



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI PENGADILAN AGAMA JAKARTA SELATAN



APRILIA DIVA SUSANTI

NIM: 2305311093

**TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Aprilia Diva Susanti
NIM : 2305311093
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di
Pengadilan Agama Jakarta Selatan.

Depok, 24 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing


Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si
NIP. 198609082020122006


Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP. 197404032001121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga


Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP. 198609082020122006

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aprilia Diva Susanti
NIM : 2305311093
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di
Pengadilan Agama Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB
Tanggal : 22 Juli 2026

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP : 197404032001121002
Penguji I : Endah Wartiningsih, S.E., M.M.
NIP : 196410191989032001
Penguji II : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP : 196203061990032001

(.....)

(.....)

(.....)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Pengadilan Agama Jakarta Selatan”. Laporan ini disusun sebagai syarat kelulusan Pendidikan Diploma 3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Keberhasilan penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsu Rizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku, Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis.
4. Riza Hadikusuma, M.Ag., selaku dosen pembimbing penulisan laporan tugas akhir yang telah banyak memberikan arahan sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan.
5. Yarno, S.H., M.H., selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian sekaligus mentor lapangan yang telah menerima, membimbing, dan memberikan banyak ilmu serta kemudahan bagi penulis selama melaksanakan praktik praktik kerja lapangan di Pengadilan Agama Jakarta Selatan.
6. Pak Mubarak, Bu Lian, Mas Sopiyan, Mba Dela, Mba Dewi, Mba Yana, Mba Gita, Mba Meli, Mas Fajar, Mas Ucup, Mas Hasan, Mas Shodik, Mas Riswan, dan Mas Arno, selaku jajaran senior di Pengadilan Agama Jakarta Selatan yang selalu suportif memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta kebaikan dalam setiap kegiatan yang penulis lakukan selama di lapangan.
7. Orang tua penulis, Bapak Herdi dan Bunda Susi Elmawati dan saudara penulis, Kakak Siska, Adik Bibil, serta seluruh keluarga besar tercinta yang tiada henti memberikan doa, limpahan kasih sayang, motivasi,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

waktu, hingga dukungan materi yang luar biasa demi kelancaran perkuliahan penulis.

8. Bayu Tegar, Olivia Salsabila, Fariskha Nareswari, Regita, Dinda Salsa, M Albani, Aphradita, para sahabat, dan teman-teman kelas 6D yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, semangat, dan keceriaan yang menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 22 Juli 2026


Aprilia Diva Susanti

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis	5
1.4.2 Manfaat Bagi Instansi	5
1.4.3 Manfaat Bagi Program Studi.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Administrasi dan Administrasi Perkantoran.....	8
2.1.1 Fungsi Administrasi Perkantoran	9
2.1.2 Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran	11
2.1.3 Tujuan Administrasi Perkantoran.....	12
2.2 Administrasi Persuratan	12
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Persuratan	13
2.2.2 Jenis-Jenis Surat.....	14
2.2.3 Pengelolaan Surat Masuk.....	15
2.2.4 Pengelolaan Surat Keluar.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1 Sejarah Perusahaan.....	20
3.2 Visi, Misi, dan Logo Perusahaan.....	21
3.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang.....	22
3.4 Aktivitas Perusahaan	23



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN.....	26
4.1 Prosedur Pengelolaan Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan.....	27
4.1.1 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan.....	28
4.1.2 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan.....	39
4.2 Hambatan dalam Pelaksanaan Prosedur Administrasi Persuratan pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan.....	46
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Pengadilan Agama Jakarta Selatan	22
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Jakarta Selatan	22
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Alur Surat Masuk di Pengadilan Agama Jakarta Selatan	29
Gambar 4. 2 Surat Masuk Yang Diterima PTSP	30
Gambar 4. 3 Proses Pemindaian Surat	31
Gambar 4. 4 Tampilan Beranda Aplikasi PINTAS.....	32
Gambar 4. 5 Tampilan Formulir Surat Masuk Aplikasi PINTAS	33
Gambar 4. 6 Tampilan Disposisi Awal Aplikasi PINTAS.....	33
Gambar 4. 7 Proses Alur Disposisi Oleh Ketua	36
Gambar 4. 8 Lembar Disposisi Yang Sudah Dicitak	37
Gambar 4. 9 Lembar Disposisi dan Surat Masuk yang akan diarsip	38
Gambar 4. 10 Flowchart Prosedur Alur Surat Keluar di Pengadilan Agama Jakarta Selatan	40
Gambar 4. 11 Instruksi Pimpinan Dalam Lembar Disposisi.....	41
Gambar 4. 12 Buku Registrasi Surat Keluar.....	43
Gambar 4. 13 Tampilan Surat Keluar Aplikasi PINTAS.....	44

