



© 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

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN  
SURAT KELUAR PADA OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**



**SALWA NURFATIKASARI**

**NIM : 1905311057**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan

Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2022**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Salwa Nurfatikasari  
NIM : 1905311057  
Program Studi : Diploma III  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Ombudsman Republik Indonesia

Depok, 12 Agustus 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dra Iis Mariam, M. Si  
NIP.196501311986032001

Riza Hadikusuma, M. