

# ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGELOLAAN PERSURATAN DALAM KEGIATAN TEMU KEMBALI ARSIP SURAT DI PT PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG EMAS SEMARANG

Hotmah Nur Rosalia\*), Alamsyah

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof Soedarto, SH. Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan sistem pengelolaan persuratan di PT Pelindo III Semarang. Surat merupakan instrumen penting dalam perusahaan karena menyangkut kegiatan administrasi yang berhubungan dengan perjanjian bisnis, baik dari luar maupun dalam perusahaan itu sendiri. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang dipilih melalui teknik *puspositive sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan. Objek dalam penelitian ini adalah sistem persuratan dan temu kembali, sedangkan subjek penelitian adalah pegawai arsip dan persuratan di PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Emas Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur penerimaan dan pengiriman surat di PT Pelindo III Semarang sudah memenuhi standar yang di dalamnya mencakup kegiatan penyortiran, pencatatan, penggandaan, pengarahan, dan penyampaian. Sementara apabila ditinjau dari tata penyimpanannya, PT Pelindo III Semarang telah menerapkan dua metode penyimpanan yakni metode subjek dan tanggal. Temu kembali yang diterapkan di PT Pelindo III Semarang adalah temu kembali manual dengan buku agenda. Hal tersebut tentu kurang efektif dan efisien serta bertolak belakang dengan kemajuan teknologi dan informasi masa kini, penyebabnya adalah keterbatasan sarana prasarana, dan sumber daya manusia, serta minimnya perhatian dari manajemen perusahaan tentang pentingnya pengelolaan persuratan.

**Kata kunci:** Arsip, Surat, Pengelolaan Persuratan, Temu Kembali, PT Pelindo III(Persero) cabang Tanjung Emas Semarang.

## Abstract

*The purpose of this study is to identify and explain the correspondence management system in PT Pelindo III Semarang. Surat is an important instrument in the company 'because it involves administrative activities related to the business agreement, both from outside and within the company itself. This research is a qualitative case study method. The data collection is done by observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted to informants selected through puspositive sampling techniques with predefined criteria. The object of this research is the correspondence and retrieval systems, while research subjects were employees of archives and official correspondence in PT Pelindo III (Persero) branch of Tanjung Emas in Semarang. The results of this study indicate that the admission procedure and delivery of mail in PT Pelindo III Semarang already meet the standards which include the activities of sorting, recording, copying, directing, and delivery. While when viewed from the storage system, PT Pelindo III Semarang has implemented two methods of storing the subject and date methods. Retrieval applied to PT Pelindo III Semarang is a manual retrieval with appointment book. It is certainly less effective and efficient as well as contrary to the advancement of technology and information today, the cause is the limited infrastructure, and human resources, and lack of attention from the management company on the management penting correspondence.*

**Key words :** archive, letters, management, correspondence, retrieval, PT Pelindo III branch office in Tanjung Emas, Semarang.

---

\*Penulis Korespondensi.

Email: Hnrosalia@gmail.com

## 1. Pendahuluan

Dewasa ini, informasi menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap instansi, baik instansi pemerintah maupun swasta. Keseluruhan kegiatan instansi pada dasarnya membutuhkan informasi. Informasi memiliki arti hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan (Jogiyanto, 1999: 28).

Instansi berkaitan erat arsip dan surat. Besar kecilnya suatu instansi dapat dilihat dari banyak sedikitnya arsip dan surat yang dimiliki dan dikelola. Dalam kearsipan, surat termasuk dalam kategori arsip dinamis aktif, yang berarti arsip yang frekuensi penggunaannya masih tinggi dan/ atau terus-menerus (UU No.43 th 2009). Widjaja (1993) dalam bukunya *Administrasi Kearsipan Suatu pengantar* menyatakan bahwa surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan pernyataan secara tertulis kepada pihak lain baik atas nama pribadi, ataupun karena kedinasan. Dalam sistem kearsipan surat terbagi menjadi 2 jenis yakni surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah surat-surat yang diterima oleh suatu instansi/ perusahaan yang berasal dari seseorang atau organisasi. Surat keluar adalah surat-surat yang dikeluarkan atau dibuat oleh suatu instansi/ perusahaan untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik perseorangan maupun kelompok. Pengelolaan surat dan tata persuratan merupakan salah satu komponen penting dalam arsip, karena tata persuratan yang baik akan mendukung tugas-tugas pimpinan dan menunjang kegiatan administrasi. Pada dasarnya suatu lembaga/instansi akan melakukan pengawasan yang ketat terhadap surat yang masuk ataupun surat yang keluar.

Pengelolaan arsip surat terbagi dalam tiga fase yakni penerimaan, penyimpanan, dan temu kembali. Temu kembali merupakan hasil akhir dalam pengelolaan persuratan karena tujuan dari pengelolaan surat/ arsip itu sendiri adalah agar dapat ditemukan dengan cepat dan tepat pada saat dibutuhkan.

PT Pelindo III belum memiliki standar khusus dalam pengelolaan persuratan, disana hanya memiliki standar sistem pendataan/ pencatatan dan masa berlaku serta tindak lanjut arsip dan surat seperti yang tercantum dalam buku *Jadwal Retensi Dokumen (JRD)* yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III Nomor: KEP.31/7R.0102/ P.III-2006 yang di dalamnya berisi kode klasifikasi, jenis arsip, jangka waktu simpan arsip baik arsip aktif maupun arsip inaktif, serta keterangan tindak lanjut pasca berakhirnya usia simpan arsip inaktif, apakah

arsip tersebut akan dipermanenkan atau dimusnakan.