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengajuan Permohonan Wawancara	55
Lampiran 2 Wawancara Dengan Informan	56
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	60
Lampiran 4 Hasil Uji Turnitin.....	61



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi, baik yang bergerak di sektor privat maupun publik, sangat bergantung pada aspek administrasinya yang berfungsi sebagai elemen krusial. Terkait hal ini, administrasi dijabarkan sebagai bentuk kolaborasi menyeluruh yang melibatkan dua individu atau lebih, yang digerakkan oleh logika berpikir tertentu demi meraih target yang sudah disepakati sejak awal. Agar sistem tersebut berjalan optimal, diperlukan pola kerja yang sistematis, terarah, serta konsisten. Urgensi terhadap ketepatan, transparansi, efisiensi, serta tanggung jawab kerja ini kian menguat menyusul diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Kebijakan nasional tersebut secara gamblang memosisikan manajemen administrasi yang andal sebagai pilar paling mendasar guna menghadirkan pelayanan publik yang prima dan berpihak pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu elemen krusial dalam administrasi perkantoran yang secara langsung berdampak pada kelancaran operasional organisasi adalah pengelolaan persuratan. Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang memiliki kekuatan hukum dan nilai arsip, sehingga prosedur pengelolaannya harus dilaksanakan secara cermat dan sistematis. Lebih lanjut, (Sukoco, 2016:16) menjelaskan regulasi penanganan yang baku menjadi syarat mutlak dalam manajemen persuratan. Hal ini penting guna menjamin setiap dokumen dapat didistribusikan kepada pihak-pihak terkait secara tepat waktu, terjaga kerahasiaannya, serta efisien secara operasional. Sebaliknya, ketidakmampuan suatu organisasi dalam mengelola alur persuratan dapat berakibat fatal bagi kinerja instansi secara keseluruhan, termasuk berpotensi menimbulkan permasalahan hukum mengingat surat dinas memiliki fungsi sebagai alat bukti dan dasar tindakan administratif. Urgensi pengelolaan persuratan yang terstandar semakin nyata dalam konteks lembaga peradilan. Pengadilan Agama sebagai salah satu lembaga peradilan di bawah Mahkamah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Agung Republik Indonesia bertugas memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat dalam perkara perdata yang berkaitan dengan pranata hukum seperti perkawinan, persoalan waris, wasiat, hibah, wakaf, pengelolaan zakat, serta aktivitas ekonomi syariah diatur secara yuridis melalui Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009. Regulasi ini hadir sebagai perubahan kedua atas undang-undang induk, yaitu UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. Guna menciptakan keterpaduan, ketertiban, dan penyeragaman tata naskah dinas di seluruh lingkungan peradilan, Mahkamah Agung telah menerbitkan Standardisasi administrasi surat-menyurat di lingkungan yudisial saat ini mengacu pada Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 131/KMA/SK/VII/2023 mengenai Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya. Melalui kebijakan ini, ditegaskan bahwa tata kelola dokumen kedinasan harus bertumpu pada sejumlah prinsip utama, yaitu efektivitas dan efisiensi, standarisasi pembakuan, akuntabilitas, asas keterkaitan, kecepatan serta ketepatan, hingga faktor keamanan. Prinsip-prinsip tersebut memegang peranan krusial sebagai panduan kerja yang wajib diterapkan oleh seluruh satuan kerja peradilan tingkat pertama, termasuk di dalamnya lembaga pengadilan agama.

Pengadilan Agama Jakarta Selatan merupakan salah satu satuan kerja peradilan tingkat pertama dengan volume kerja yang sangat padat di lingkungan peradilan agama di Indonesia. Berdasarkan data laporan bulanan, tercatat sebanyak 4.335 perkara yang masuk selama periode Januari hingga Oktober 2020, yang terdiri atas 3.774 kasus perdata gugatan dan 561 kasus perdata permohonan. Tingginya volume perkara ini secara langsung menuntut administrasi persuratan yang terstruktur dan responsif. Setiap berkas perkara yang bergulir di persidangan memerlukan dokumen administrasi yang masif, mulai dari surat panggilan sidang (*relaas*), surat delegasi bantuan panggilan ke pengadilan agama lain, surat keluar dinas, hingga penyampaian salinan putusan kepada para pihak terkait. Kondisi ini menyebabkan beban kerja staf administrasi persuratan menjadi sangat tinggi, sehingga menuntut adanya sistem tata kelola persuratan yang terstruktur dan responsif agar tidak menghambat jalannya proses peradilan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Namun demikian, berdasarkan pengamatan mendalam terhadap aktivitas harian di Divisi Kesekretariatan Pengadilan Agama Jakarta Selatan, ditemukan beberapa permasalahan yang menghambat efisiensi pengelolaan persuratan. Pertama, terjadi keterlambatan dalam pencatatan dan distribusi fisik surat masuk akibat tingginya arus surat dinas, surat panggilan delegasi, surat undangan, hingga berkas permohonan koordinasi yang masuk setiap harinya. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) pengelola persuratan menyebabkan sering terjadinya penumpukan surat di meja bagian kesekretariatan, sehingga surat-surat yang diterima pada siang atau menjelang sore hari sering kali tidak langsung dicatat pada hari yang sama dan baru diproses keesokan harinya. Kondisi ini mengakibatkan keterlambatan penyampaian surat kepada pimpinan untuk mendapatkan instruksi disposisi, yang pada gilirannya menghambat tindak lanjut oleh unit kerja yang bersangkutan. Kedua, ditemukan pula ketidakkonsistenan dalam pengisian lembar disposisi, di mana instruksi pimpinan kadang tidak tercatat secara lengkap sehingga menyulitkan petugas dalam mengeksekusi tindak lanjut surat. Ketiga, sistem pengarsipan surat yang masih bersifat manual menyebabkan proses penemuan kembali dokumen (*retrieval*) berlangsung lambat, terutama ketika surat lama dibutuhkan sebagai referensi dalam penanganan perkara baru. Permasalahan-permasalahan ini secara akumulatif menciptakan *bottleneck* dalam alur administrasi persuratan yang idealnya harus berjalan cepat, akurat, dan tanpa hambatan mengingat setiap keterlambatan berpotensi langsung berdampak pada hak hukum para pencari keadilan. Kelemahan pada aspek klasifikasi, distribusi, dan penyimpanan surat menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang responsif dan akuntabel di instansi pemerintah. Selain itu, (Nuraida, 2021:7) juga menegaskan bahwa lembaga pemerintahan masih rentan terhadap keterlambatan dan ketidakkonsistenan pencatatan akibat prosedur yang belum terstandar dengan baik.

KMA tersebut secara tegas mengamanatkan asas kecepatan dan ketepatan serta pembakuan dalam pengelolaan naskah dinas, namun di lapangan ditemukan bahwa pencatatan surat masuk masih mengalami penundaan hingga keesokan hari, distribusi disposisi tidak selalu konsisten, dan sistem pengarsipan belum sepenuhnya terstandar. Kesenjangan inilah yang menjadi akar dari permasalahan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

administrasi persuratan di Pengadilan Agama Jakarta Selatan dan yang mendorong urgensi dilakukannya penelitian ini. Kajian ini menjadi semakin relevan mengingat Pengadilan Agama Jakarta Selatan tengah bertransisi menuju sistem administrasi berbasis teknologi informasi sebagai bagian dari program e-court yang dicanangkan Mahkamah Agung dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018. Tanpa pembenahan prosedur manual yang ada terlebih dahulu, transisi digital tersebut berisiko hanya memindahkan permasalahan ke platform yang berbeda tanpa menyelesaikan akar masalahnya. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam bagaimana proses administrasi persuratan berlangsung di Pengadilan Agama Jakarta Selatan, sehingga disusunlah tugas akhir dengan judul "Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Pengadilan Agama Jakarta Selatan."

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan masalah serta kesenjangan yang telah diulas dalam bagian latar belakang terdahulu, fokus permasalahan yang diangkat dalam penelitian tugas akhir ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur administrasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan?
- b. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur administrasi persuratan pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penulisan

Selaras dengan batasan masalah yang telah diuraikan, arah dan tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian tugas akhir ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Menggambarkan dan menjelaskan alur prosedur administrasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara mendalam pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan.
- b. Mengidentifikasi dan menguraikan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur administrasi persuratan pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian tugas akhir ini diproyeksikan dapat menyumbang manfaat yang nyata, baik dari aspek pengayaan teori maupun implementasi di lapangan. Adapun rincian implikasi positif tersebut ditujukan kepada beberapa pihak berikut:

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Penulisan tugas akhir ini memberikan manfaat akademis sekaligus profesional bagi penulis, di antaranya:

