

**MENGELOLA SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DENGAN BUKU AGENDA  
SERTA MENJELASKAN TATA KERJA, PROSEDUR,  
DAN SISTEM KERJA KANTOR**

**Devi Fatwanti<sup>1</sup>, Lulu Sabrina<sup>2</sup>, Aqil Ubaid Syukri<sup>3</sup>**

Universitas Islam Depok

[devifatwanti@uidepok.ac.id](mailto:devifatwanti@uidepok.ac.id) [lulusbrn@gmail.com](mailto:lulusbrn@gmail.com) [aqilubaidisyukri12@gmail.com](mailto:aqilubaidisyukri12@gmail.com)

**Abstract**

Mail management is a crucial part of office administration that determines the effectiveness of organizational communication. This study aims to describe the mechanism of managing incoming and outgoing mail using the logbook system (Buku Agenda), as well as to explain its relationship with work methods, procedures, and office work systems comprehensively. The results of the study indicate that the use of a logbook as a primary recording instrument serves as a control tool and authentic evidence that strengthens the organization's work methods. The implementation of standardized procedures ensures that document flows become more transparent and easier to track. Furthermore, the existence of an integrated office work system between the administrative department and leadership is able to minimize the risk of data loss and accelerate the decision-making process through timely disposition. This article concludes that although digital technology is beginning to evolve, mastering the logbook system remains a vital basic competence in maintaining operational stability and accountability in office administration.

Keywords: Incoming Mail, Outgoing Mail, Logbook, Work Methods, Office Procedures, Administration.

**Abstrak**

Pengelolaan surat merupakan bagian krusial dari administrasi perkantoran yang menentukan efektivitas komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan mekanisme pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan sistem buku agenda, serta menjelaskan keterkaitannya dengan tata kerja, prosedur, dan sistem kerja kantor secara komprehensif. Hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan buku agenda sebagai instrumen pencatatan primer berfungsi sebagai alat kendali dan bukti autentik yang memperkuat tata kerja organisasi. Implementasi prosedur yang terstandarisasi memastikan alur dokumen menjadi lebih transparan dan mudah dilacak. Lebih lanjut, keberadaan sistem kerja kantor yang terintegrasi antara bagian administrasi dan pimpinan mampu meminimalisir risiko kehilangan data serta mempercepat proses pengambilan keputusan melalui disposisi yang tepat waktu. Artikel ini menyimpulkan bahwa meskipun teknologi digital mulai berkembang, penguasaan sistem buku agenda tetap menjadi kompetensi dasar yang vital dalam menjaga stabilitas operasional dan akuntabilitas administrasi perkantoran.

Kata Kunci: Surat Masuk, Surat Keluar, Buku Agenda, Tata Kerja, Prosedur Kantor, Administrasi.

## **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi yang menuntut kecepatan informasi, administrasi perkantoran tetap menjadi tulang punggung bagi keberlangsungan sebuah organisasi. Salah satu aspek paling penting dalam administrasi adalah pengelolaan surat-menyurat. Surat, baik dalam bentuk fisik maupun digital, bukan sekadar alat komunikasi, melainkan dokumen resmi yang berfungsi sebagai alat bukti historis, alat pengingat, dan landasan dalam pengambilan keputusan manajerial. Oleh karena itu, pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang efektif menjadi indikator profesionalisme sebuah instansi.

Namun, di tengah masifnya digitalisasi, banyak organisasi yang masih menghadapi kendala dalam ketertiban administrasi, seperti hilangnya jejak dokumen atau lambatnya proses disposisi. Di sinilah peran buku agenda tetap relevan sebagai alat pencatatan utama. Buku agenda bukan hanya sekadar media tulis, melainkan alat pengendalian yang menjamin setiap dokumen yang masuk dan keluar terdokumentasi secara kronologis dan sistematis.

Keberhasilan pengelolaan surat dengan buku agenda sangat bergantung pada tiga pilar utama: tata kerja, prosedur, dan sistem kerja kantor. Tata kerja berkaitan dengan cara individu melaksanakan tugasnya secara efisien; prosedur mengatur tahapan langkah-langkah teknis agar tidak terjadi tumpang tindih; sedangkan sistem kerja merupakan jalinan keterkaitan antara unit-unit dalam kantor yang memastikan informasi mengalir dengan lancar. Tanpa integrasi ketiga elemen ini, pengelolaan surat hanya akan menjadi aktivitas rutin tanpa nilai akuntabilitas.