PT Pelindo III juga hanya memiliki satu arsiparis yang bertugas mengatur seluruh kegiatan kearsipan. Hal tersebut tentu memperparah permasalahan yang ada. Kurangnya perhatian dari pimpinan terkait persoalan kearsipan juga menimbulkan kendala baru, dalam hal ini anggaran yang dikeluarkan oleh PT Pelindo III untuk menunjang kegiatan kearsipan juga masih terbilang sedikit. Pengajuan terkait permohonan penambahan arsiparis juga pembelian dan pengadaan aplikasi untuk mempermudah sistem input serta penyimpanan arsip elektronik dan mempermudah temu kembali pun belum dapat terealisasi.

Berdasarkan fakta yang dikemukakan, terkait dengan belum adanya sistem khusus yang mengatur pengelolaan surat, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan persuratan di PT Pelindo III Semarang apabila diperbandingkan dengan teori persuratan dari para ahli. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dan juga dijadikan dasar sistem pengelolaan persuratan yang baik di PT Pelindo III Semarang.

Penelitian ini berjudul “Analisis Penerapan Sistem Pengelolaan Persuratan dalam Menunjang Kegiatan Temu Kembali Arsip Surat di PT Pelindo III Semarang”. Bahasan dalam penelitian ini akan difokuskan pada sistem penerimaan, dan penyimpanan dalam menunjang temu kembali.

### 1.2. Teori Pengelolaan

Menurut KBBI (2002: 534) Pengelolaan adalah suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

Sejalan dengan KBBI, Poerwadarminta (2006: 88) menjelaskan bahwa pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Adapun Ibnu Syamsi (2008: 8), mendeskripsikan pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

### 1.2.1. Tata Persuratan

Dalam buku "Administrasi Kearsipan", Widjaja (1990: 4) menyatakan surat adalah alat komunikasi berisi informasi yang ditujukan oleh suatu pihak kepada pihak lain dengan menggunakan bahasa tulisan di atas lembaran kertas yang sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia.

Perkembangan metode pembuatan surat juga sudah berubah dari masa ke masa. Surat yang dahulu dibuat manual dengan tulisan tangan, kini mulai berubah menjadi surat yang dibuat dengan metode komputerisasi, yakni menggunakan komputer. Cara pengirimannya juga beragam, baik melalui kurir, atau email (surat elektronik). Hal tersebut menjadikan surat sebagai alat komunikasi berisi informasi yang penting bagi jalannya suatu organisasi/perusahaan, sehingga dalam diperlukan sistem yang terorganisir agar menghasilkan tata persuratan yang baik dan mudah dalam temu kembali.

Soejito dan Solchen (2004: 1) mendefinisikan surat ditinjau dari isinya, surat merupakan jenis karangan (komposisi) paparan pengarang mengemukakan maksud dan tujuannya, menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakannya. Adapun surat dari wujud peraturannya, surat merupakan percakapan tertulis.

Menurut Widjaja (1990: 33-36) surat dapat digolongkan menjadi tiga jenis, yaitu:

#### a. Surat rahasia

Surat rahasia adalah surat yang dipakai untuk dokumen, naskah, dan surat yang apabila disiarkan secara tidak sah atau jatuh ke tangan yang tidak berhak dapat merugikan martabat pejabat dan atau pemerintah atau penerima surat. Surat rahasia yang telah diterima oleh penerima surat kemudian diarahkan oleh penerima sesuai isi surat. Surat rahasia yang membutuhkan tindak lanjut akan dicatitkan dalam kartu kendali, sedangkan surat rahasia yang tidak membutuhkan tindak lanjut hanya akan disertakan dalam lembar pengantar karena isi dari surat tersebut tidak dapat diketahui pihak lain.

#### b. Surat penting

Surat penting adalah semua surat yang mengemukakan masalah-masalah pokok baik secara langsung maupun tidak langsung turut mempengaruhi berhasil atau tidaknya tujuan organisasi, instansi/perusahaan. Surat penting membutuhkan tindak lanjut, dan menggunakan kartu kendali sebagai media pencatatan dan pengarah surat.

#### c. Surat biasa

Surat biasa ialah surat yang tidak termasuk dalam golongan surat penting atau rahasia. Surat-surat biasa kegunaannya relatif singkat dan tidak perlu disimpan lama. Surat biasa tidak memerlukan tindak lanjut sehingga tidak memerlukan kartu kendali, cukup dengan dicatat pada lembar pengantar surat rutin.

### 1.2.2. Sistem Penerimaan dan Pengiriman Surat

penerimaan dan atau pengiriman dokumen memerlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis, diantaranya adalah penyortiran (pengelompokkan surat dalam tiga jenis yakni surat biasa, penting, dan rahasia), pencatatan, penggandaan, pengarahan, penyampaian, dan penyimpanan (Wursanto, 2003: 124-127).

Instrumen penerimaan dan pengiriman surat diantaranya adalah buku agenda surat masuk, buku agenda surat keluar, dan lembar disposisi. Buku agenda adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan atau surat keluar dalam jangka waktu tertentu dan diurutkan berdasarkan tanggal penerimaan/pengiriman surat tersebut (Soedarmani, 2011: 78). Lembar disposisi adalah catatan singkat yang berisi pendapat/instruksi dari seorang atasan/pejabat kepada bawahan/anggotanya yang biasanya ditulis (tangan) secara langsung di dokumen yang bersangkutan (Alamsyah, 2014: 11).

### 1.2.3. Sistem Penyimpanan Surat

Sistem pengarsipan adalah cara pengaturan atau penyimpanan arsip dan atau surat secara logis dan sistematis dengan menggunakan lima metode yakni abjad, subjek, nomor/ numerik, geografis, dan tanggal (Abdizare, 2009: 47).

#### a. Sistem Abjad

Sistem abjad adalah sistem penyimpanan arsip surat dengan memakai metode penyusunan menurut abjad. Umumnya dipakai untuk arsip surat yang dasar penyusunannya berdasarkan nama pengirim (surat masuk) dan atau alamat ang dituju (surat keluar).

#### b. Sistem Subjek (Perihal)

Sistem perihal adalah cara penyimpanan dan penemuan kembali surat dengan berpedoman pada perihal surat atau pokok isi surat.

#### c. Sistem Nomor/ Numerik

Dalam sistem penyimpanan berdasarkan nomor, setiap surat yang masuk diberikan kode klasifikasi berdasarkan permasalahan, kemudian dikelompokkan lagi berdasarkan sub masalah, sehingga

menghasilkan dua atau lebih kode dalam satu arsip surat.

d. Sistem Geografi

Surat disimpan dan ditemukan kembali menurut kelompok atau letak geografis/wilayah/ kota surat yang dituju atau diterima. Penyimpanan dengan metode ini dibantu dengan sistem abjad untuk menyusun daftar letak geografis pada box penyimpanan surat.

e. Sistem Tanggal

Sistem tanggal adalah sistem penyimpanan surat yang didasarkan pada tanggal surat diterima (surat masuk), dan tanggal surat dikirim (surat keluar).

Sarana dan prasarana/ instrumen penyimpanan surat diantaranya adalah ruang penyimpanan, lemari penyimpanan, ordner/ folder, surat, buku agenda, dan kartu kendali (Amsyah, 2005: 53).

Penyimpanan dokumen pada masa ini tidak hanya menggunakan media fisik seperti lemari, namun juga dapat dengan menggunakan media elektronik seperti komputer. Dengan demikian dibutuhkan sarana prasarana tambahan seperti mesin *fotocopy*, dan *scanner* untuk keperluan alih media.

#### 1.2.4. Sistem Temu Kembali

Menurut Harter (1986), sistem temu kembali informasi (*Information Retrieval System/ IRS*) adalah perangkat yang menghubungkan antara pemakai potensial dengan koleksi atau kumpulan informasi. Manfaat dari sistem tersebut ialah untuk menampilkan informasi yang diinginkan dan menyaring informasi yang tidak diinginkan. Tujuannya bersifat pragmatis, yaitu untuk menghemat waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan informasi atau memutuskan bahwa kebutuhan informasi tersebut tidak dapat dipenuhi.

Baeza- Yates dan Riberio Neto (1999) merumuskan definisi Information retrieval sebagai berikut :

*Information retrieval (IR) deals with the representation, storage, organization and access to information items. The representation and organization of the information items should provide the user with easy access to information in which he is interested. Data retrieval, in the context of an IR system, consist mainly of determining which documents of a collection contain the keyword in the user query which, most frequently, is not enough to satisfy the user information need.*

(Temu kembali informasi merujuk ke keseluruhan kegiatan yang meliputi pembuatan wakil informasi, penyimpanan,

pengaturan, sampai ke pengambilan. Semua ini harus memudahkan pemakai sistem informasi untuk memperoleh apa yang diinginkannya. Sementara itu, pencarian data memiliki lingkup yang lebih sempit, yaitu bagaimana mencocokkan antara kata-kata yang terkandung di sebuah dokumen dengan kata-kata yang digunakan seseorang dalam mencari informasi).

Berdasarkan pengertian temu kembali yang diungkapkan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa, temu kembali merupakan kegiatan menemukan kembali dokumen baik fisik maupun non fisik dengan tujuan tertentu dan dengan menggunakan metode tertentu. Kaitannya dengan persuratan adalah temu kembali berperan menjadi batasan yang jelas untuk menilai apakah sistem persuratan yang diterapkan sudah sesuai dengan standar yang berlaku dan dapat menunjang kegiatan administrasi atau belum.

Menurut Chowdury (1993: 3), ada tujuh fungsi utama sistem temu kembali informasi, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi informasi (sumber informasi) yang relevan dengan bidang-bidang yang sesuai dengan minat dan tujuan komunitas pemakai.
2. Untuk menganalisis isi dari sumber informasi (dokumen)
3. Untuk merepresentasikan isi dan sumber informasi yang telah dianalisis dengan cara yang sesuai untuk kemudian menyesuaikannya dengan permintaan pemakai.
4. Untuk menganalisis permintaan-permintaan pemakai dan merepresentasikannya ke dalam bentuk yang disesuaikan, untuk disesuaikan dengan database.
5. Untuk menyesuaikan pernyataan penelusuran dengan database.
6. Untuk menemukan informasi yang relevan.
7. Untuk membuat penyesuaian kebutuhan pada dasar sistem arus balik dari pemakai.