- a. Menjadi wadah implementasi nyata bagi teori-teori manajemen kantor dan tata kelola surat-menyurat yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam ekosistem kerja yang sebenarnya. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang selaras dan komprehensif antara aspek akademis dengan aplikasinya.
- b. Mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan analitis dalam mengkaji suatu prosedur kerja secara mendalam, serta melatih kepekaan dalam mengidentifikasi dan mencari solusi atas hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan.
- c. Menjadi bekal kompetensi yang nyata bagi penulis dalam memasuki dunia kerja di bidang administrasi bisnis maupun instansi pemerintahan, terutama dalam hal pengelolaan dokumen dan korespondensi organisasi.

1.4.2 Manfaat Bagi Instansi

Bagi Pengadilan Agama Jakarta Selatan selaku tempat pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif, sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi objektif mengenai sejauh mana efektivitas prosedur persuratan yang saat ini berjalan di instansi, sehingga dapat diidentifikasi celah-celah yang perlu diperbaiki.
- b. Memberikan gambaran apa saja faktor-faktor yang menghambat dan mendukung proses pengelolaan persuratan, sehingga dapat dijadikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan peningkatan efisiensi kerja pegawai ke depan.

1.4.3 Manfaat Bagi Program Studi

Bagi Program Studi, penulisan tugas akhir penulis diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

- a. Menambah referensi ilmiah di perpustakaan kampus, khususnya bagi mahasiswa Administrasi Niaga yang ingin melakukan penelitian sejenis mengenai administrasi persuratan di lembaga pemerintahan di masa mendatang.
- b. Menjadi tolok ukur sejauh mana pemahaman mahasiswa terhadap kurikulum perkuliahan dapat diimplementasikan secara kritis dan analitis dalam konteks instansi pemerintah yang sesungguhnya.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penyusunan tugas akhir ini bertumpu pada pendekatan kualitatif. Orientasi utama dari metodologi ini adalah untuk menggali dan menguraikan sebuah fenomena secara komprehensif, melalui pemaparan yang mendetail terkait realitas, situasi, serta dinamika proses yang berlangsung di lokasi penelitian. Pendekatan ini dipilih karena prosedur administrasi persuratan merupakan fenomena sosial yang bersifat kontekstual, sehingga memerlukan pemahaman mendalam terhadap proses, interaksi, dan mekanisme yang berlangsung di balik praktik administrasi tersebut dan tidak dapat dipahami hanya melalui data numerik semata. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi.

Penulis melakukan pengamatan terhadap aktivitas operasional harian di divisi Kesekretariatan Pengadilan Agama Jakarta Selatan. Fokus pengamatan diarahkan pada alur fisik penanganan surat masuk dan surat keluar, proses pencatatan pada buku agenda atau sistem tata kelola persuratan, mekanisme pendistribusian surat, hingga alur penyampaian instruksi disposisi pimpinan. Observasi dilakukan selama masa praktik



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kerja lapangan (PKL) berlangsung dengan mencatat setiap tahapan secara sistematis, guna memperoleh data empiris yang dapat memverifikasi kesesuaian antara prosedur tertulis dalam SOP dengan praktik yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

b. Wawancara.

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan pihak-pihak yang menangani sistem administrasi persuratan di instansi. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Sub Bagian Umum divisi Kesekretariatan serta staf atau pegawai yang bertugas sebagai pengelola persuratan harian. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan relevansi peran dan pengetahuan informan terhadap objek yang diteliti. Proses wawancara dilakukan secara terstruktur menggunakan panduan pertanyaan yang disesuaikan dengan rumusan masalah.

c. Dokumentasi.

Penulis mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen resmi, catatan tertulis, serta arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen yang digunakan antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan surat yang berlaku di instansi, buku agenda surat masuk dan surat keluar, formulir lembar disposisi, kartu kendali, serta laporan kegiatan administrasi Pengadilan Agama Jakarta Selatan. Data dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi dan mengkonfirmasi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sekaligus sebagai dasar analisis kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Prosedur Administrasi Persuratan pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Prosedur Administrasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Prosedur administrasi persuratan pada Pengadilan Agama Jakarta Selatan telah dilaksanakan secara berjenjang dan terintegrasi dengan sistem elektronik PINTAS (Persuratan Integrasi Tertata dan Sistematis). Untuk surat masuk, prosedur diawali dari penerimaan fisik oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), diteruskan ke Sub Bagian Umum untuk proses pemindaian (*scanning*) dan penginputan data ke aplikasi PINTAS, kemudian diajukan untuk disposisi Ketua Pengadilan secara elektronik, hingga akhirnya lembar disposisi dicetak dan diarsipkan bersama berkas fisik. Sementara itu, prosedur surat keluar diawali dari penyusunan draf surat jawaban oleh unit kerja terkait berdasarkan lembar disposisi, dilanjutkan dengan verifikasi administratif, pemberian nomor registrasi pada buku agenda dan aplikasi PINTAS, hingga penyerahan kembali surat bernomor kepada unit pengonsep untuk dikirimkan. Kedua prosedur ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui PINTAS telah meningkatkan aspek ketertiban dan keterlacakan (*traceability*) dokumen dibandingkan sistem manual sepenuhnya.