Artikel ini bertujuan untuk mengulas secara mendalam bagaimana mengelola surat masuk dan keluar dengan memanfaatkan buku agenda secara optimal. Selain itu, kajian ini akan menjelaskan secara rinci mengenai struktur tata kerja dan prosedur operasional yang harus dipatuhi untuk menciptakan sistem kerja kantor yang harmonis. Dengan pemahaman yang tepat terhadap mekanisme ini, diharapkan organisasi dapat meningkatkan produktivitas dan menjaga stabilitas operasional melalui tertib administrasi yang berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Pustaka (*library research*) yaitu sebuah penelitian yang menjadikan bahan pustaka sebagai sumber data utama dalam menggali teori-teori dan konsep yang telah ditentukan oleh para peneliti terdahulu. Dengan menggunakan metode studi literatur dengan mengkaji berbagai sumber referensi

terkait prinsip-prinsip administrasi modern. Sumber data berupa buku, skripsi, jurnal, dan artikel ilmiah lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pengelolaan Surat Masuk**

Menurut Liainai W (2022) dalam prosedur pengelolaan surat masuk, langkah pertama yang perlu dilakukan ialah menyerahkan surat masuk kepada bagan sekretariat atau administrasi, setelah surat diterima oleh bagian penerimaan surat, maka dilakukan pengelolaan sebagai berikut :

a. Menyortir/memisahkan

Dalam menyortir surat, surat dipilah berdasarkan unit organisasi, macamnya kelompok surat dinas, dan urgensinya. Surat-surat yang bersampul dibuka dengan teliti kecuali surat rahasia dan surat pribadi

b. Pembacaan surat

Kemudian surat diperiksa apakah terdapat alamat nya atau tidak, nama pengirim, tanggal dan lampiran setiap surat. Jika alamat atau nama pengirim tidak terdapat dalam surat, maka cari alamatnya pada sampul dan lampirkan di belakang surat. Jika surat terdapat lebih dari satu lembar, maka diusahakan antara lembar yang satu dengan yang lainnya tidak terpisah atau disatukan.

c. Pencatatan Surat

Setelah surat diberi cap tanggal kemudian dicatat ke dalam buku agenda surat atau kartu kendali.

d. Pembagian atau Pendistribusian Surat

Setela surat dicatat di buku agenda atau buku kendali, kemudian surat tersebut dikirim kepada pihak yang dituju oleh surat-surat tersebut.

### **B. Pengelolaan Surat Keluar**

Surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain. Ada beberapa prosedur dalam pengelolaan surat keluar adalah pembuatan konsep surat, pengetikan, Mengetik surat

dalam bentuk akhir, Penandatanganan, Pencatatan, pengiriman surat, Penyimpanan surat, Lembar utama dikirim ke alamat yang dituju.

### **1. Pembuatan Konsep Surat (Drafting)**

Menyusun poin-poin informasi yang ingin disampaikan agar terstruktur. Konsep dibuat berdasarkan instruksi pimpinan atau inisiatif sendiri, biasanya ditulis pada lembar konsep dan perlu mendapatkan persetujuan dari atasan sebelum lanjut ke tahap pengetikan.

### **2. Pengetikan Surat**

Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah memindahkan tulisan tangan atau draft kasar ke dalam perangkat komputer.

### **3. Mengetik Surat Dalam Bentuk Akhir**

Pengetikan dilakukan pada kertas berkop surat resmi. Petugas harus memastikan kerapian format, jarak margin, serta kelengkapan atribut surat seperti nomor surat, lampiran, dan perihal. Tidak boleh ada salah ketik (typo) pada tahap ini.

### **4. Penandatanganan**

Surat yang sudah rapi diserahkan kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang untuk ditanda tangani. Tanda tangan merupakan bukti sahnya isi surat. Selain tanda tangan, pada tahap ini biasanya juga dilakukan pembubuhan stempel/cap dinas sebagai tanda originalitas.

### **5. Pencatatan**

Sebelum dikirim surat harus dicatat dalam buku agenda. Data yang dicatat nomor urut, tanggal surat, nomor surat, tujuan surat, dan perihal.

### **6. Pengiriman Surat**

Surat yang sudah siap kemudian diproses untuk dikirimkan kepada alamat tujuan.