Sistem temu kembali informasi dapat dijadikan sebagai media pencarian informasi yang bertujuan agar penggunaanya dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan efektif dan efisien.

Dalam sistem persuratan, temu kembali dibutuhkan dan bermanfaat sebagai suatu sistem yang juga bertujuan untuk mempermudah pengelola dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan dengan cara yang cepat dan tepat, sehingga penggunaanya tidak perlu mencari surat-surat tersebut satu per satu karena akan memakan waktu yang lama.

Untuk menjadi pengelola surat dibutuhkan ketelitian yang tinggi karena tidak semua surat perlu ditindaklanjuti, disimpan, dan diarsipkan. Surat yang termasuk dalam kategori arsip adalah surat yang dirasa masih dibutuhkan sewaktu-waktu dan disimpan dalam kurun waktu tertentu sampai akhirnya akan disusutkan atau dimusnahkan. Setelah surat diterima dan dinyatakan perlu disimpan atau ditindaklanjuti, surat kemudian diklasifikasikan berdasarkan aturan tertentu dan disimpan dalam *box* arsip atau lemari arsip khusus untuk surat masuk dan surat keluar. Klasifikasi sendiri adalah sistem penyimpanan yang berfungsi sebagai patokan pencarian surat agar lebih mudah saat proses temu kembali (Jonathan: 2001).

Menurut Chowdury (1999), kemampuan dasar yang harus dimiliki pengelola yang ingin melaksanakan temu kembali adalah:

1. Mampu mengidentifikasi sumber-sumber informasi relevan sesuai dengan minat pemakai.
2. Mampu menganalisis dokumen.
3. Mampu membuat analisis tertentu untuk mencocokkan pertanyaan pemakai dari sumber informasi yang ingin dicari.
4. Mampu menemukan sumber informasi yang sesuai dengan permintaan pemakai.
5. Mampu memberikan kepuasan bagi pemakai.

Berdasarkan hal di atas, Chowdury (1999) membagi sistem temu kembali informasi menjadi tiga komponen, yaitu dokumen atau sumber informasi, permintaan dari pemakai, serta fungsi pencocokkan. Sumber informasi yang ada dalam sistem diwakili oleh kata-kata kunci atau sistem penyimpanan tertentu, yang memudahkan pencarian dengan tujuan akhir kepuasan pengguna/ pemakai informasi. Kemampuan menjadi seorang pengelola arsip profesional diuji ketika pengguna datang dan meminta satu atau lebih arsip tertentu. Pengelola arsip disini berfungsi sebagai media yang bertugas mencari arsip yang dibutuhkan dengan cara yang cepat dan tepat. Apabila pengelola sendiri mengalami kendala yang membuat arsip tersebut sulit ditemukan, maka dimungkinkan terjadi karena kesalahan pada sistem yang diterapkan atau kurang mempunyai kemampuan pengelola arsip tersebut.

Temu kembali sendiri memiliki dua metode dalam pengaplikasiannya, yaitu dengan cara manual dan atau dengan menggunakan media elektronik. Metode temu kembali manual biasanya memakan waktu yang lebih lama daripada metode dengan media elektronik karena hanya berpedoman pada buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, sehingga apabila ada pengguna yang membutuhkan arsip surat tertentu, maka

pengelola arsip (arsiparis) harus mencari dalam buku agenda tersebut. Daftar arsip yang ditulis dalam buku agenda tidak serta merta ditulis tanpa aturan tertentu, biasanya dikelompokkan berdasarkan tanggal surat tersebut diterima dan dikeluarkan, atau dengan subjek/ masalah tertentu. Tujuan dari penerapan sistem seperti dijelaskan di atas adalah agar arsip dapat lebih cepat ditemukan kembali apabila dibutuhkan. Sedangkan metode temu kembali dengan media elektronik atau biasa disebut sistem komputerisasi, memanfaatkan komputer sebagai alat temu kembalinya. Arsip surat biasanya diinput ke dalam satu sistem/folder tertentu dan dikelompokkan juga menurut sistem tertentu agar tetap mudah menemukannya. Kelebihan sistem komputerisasi ini adalah arsiparis dapat meminimalisir kemungkinan kerusakan informasi daftar arsip karena file yang sudah diinput dapat digandakan untuk keperluan keamanan.

#### **1.2.5. Pengelolaan Surat di Perusahaan**

Pengelolaan persuratan merupakan kegiatan yang di dalamnya termasuk prosedur penerimaan, penyimpanan, dan dengan hasil temu kembali. Tujuan dari pengelolaan itu sendiri adalah agar surat tersusun secara sistematis dan mudah ditemukan kembali pada saat dibutuhkan.

Di dalam perusahaan, arsip surat diperoleh dari kegiatan administrasi yang berhubungan dengan perjanjian bisnis baik dari luar maupun dalam perusahaan (Sudjito, 2003: 4).

Surat masuk yang diterima oleh perusahaan dicatat dan didistribusikan kepada pimpinan, untuk kemudian disetujui dan disertakan lembar disposisi yang berisi keterangan kemana surat tersebut akan ditempatkan (Bartos, 2005: 42). Surat keluar yang diterima oleh perusahaan dicatat, lalu diberikan tembusan dalam jumlah tertentu kepada pimpinan untuk diparaf, diberikan nomor dan tanggal surat kemudian dikirim kepada calon penerima dan tembusan lainnya disimpan sebagai arsip (Bartos, 2005: 42).