b. Hambatan dalam Pelaksanaan Prosedur Administrasi Persuratan

Hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat struktural, yaitu tertahannya proses disposisi surat di meja pimpinan akibat tingginya intensitas agenda kedinasan Ketua Pengadilan di luar kantor (persidangan, rapat, bimbingan teknis, kegiatan protokoler). Kecepatan penyelesaian disposisi sangat bergantung pada ketersediaan waktu dan kehadiran pimpinan. Kondisi ini mencerminkan penerapan hierarki wewenang yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terlalu kaku dan sentralistik, di mana ketergantungan mutlak pada satu figur pimpinan untuk menandatangani disposisi.

Upaya yang secara nyata dilakukan oleh staf administrasi untuk mengatasi hambatan tersebut sejauh ini masih bersifat informal dan reaktif, yaitu memberikan pengingat (*reminder*) langsung kepada pimpinan mengenai surat-surat yang membutuhkan tindak lanjut. Upaya ini sangat bergantung pada faktor subjektif seperti kedekatan personal staf dengan pimpinan dan karakteristik gaya kepemimpinan yang berlaku. Belum ditemukan mekanisme formal berupa pendelegasian wewenang tertulis yang mengikat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi persuratan di Pengadilan Agama Jakarta Selatan pada dasarnya telah berjalan cukup efektif, terutama dari segi alur kerja, pencatatan, pengarsipan, serta pemanfaatan sistem elektronik PINTAS yang membantu proses administrasi menjadi lebih tertib dan terdokumentasi. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan pada tahap disposisi surat yang sangat bergantung pada ketersediaan waktu pimpinan. Dengan demikian, prosedur administrasi persuratan yang diterapkan sudah mendukung kelancaran pengelolaan surat masuk dan surat keluar, tetapi masih memerlukan penyempurnaan pada aspek percepatan disposisi dan penguatan mekanisme formal agar proses persuratan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tidak bergantung pada satu pihak tertentu.

5.2 Saran

Dari pembahasan di atas maka penulis merekomendasikan saran bagi Pengadilan Agama Jakarta Selatan

- a. Menyusun dan menerbitkan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pendelegasian Wewenang Disposisi secara formal dan tertulis bagi surat kategori "penting" untuk menunggu disposisi Ketua. Apabila proses persuratan terhambat akibat kesibukan dinas pimpinan, wewenang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

disposisi secara otomatis beralih kepada Wakil Ketua atau Sekretaris yang telah ditunjuk.

- b. Mengoptimalkan fitur notifikasi otomatis pada aplikasi PINTAS agar dapat mengirimkan pengingat digital (melalui SMS, email, atau aplikasi perpesanan) kepada pimpinan maupun pejabat pengganti secara terjadwal, sehingga proses *reminder* tidak lagi bergantung pada inisiatif personal staf.
- c. Membuat aturan terkait mekanisme pendelegasian wewenang disposisi surat dari Ketua PA ke Wakil Ketua, agar transisi kewenangan disposisi berjalan lancar tanpa menimbulkan kebingungan prosedural di lapangan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kato, I. (2025). *Manajemen Perilaku Organisasi Modern*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nuraida, I. (2022). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Rosalin, S. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis TI*. Malang: Brawijaya Press.
- Sambas Ali; Winata, H. M. (2026). *Manajemen Kearsipan: Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Kemasyarakatan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Perkantoran Modern* (3rd ed.). Bandung: Mandar Maju.
- Sukoco, B. M. (2016). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