### **7. Penyimpanan Surat (Arsip)**

Penyimpanan dilakukan menggunakan sistem kearsipan tertentu (misalnya sistem abjad, subjek, atau kronologis) agar arsip tetap awet dan mudah ditemukan.

### **8. Lembar Utama Dikirim ke Alamat Tujuan**

Ini adalah tahap eksekusi fisik terakhir. Memastikan lembar asli (lembar utama) dimasukkan ke dalam amplop dengan rapi. Pastikan alamat pada amplop sama persis dengan alamat yang tertulis di dalam surat untuk menghindari salah kirim.

### C. Tata Kerja

Tata kelola dapat didefinisikan sebagai sistem dimana suatu entitas dikelola dan kontrol. Hal ini melibatkan struktur dan proses pengambilan keputusan, tanggungjawab, kendali, dan perilaku pada tingkat tertinggi suatu entitas. Istilah tata kelola mempunyai Definisi bervariasi tergantung pada keadaan lingkungan, structural, budaya yang berbeda dan Kerangka hukum. Secara umum, model tata kelola yang berbeda telah diumumkan oleh organisasi lain serta badan pengatur tertentu. Misalnya, Organisasi Kerja Sama Ekonomi dan Pembangunan (OECD) mendefinisikan tata kelola sebagai kesatuan hubungan antara pimpinan perusahaan, dewan direksi, pemegang saham dan pemangku kepentingan Lain.

Tata kerja merupakan suatu cara bagaimana (how) agar sumber-sumber dan waktu yang tersedia dan amat diperlukan dapat dimanfaatkan dengan tepat dan benar sehingga proses kegiatan manajemen dapat dilakukan dengan tepat pula (cita Insaiah, dkk). Jadi tata kerja adalah cara-cara melaksanakan kerja yang efisien mengenai suatu pekerjaan dengan mempertimbangkan tujuan, tenaga kerja, fasilitas, waktu dan lain sebagainya yang tersedia. Pemakaian tata kerja yang tepat pada pokoknya ditujukan untuk:

- Menghindari terjadinya pemborosan didalam penyalahgunaan sumber-sumber dan waktu yang tersedia
- Menghindari kemacetan-kemacetan dan kesimpangsiuran dalam proses pencapaian tujuan menjamin adanya pembagian kerja, waktu dan koordinasi yang tepat.

Dikutip khusus dari laman Bursa Efek Indonesia (BEI), Good Corporate Governance Tata kelola perusahaan (CG) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengarahkan Pengelolaan perusahaan yang profesional didasarkan pada prinsip transparansi, tanggung jawab, kemandirian, keadilan dan kesetaraan. Ada manajemen Perusahaan berguna dalam mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar patuh terhadap peraturan hukum, konsisten dengan harapan pemangku kepentingan, dan Mematuhi standar dan etika bisnis yang berlaku. Menurut FCGI (Forum Bisnis tata kelola perusahaan di Indonesia) dengan menerapkan tata kelola perusahaan, maka terdapat beberapa keuntungan (benefits) yang dapat diperoleh, yakni:

- Lebih mudah untuk meningkatkan modal
- Cost of Capital yang lebih rendah
- Peningkatan kinerja bisnis dan kinerja ekonomis

- Dampak yang baik pada harga saham

#### **D. Prosedur Kerja**

Menurut Pamoedji (1996:39), prosedur kerja adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurut, tahap demi tahap serta jelas menunjukkan jalan atau arus (flow) yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana selesainya, dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang pekerjaan/ tugas. Prosedur kerja juga adalah perincian langkah- langkah dari serangkaian fungsi yang diarahkan untuk mencapai hasil yang dikehendaki. Dengan kata lain prosedur kerja dapat diartikan sebagai rincian dinamika mekanisme organisasi.

Menurut Pamoedji (1996:39), prosedur kerja adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurut, tahap demi tahap serta jelas menunjukkan jalan atau arus (flow) yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana selesainya, dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang pekerjaan/ tugas. Prosedur kerja juga adalah perincian langkah- langkah dari serangkaian fungsi yang diarahkan untuk mencapai hasil yang dikehendaki. Dengan kata lain prosedur kerja dapat diartikan sebagai rincian dinamika mekanisme organisasi.