Menurut Wursanto (2003: 124-127) pengelolaan surat masuk dan surat keluar memerlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis. Adapun pengelolaan surat masuk adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan surat pertama kali diterima atau diambil dari kurir yang mengantar surat tersebut. Tugas penerima adalah mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk, meneliti ketepatan alamat pengirim surat, menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian, menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

2. Penyortiran  
Penyortiran dapat dilakukan berdasarkan atas golongan surat biasa, rutin dan rahasia. Penyortiran adalah kegiatan memisahkan surat untuk pengolahan lebih lanjut.
3. Pencatatan  
Setelah surat dicatat, distempel (dicap) serta memeriksa ketepatan jenis ataupun jumlah lampiran yang harus diterima maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan.
4. Mengagendakan surat masuk  
Kegiatan mencatat surat masuk dan surat keluar kedalam buku agenda (buku harian). Setiap surat yang masuk dicatat dan diberi nomor agenda surat masuk.
5. Pengarahan dan penerusan  
Surat-surat yang perlu diproses lebih lanjut, harus diarahkan dan diteruskan kepada pejabat yang berhak mengolahnya.
6. Penyampaian
7. Penyampaian surat dilakukan oleh petugas pengarah yang dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. Surat yang sudah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku agenda.
  - b. Menyampaikan surat terlebih dahulu melalui buku agenda yang bersangkutan.
  - c. Petugas pengarah mengembalikan kepada petugas untuk dicatat dalam buku pengarahan.
8. Penggandaan  
Penggandaan surat dapat dilakukan dengan mesin fotokopi.
9. Penyimpanan  
Penyimpanan berkas atau arsip surat dari pimpinan dilakukan oleh unit pengolah dengan mempergunakan metode kearsipan yang berlaku pada instansi tersebut.

Adapun prosedur pengelolaan surat keluar yang baik hendaknya menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pembuatan konsep surat  
Konsep surat disebut juga dengan istilah draft. Konsep surat disusun dan dibuat sesuai bentuk surat yang benar atau yang dikehendaki pimpinan.
2. Pengetikan  
Apabila konsep surat telah mendapat persetujuan dan memperoleh kode atau nomor surat, diserahkan kepada unit pengolah. Kemudian kepala unit pengolah harus tekun dan teliti dalam memeriksa hasil pengetikan konsep surat tersebut hingga konsep surat tersebut menjadi bentuk surat yang sesuai dengan ketentuan yang ada, setelah melalui koreksi kesalahan.

3. Mengetik surat dalam bentuk akhir  
Konsep yang telah disetujui pimpinan kemudian diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat atau kop surat.
4. Penandatanganan  
Surat kemudian disampaikan kepada pimpinan, atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.
5. Pencatatan  
Dalam pencatatan ini kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut :
  - a. Surat yang telah ditandatangani, dicap disertai kelengkapan lainnya, seperti lampiran dan amplop.
  - b. Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam agenda oleh petugas.
  - c. Surat dinas telah selesai dicatat dalam buku agenda, kemudian surat tersebut siap untuk dikirim.
6. Pengiriman surat  
Pengiriman surat dapat dilakukan dengan dua macam cara yaitu dikirim secara langsung atau melalui pos.
7. Penyimpanan surat lembar utama dikirim ke alamat yang dituju, sedangkan lembar kedua disimpan dengan menggunakan sistem kearsipan yang dipakai oleh suatu organisasi.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kepengurusan arsip surat di dalam perusahaan diantaranya sebagai berikut:

1. Kartu kendali  
Kartu kendali merupakan alat yang berfungsi untuk menelusuri dan mengendalikan proses pengelolaan surat-surat dinas. Kartu kendali dapat digunakan sebagai pengganti dari buku agenda, karena dengan menggunakan buku agenda justru akan mempersulit dalam penemuan informasi suatu surat secara cepat. Kartu kendali yaitu prosedur pencatatan dan pengendalian surat sehingga surat dapat dikontrol sejak masuk sampai disimpan (Amsyah, 2005: 57).
2. Lembar disposisi  
Lembar disposisi adalah lembaran untuk menuliskan disposisi suatu surat baik yang diberikan oleh atasan kebawahan maupun sebaliknya (Barthos, 2009: 5). Lembar disposisi digunakan untuk mencatat pendapat singkat dari pimpinan mengenai suatu surat. Oleh sebab itu surat tidak perlu digandakan walaupun pemrosesan surat melalui lebih dari satu unit kerja. Lembar disposisi disiapkan oleh petugas tata usaha pada satuan kerja pengarah dan pimpinan tinggal mengisi kolom isi disposisi serta penerusannya kepada pejabat siapa. Lembar disposisi dibuat dengan ukuran setengah kuarto.