- Walahe, D. (2026). Analisis Teori Birokrasi Max Weber dalam Konteks Administrasi Publik Modern. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 417–423.
- Handayani, V., & Putra, I. N. T. A. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Website. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 3(2), 44–61.
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis efektivitas penerapan standard operating procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 58–75.
- Lubis, T., Putri, R. A., & Darmansah, T. (2025). Tantangan dan peluang dalam penerapan manajemen persuratan berbasis digital. *EBISMAN EBisnis Manajemen*, 3(2), 109–116.
- Nyfantoro, F., Adriani Salim, T., Mirmani, A. (2019). Perkembangan Pengelolaan Arsip Elektronik di Indonesia: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Diplomatika*, 3(1), 1-13.
- Marlindawati, Komalasari, D., & Oktayanti, I. T. (2023). Perancangan sistem informasi pengarsipan surat masuk dan surat keluar pada bidang jembatan. Dinas PUBMTR. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 25(2), 101–110.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peraturan Pemerintah

Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 131/KMA/SK/VII/2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengajuan Permohonan Wawancara

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> Pos-el : humas@pnj.ac.id

Nomor : 2098/DST/PL3.10/B/DT.01.02/2026
Perihal : Permohonan Wawancara

24 Juni 2026

Yth.
Ketua Pengadilan Agama Jakarta Selatan
Jl. Harsono RM No.1, RT.5/RW.7,
Ragunan, Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibu kota Jakarta 12550

Teriring salam dan doa semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kekuatan, dan panjang umur.

Dalam rangka memenuhi kewajiban magang sesuai dengan kurikulum di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, serta mendapatkan pengalaman bekerja melalui magang di lingkungan perusahaan/instansi. Dengan ini kami mengajukan surat permohonan izin untuk observasi berupa wawancara dan pengambilan data secara langsung pada instansi Bapak/Ibu.

Adapun mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIM	NO HP
1	Aprilia Diva Susanti	2305311093	083895332060

Mahasiswa tersebut akan bertanggung jawab penuh atas penggunaan data yang diperoleh serta menjamin bahwa seluruh data dan informasi yang bersifat pribadi, rahasia, dan sensitif tidak akan disebarluaskan kepada pihak mana pun, serta hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Data yang bersifat pribadi akan dijaga kerahasiaannya dan ditutup sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian, bantuan dan kerja sama yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Wahyudi Utomo
NIP 198007112015041001

Sumber: Politeknik Negeri Jakarta, 2026



ampiran 2 Wawancara Dengan Informan

Nama Narasumber	: Soemarsono, S.H.
Jabatan	: Staff Bagian Umum
Unit Kerja	: Divisi Kesektarian
Instansi	: Pengadilan Agama Jakarta Selatan
Hari, Tanggal	: Kamis, 02 Juli 2026
Tempat Wawancara	: Ruang Divisi Kesektarian
Durasi	: 15 Menit
Pewawancara	: Aprilia Diva Susanti

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk di Pengadilan Agama Jakarta Selatan, mulai dari penerimaan surat hingga surat didistribusikan kepada pihak yang dituju?

Jawaban:

Prosedur pengelolaan surat masuk di Pengadilan Agama Jakarta Selatan dimulai dari penerimaan surat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Setelah surat diterima oleh PTSP, surat tersebut diteruskan ke Bagian Umum untuk dilakukan pencatatan atau pengagendaan sebagai surat masuk. Setelah surat diagendakan, surat kemudian diajukan kepada Ketua Pengadilan Agama Jakarta Selatan untuk mendapatkan disposisi.

Disposisi dari Ketua menjadi dasar untuk menentukan ke bagian mana surat tersebut harus diteruskan. Penentuan distribusi surat dilihat berdasarkan tujuan dan perihal surat. Apabila surat berkaitan dengan kepaniteraan, maka surat akan didisposisikan kepada Panitera. Setelah itu, Panitera meneruskan surat kepada panitera muda atau pihak yang dituju sesuai dengan isi disposisi.

2. Bagaimana prosedur pengelolaan surat keluar di Pengadilan Agama Jakarta Selatan, mulai dari pembuatan konsep surat hingga surat dikirimkan dan diarsipkan?

Jawaban:

Prosedur pengelolaan surat keluar biasanya dimulai dari masing-masing subbagian atau unit kerja yang membuat konsep atau draft surat. Surat keluar tersebut umumnya dibuat sebagai jawaban atau tindak lanjut dari surat masuk yang telah diterima sebelumnya. Setelah konsep surat selesai dibuat, subbagian yang bersangkutan meminta nomor surat keluar kepada Bagian Umum.