Penyusunan prosedur kerja memiliki beberapa manfaat seperti berikut:

- Prosedur kerja sebagai suatu pola kerja yang menjabarkan tujuan, program kerja, fungsi-fungsi, dan kebijaksanaan perusahaan agar pekerjaan bisa selesai sesuai dengan target yang telah ditentukan.
- Melalui prosedur kerja yang tepat, dapat dilakukan pengendalian kerja kepada para pegawai yang bersangkutan.
- Prosedur kerja bermanfaat baik bagi para pelaksana, maupun pihak yang berkepentingan untuk dijadikan sebagai pedoman kerja.

#### **E. Sistem Kerja Kantor**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan.

Sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan prosedur kerja dalam melaksanakan suatu bidang pekerjaan. Setiap orang memiliki peranannya masing-masing yang ditentukan pula oleh

sebuah sistem kerja. Sistem kerja diperlukan dalam suatu tempat usaha, perkantoran, maupun perusahaan sehingga bisa terbentuk pola kerja dalam aktivitas sehari-hari.

Manajemen yang baik akan mendorong perkembangan dan pertumbuhan perusahaan dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, manajemen senantiasa membuat system kerja di perusahaan. Sistem ini bertujuan untuk mengorganisir karyawan yang ada di perusahaan sehingga perusahaan dapat menjalankan usaha dengan lancar. Selain itu, sistem kerja di perusahaan akan membuat karyawan bisa bekerja secara teratur. Aturan ini wajib diikuti oleh seluruh karyawan termasuk para pimpinan perusahaan. Kewajiban untuk mentaati aturan tersebut dilakukan demi berjalannya sistem yang sudah dibuat Perusahaan.

Manfaat sistem kerja antara lain:

- Tata kerja, prosedur, serta sistem kerja merupakan penjabaran dari tujuan, sasaran, program kerja dan lainnya ke dalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan yang nyata. Atasan hingga bawahan pun melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan bagiannya termasuk mematuhi aturan yang ada. Adanya sebuah sistem mulai dari tata kerja dan prosedur yang diberlakukan dapat membantu pengendalian kerja dengan baik.
- Sebuah sistem yang diterapkan di tempat kerja menjadi pedoman kerja bagi semua orang yang terlibat di dalamnya tanpa terkecuali. Hal berlaku mulai dari atasan hingga para pekerja termasuk satpam maupun cleaning service.
- Aturan berguna dalam menyeragamkan kinerja para karyawan, serta memastikan hasil kerja tetap efektif meskipun menggunakan biaya sekecil mungkin.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan di atas, bisa disimpulkan kalau pengelolaan surat masuk dan surat keluar itu penting banget buat kelancaran administrasi di kantor. Prosesnya juga nggak bisa asal-asalan, tapi harus jelas tahapannya, mulai dari surat diterima, dicatat, didistribusikan, sampai akhirnya disimpan sebagai arsip. Kalau semua langkah ini dijalankan dengan benar, risiko kesalahan atau hilangnya dokumen bisa diminimalisir.

Selain itu, buku agenda masih punya peran penting sebagai alat pencatatan utama. Dengan adanya buku agenda, semua surat bisa tercatat dengan rapi dan urut, jadi lebih gampang kalau suatu saat perlu dicari lagi. Ini juga jadi bukti administratif yang bisa dipertanggungjawabkan.

Di sisi lain, tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja kantor itu saling berkaitan dan nggak bisa dipisahin. Tata kerja ngebantu biar pekerjaan lebih efisien, prosedur kasih langkah-langkah yang jelas, dan sistem kerja bikin semua bagian dalam organisasi bisa saling terhubung dengan baik.

Jadi intinya, kalau pengelolaan surat dilakukan dengan baik dan didukung sama tata kerja, prosedur, serta sistem kerja yang jelas, maka kegiatan administrasi bakal berjalan lebih tertib, efektif, dan bisa menunjang tujuan organisasi secara keseluruhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Muhammad. (2000). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bursa Efek Indonesia. (n.d.). *Good Corporate Governance (GCG)*. Jakarta: BEI.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI). (2001). *Corporate Governance: Tata*
- M. Fazri., dkk. (2024). "Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di MTs Darul Ulum Waru".  
\_ *Annual Islamic Conference For Learning and Management*. Hal 52.
- Organisasi Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD). (2004). *Principles of Corporate Governance*. Paris: OECD.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen perkantoran modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Trarka, Y. & Sari, Y. (2022). "Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Guna Kelancaran Proses Penyampaian Informasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Metro."