3. *Folder*  
*Folder* adalah semacam map tetapi tidak dengan daun penutup. Pada folder terdapat tab yaitu bagian yang menonjol pada sisi atas untuk menempatkan *titel file* yang bersangkutan. Lipatan pada dasar *folder* dibuat sedemikian rupa sehingga dapat membuat daya muat dokumen. Pada umumnya *folder* terbuat dari kertas manila, panjang 35 cm, lebar 24 cm, *tabnya* berukuran panjang 8-9 cm, lebar 2 cm. *Folder* diisi dengan (tempat memasukkan) dokumen atau arsip hingga merupakan bagian terkecil dalam klasifikasi suatu masalah (Bartos Bashir, 2009: 198).
4. *Guide* (penunjuk atau pemisah)  
*Guide* merupakan penunjuk tempat berkas-berkas itu disimpan, sekaligus berfungsi sebagai pemisah antara berkas-berkas tersebut. *Guide* berbentuk segi panjang dan terbuat dari kertas setebal 1 cm, dengan panjang 33-35 cm dan tinggi 23-24 cm. *Guide* mempunyai tab (bagian yang menonjol) di atasnya yang berguna untuk menempatkan atau mencantumkan kode klasifikasi dan disusun secara berdiri (Basir Barthos, 2009: 199).
5. *Tickler file* (berkas pengingat)  
Alat ini semacam kotak dipergunakan untuk menyimpan kartu kendali atau kartu pinjam arsip (Basir Barthos, 2009: 200).
6. *Filling cabinet* (lemari arsip)  
*Filling cabinet* dipergunakan untuk menyimpan folder yang telah berisi lembaran-lembaran arsip bersama *guide-guidenya*. *Filling cabinet* berlaci empat dan terbuat dari logam yang kuat, tahan air, tahan panas serta praktis (Basir Barthos, 2009: 201).
7. Buku agenda  
Buku agenda berisi kolom-kolom keterangan (data) dari surat yang dicatat. Buku agenda juga digunakan sebagai alat bantu untuk mencari surat yang disimpan di file dan merupakan referensi pertama untuk mencari surat, terutama petunjuk tanggal surat diterima ataupun nomor surat (Zulkifli Amsyah, 2005: 53).

Menurut Seojito dan Solchen (2004: 1) fungsi surat dalam suatu instansi atau kantor, meliputi:

- a. Surat sebagai sarana komunikasi.
- b. Surat sebagai alat menyampaikan pemberitahuan, permintaan, permohonan, buah pikiran, ataupun gagasan.
- c. Surat sebagai alat bukti tertulis.
- d. Surat sebagai alat untuk mengingat.
- e. Surat sebagai pedoman kerja.
- f. Surat sebagai bukti historis.

## 2. Jenis dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif karena desain penelitian kualitatif mampu mengungkap permasalahan secara mendalam, serta lebih memahami permasalahan yang terjadi. Sedangkan jenis metode studi kasus dipilih karena jenis penelitian ini mampu memperdalam kasus yang diteliti dan hasil atau simpulan hanya berlaku pada kasus tersebut saja (Iskandar, 2013: 209).

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMilan dan Schumacher: 2003). Pada kondisi yang alamiah dan menggunakan objek alamiah, peneliti harus memiliki wawasan yang luas untuk mampu menganalisis, menggambarkan, membangun situasi sosial yang diteliti (Soegiono, 2010: 15).

Studi kasus adalah metode penelitian yang meneliti satu individu atau unit sosial tertentu secara mendalam, peneliti berusaha untuk mencari variabel yang berhubungan dengan subjek yang diteliti (Idrus, 2009: 57).

Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati sebagai sasaran (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 862). Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai arsip dan persuratan PT Pelindo III Semarang.

Pemilihan informan dalam penelitian ini ialah menggunakan teknik *purposive sampling*. teknik *purposive sampling* menurut Bouma dalam Hamidi (2008: 88), *purposive sampling* merupakan suatu cara yang menggunakan pertimbangan yang mendalam atau intuituasi dalam memilih orang-orang atau kelompok yang dinilai baik untuk diteliti. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria dari informan yang diwawancarai. Dari kriteria yang dimiliki, informan diharapkan bisa menjadi orang yang paling tahu dan paham tentang apa yang diharapkan peneliti (Sugiyono, 2012: 219). Informan dalam penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Pengelola arsip aktif PT Pelindo III cabang Tanjung Emas Semarang.
- b. Informan merupakan seorang yang profesional dalam bidang persuratan dan arsip.
- c. Pengelola arsip aktif yang telah bekerja selama lebih dari dua tahun.

Peneliti memilih *purposive sampling* karena sesuai dengan apa yang akan dijadikan acuan dalam melakukan hasil penelitian. Pemilihan

tempat dan informan atas dasar pertimbangan dari peneliti sendiri, terutama *basic* yang dilakukan informan sesuai dengan apa yang akan peneliti kerjakan sehingga terjadi keselarasan untuk dijadikan bahan ilmiah oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data, yaitu teknik yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data atau mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi  
Observasi langsung dalam penelitian ini merupakan pengamatan langsung yang dilakukan di PT Pelindo III cabang Tanjung Emas Semarang. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data mengenai kegiatan yang dilakukan informan pada waktu tertentu, memperhatikan apa yang terjadi, mendengarkan, menanyakan, mempelajari kegiatan yang dilakukan informan berkaitan dengan kasus yang dibahas (Idrus, 2009: 101).
2. Wawancara  
Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada pengelola arsip aktif PT Pelindo III Semarang. Wawancara dilakukan untuk mengetahui sistem persuratan yang diterapkan serta apakah sudah mampu menunjang temu kembali yang cepat dan tepat saat dibutuhkan. Hasil dari keseluruhan wawancara dengan informan dalam penelitian ini disajikan dalam halaman lampiran.
3. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, maupun elektronik dari seseorang (Sugiyono, 2010: 329). Informasi-informasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber, baik yang dihasilkan sendiri oleh peneliti maupun dari sumber lainnya. Data dokumentasi ini didapatkan berdasarkan dari catatan peneliti, dan buku yang berkaitan langsung dengan objek penelitian.