Bagian Umum kemudian memberikan nomor registrasi surat keluar dan mencatat data surat tersebut. Data yang dicatat meliputi kode surat, tujuan surat, tanggal surat, dan nomor surat.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Setelah nomor surat diberikan, surat dapat diproses lebih lanjut oleh unit yang membuat surat untuk dikirimkan kepada pihak yang dituju. Arsip surat keluar juga disimpan sesuai dengan ketentuan administrasi persuratan yang berlaku.

3. Apakah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur administrasi persuratan di sini, dan apakah SOP tersebut sudah diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf?

Jawaban:

Administrasi persuratan di Pengadilan Agama Jakarta Selatan dilaksanakan berdasarkan SOP dan aturan yang berlaku. SOP tersebut mengacu pada ketentuan dari Mahkamah Agung, khususnya yang berkaitan dengan tata naskah dinas dan penomoran surat. Dalam pelaksanaannya, staf mengikuti alur yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan surat, pengagendaaan, proses disposisi, pemberian nomor surat, sampai dengan pengarsipan.

4. Apa saja hambatan atau kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan administrasi persuratan sehari-hari, baik dalam pengelolaan surat masuk maupun surat keluar?

Jawaban:

Hambatan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan administrasi persuratan terutama terdapat pada proses disposisi surat. Cepat atau lambatnya surat diproses sangat bergantung pada pimpinan. Apabila pimpinan dapat langsung memberikan disposisi, maka surat dapat segera diteruskan kepada bagian yang dituju.

Namun, karena pimpinan juga memiliki banyak kegiatan lain, terkadang surat harus menunggu untuk mendapatkan disposisi. Hal tersebut menyebabkan surat dapat menumpuk sementara waktu sebelum akhirnya diteruskan kepada bagian atau pihak yang sesuai dengan disposisi.

5. Upaya atau solusi apa yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Jakarta Selatan untuk mengatasi hambatan tersebut agar administrasi persuratan dapat berjalan lebih efektif dan efisien?

Jawaban:

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan memberikan pengingat kepada pimpinan apabila terdapat surat yang belum mendapatkan disposisi. Bagian Umum biasanya melakukan pemantauan terhadap surat-surat yang masih menunggu tindak lanjut. Dengan adanya pengingat tersebut, surat diharapkan dapat segera diproses dan diteruskan kepada bagian yang dituju.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nama Narasumber	: Yarno, S.H., M.H.
Jabatan	: Kepala Bagian Kepegawaian
Unit Kerja	: Divisi Kesektarian
Instansi	: Pengadilan Agama Jakarta Selatan
Hari, Tanggal	: Kamis, 02 Juli 2026
Tempat Wawancara	: Ruang Divisi Kesektarian
Durasi	: 15 Menit
Pewawancara	: Aprilia Diva Susanti

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk di Pengadilan Agama Jakarta Selatan, mulai dari penerimaan surat hingga surat didistribusikan kepada pihak yang dituju?

Jawaban:

Pengelolaan surat masuk di Pengadilan Agama Jakarta Selatan diawali dari penerimaan surat melalui PTSP. Setelah surat diterima, PTSP menyerahkan surat tersebut kepada Bagian Umum untuk dicatat atau diagendakan sebagai surat masuk. Setelah proses pengagendaan selesai, surat kemudian diteruskan kepada Ketua Pengadilan untuk diberikan disposisi.

Disposisi Ketua digunakan sebagai arahan mengenai bagian mana yang harus menindaklanjuti surat tersebut. Dalam menentukan tujuan disposisi, surat dilihat dari tujuan dan perihalnya. Apabila surat tersebut berkaitan dengan kepaniteraan, maka Ketua akan mendisposisikan surat kepada Panitera. Selanjutnya, Panitera meneruskan surat tersebut kepada pihak atau bagian yang lebih spesifik sesuai dengan isi surat dan instruksi disposisi.

2. Bagaimana prosedur pengelolaan surat keluar di Pengadilan Agama Jakarta Selatan, mulai dari pembuatan konsep surat hingga surat dikirimkan dan diarsipkan?

Jawaban:

Pengelolaan surat keluar dilakukan melalui masing-masing subbagian atau unit kerja yang membutuhkan pembuatan surat. Biasanya, surat keluar dibuat sebagai bentuk jawaban atau tindak lanjut terhadap surat masuk. Unit kerja terlebih dahulu membuat draft surat sesuai kebutuhan. Setelah draft tersebut siap, unit kerja meminta nomor registrasi surat keluar kepada Bagian Umum. Bagian Umum bertugas mencatat surat keluar tersebut ke dalam agenda surat keluar. Pencatatan dilakukan dengan memperhatikan kode surat, tujuan surat, tanggal surat, dan nomor surat yang diberikan. Setelah nomor surat diterbitkan, surat dikembalikan kepada



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

unit kerja pengonsep untuk digunakan, dikirimkan kepada pihak yang dituju, dan diarsipkan sesuai prosedur yang berlaku.