### 3. Hasil Penelitian

Informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari satu orang arsiparis, satu orang pegawai arsip, dan satu orang mantan pegawai persuratan. Ketiga informan tersebut dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Adapun kriteria informan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Informan merupakan arsiparis/ pegawai arsip yang berasal dari PT PELINDO III Semarang.

2. Informan merupakan arsiparis/ pegawai arsip yang bekerja di bagian persuratan dan temu kembali.
3. Informan merupakan pegawai yang mengerti tentang tata kelola arsip surat di PT PELINDO III Semarang.
4. Informan merupakan arsiparis/ pegawai arsip yang bertanggungjawab atas proses tata kelola persuratan dan temu kembali.

Informan pertama, yaitu Listio Margianto, S.Sos yang merupakan arsiparis di PT Pelindo III Semarang. Informan bertugas penuh dalam melaksanakan kegiatan kearsipan mulai dari penciptaan hingga penyusutan atau pemusnahan. Dalam lingkup persuratan Beliau berperan sebagai pengawas pengelolaan surat baik surat masuk ataupun surat keluar.

Informan kedua yaitu Suyamto, yang merupakan pegawai kearsipan yang bertugas membantu arsiparis dalam mengelola segala kegiatan kearsipan. Tugas pokok yang informan kerjakan adalah mencatat secara manual semua jenis surat yang masuk ataupun surat keluar, menempatkannya dalam ordner, berdasarkan perihal surat, kemudian menyimpan dalam lemari arsip surat.

Informan ketiga yaitu Adhi Prasetyo yang menangani persuratan, terutama surat keluar.

### 3.1 Penerapan Pengelolaan Sistem Persuratan di PT Pelindo III Semarang

Pengelolaan menurut Purwanto (2009) adalah serangkaian kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksananya. Pengelolaan berarti kegiatan pemanfaatan sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya yang dapat diwujudkan dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu (George R.Terry, 2011: 4).

Agus Sugiarto (2005: 5) menyatakan arsip adalah kumpulan dokumen yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap dibutuhkan dapat cepat ditemukan kembali. Surat adalah alat komunikasi yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita (Sedarmayanti, 2001:162).

Pengelolaan surat yang baik dalam perusahaan ditinjau dari teori pengelolaan dan persuratan seperti yang juga sudah dijelaskan di Bab II (landasan teori) adalah surat harus memenuhi beberapa standar yakni penerimaan dan pengiriman surat harus memenuhi tahapan penyortiran, pencatatan, penggandaan, pengarahan, dan penyampaian. Penyimpanan surat harus dibuat secara logis dan sistematis dengan menggunakan lima model metode yakni

abjad, subjek, nomor, geografis, dan tanggal. Surat juga harus menyangkut kesejahteraan perusahaan dan bukan kepentingan pribadi. Surat dikelola sesuai dengan standar tahapan pengelolaan yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Sumber daya manusia dan atau sumber daya lainnya yg berkenaan dengan pengelolaan persuratan juga harus mencukupi standar agar dapat mencapai tujuan.

### **3.1.1. Penerimaan dan Pengiriman Surat di PT Pelindo III Semarang**

Surat masuk yang diterima oleh PT Pelindo III pertama kali diserahkan pengirim/ pengantar surat kepada operator (*customer service*), kemudian oleh operator surat yang diterima dicatat dalam buku agenda pengunjung. Surat yang telah dicatat selanjutnya diserahkan oleh operator/ diambil oleh arsiparis/ pegawai arsip dengan dilampirkan buku pengunjung untuk ditandatangani pertanda surat sudah diterima dan siap ditindaklanjuti. Surat keluar yang dikirim oleh PT Pelindo III dibuat oleh divisi/ individu yang berkepentingan dari dalam perusahaan, kemudian diserahkan kepada arsiparis/ pegawai arsip untuk dicatat dan dikirim.

Prosedur penerimaan dan pengiriman surat yang diterapkan oleh PT Pelindo III Semarang sudah cukup memenuhi standar penerimaan dan pengiriman seperti yang dikutip dari Wursanto (2003: 124-127) yang menyatakan bahwa penerimaan dan atau pengiriman dokumen memerlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis, diantaranya adalah penyortiran, pencatatan, penggandaan, pengarahan, penyampaian, dan penyimpanan. Instrumen tindak lanjut lain dari penerimaan seperti buku agenda, kartu dosir, lembar disposisi, dan pengelompokkan surat biasa, penting dan rahasia juga sudah difungsikan dan berjalan secara maksimal sehingga proses penerimaan dan pengiriman surat tidak mengalami kendala yang signifikan.

### **3.1.2. Penyimpanan Surat di PT Pelindo III Semarang**

Tempat penyimpanan arsip surat di PT Pelindo III Semarang berada satu ruang dengan divisi SDM dan Umum. Oleh sebab itu, di dalam divisi SDM dan Umum terdapat beberapa lokasi di sudut ruangan yang difungsikan sebagai ruang penyimpanan arsip surat, serta meja kerja pegawai persuratan.

Sistem pengarsipan adalah cara pengaturan atau penyimpanan arsip dan atau surat secara logis, sistematis, efektif, dan efisien dengan menggunakan lima metode yakni abjad, subjek,

nomor/ numerik, geografis, dan tanggal (Abdizare, 2009: 47).

PT Pelindo III Semarang sudah menerapkan dua metode penyimpanan yakni metode subjek dan tanggal. Namun dalam praktik pengerjaannya, penyimpanan arsip surat terkendala keterbatasan sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya manusia pengelola kearsipan. Hal tersebut mengakibatkan seringkali menyebabkan banyaknya arsip surat yang menumpuk, baik di luar ataupun di dalam ordner, dan tidak dapat dimasukkan ke dalam lemari penyimpanan.

### **3.1.3. Sistem Temu Kembali Surat di PT Pelindo III Semarang**

Temu kembali adalah proses yang dilakukan untuk menemukan dokumen dengan atau tanpa media tertentu yang dapat memberikan kepuasan bagi pemakai secara efektif dan efisien, sehingga dapat memberi kepuasan baginya (Tague Sutcliffe, 1996).

Temu kembali surat yang diterapkan di PT.Pelindo III Semarang masih menggunakan sistem manual dengan buku agenda. Namun menurut informan, sebelumnya pernah ada aplikasi kearsipan lokal TRAVAK yang dimiliki oleh PT.Pelindo III Semarang, namun fungsinya tidak maksimal. Aplikasi TRAVAK menyebabkan sistem operasi lain yang berjalan menjadi terganggu. Tuntutan terkait pengadaan aplikasi lain pun hingga saat ini belum direalisasikan. Bagi siapa saja yang membutuhkan informasi atau bentuk fisik surat, maka perlu diketahui dengan pasti tanggal dan bulan (waktu) kapan surat tersebut diterima, sebagai acuan pencarian dalam buku agenda. Data surat yang sudah ditemukan dalam buku agenda, kemudian akan diidentifikasi oleh pegawai persuratan dimana lemari lokasi penyimpanannya. Lemari penyimpanan surat berisi ordner-ordner surat yang diklasifikasikan berdasarkan tanggal dan bulan surat tersebut diterima, sehingga menurut pegawainya hal tersebut memudahkan dalam proses pencarian surat.

Temu kembali yang diterapkan PT Pelindo III Semarang belum sesuai dengan standar temu kembali pada umumnya. Keterbatasan teknologi sangat berpengaruh dalam hal ini, karena temu kembali manual dengan buku agenda yang diterapkan memakan waktu yang cukup lama sehingga tidak memenuhi prinsip efektif dan efisien. Selain itu, terkait dengan keterbatasan sarana dan prasarana, surat yang menumpuk dan tidak ditempatkan pada ordner maupun lemari arsip akan lebih sulit ditemukan kembali saat dibutuhkan.

#### 4. Simpulan

Pengelolaan persuratan yang di dalamnya termasuk prosedur penerimaan, penyimpanan, dan dengan hasil akhir temu kembali yang diterapkan di PT Pelindo III Semarang ditinjau dari teori yang dipilih, menunjukkan hasil bahwa apabila dilihat dari tata cara penerimaan dan penyimpanan maka PT Pelindo III Semarang sudah menerapkan sistem yang baik. Namun, apabila disandingkan dengan teori temu kembali maka akan ditemukan kendala yang cukup signifikan, karena PT Pelindo III Semarang masih menerapkan sistem temu kembali manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama jika dibandingkan dengan menggunakan sistem online dengan software/ aplikasi khusus. Selain itu kendala terbesar dalam pengelolaan kearsipan di PT Pelindo III Semarang adalah karena terbatasnya sarana prasarana, sumber daya manusia, serta perhatian dari manajemen perusahaan tentang pentingnya arsip.

#### Daftar Pustaka

- Abubakar, Hadi. 1991. *Pola Kearsipan Modern*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arlina. 2016. Fungsi Surat dalam Organisasi. <http://www.smksurat.com/2015/07/memahami-pengertian-peranan-dan-fungsi.html> diakses pada (19 Mei 2016) Pukul 15.24 WIB
- Barthos, Basir. 2005. "Manajemen Kearsipan Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi, Jakarta: Bumi Aksara..
- Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Junidar. 2012. Skripsi Kearsipan Surat dan Temu Kembali.
- Khalid, Alkahtani. 2013. Pegertian Surat Menurut Ahli. <http://soeratku.blogspot.co.id/2013/11/pengertian-surat.html> diakses pada (4 Mei 2016) Pukul 09.41
- Martono, Boedi. 1994. *Penataan Berkas Dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Rusdawati, R. 2014. Temu Kembali [ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/3314/2742](http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/3314/2742) diakses pada (6 Mei 2016) Pukul 19.17 WIB
- Saebani, Beni Ahmad. 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia
- Sugiaro, Agus dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sukoco, Badri M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga..
- Widjaja, AW. 1990. "Administrasi Kearsipan Suatu pengantar". Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, Robert K. 2008. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Jakarta : Rajawali Pers.