3. Apakah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur administrasi persuratan di sini, dan apakah SOP tersebut sudah diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf?

Jawaban:

Administrasi persuratan di Pengadilan Agama Jakarta Selatan telah mengacu pada SOP atau ketentuan tertulis yang berlaku. SOP tersebut berdasarkan aturan dari Mahkamah Agung, khususnya mengenai tata persuratan, tata naskah dinas, dan penomoran surat. Dengan adanya SOP tersebut, pelaksanaan administrasi persuratan memiliki alur yang menjadi pedoman bagi staf dalam mengelola surat masuk maupun surat keluar.

4. Apa saja hambatan atau kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan administrasi persuratan sehari-hari, baik dalam pengelolaan surat masuk maupun surat keluar?

Jawaban:

Kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan administrasi persuratan adalah keterlambatan pada tahap disposisi. Proses disposisi sangat bergantung pada ketersediaan pimpinan. Jika pimpinan dapat segera memeriksa dan memberikan disposisi, maka surat dapat langsung diproses dan diteruskan kepada bagian terkait.

Akan tetapi, pimpinan juga memiliki kegiatan kedinasan lain yang cukup banyak. Oleh karena itu, dalam keadaan tertentu, surat harus menunggu untuk mendapatkan disposisi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses distribusi surat menjadi lebih lama dan surat menumpuk sementara sebelum mendapatkan arahan tindak lanjut.

5. Upaya atau solusi apa yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Jakarta Selatan untuk mengatasi hambatan tersebut agar administrasi persuratan dapat berjalan lebih efektif dan efisien?

Jawaban:

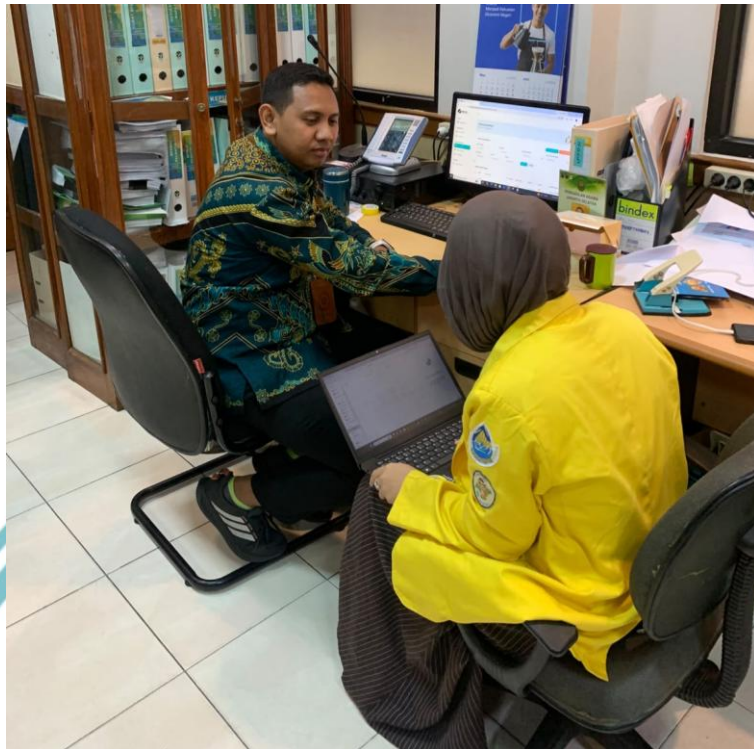
Solusi yang dilakukan adalah dengan melakukan pemantauan dan pengingat terhadap surat-surat yang belum didisposisikan. Staf atau Bagian Umum akan mengingatkan pimpinan apabila terdapat surat yang masih menunggu tindak lanjut. Upaya ini dilakukan agar surat tidak terlalu lama tertahan dan dapat segera diteruskan kepada bagian yang berwenang.

Sumber: Data diolah penulis, 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

ampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Sumber: Data diolah penulis, 2026

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



ampiran 4 Hasil Uji Turnitin

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

iThenticate® Page 2 of 78 - Integrity Overview

Submission ID: trnsid::3618:146374993

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

16%	Internet sources
6%	Publications
0%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Sumber: Politeknik Negeri Jakarta, 2026

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA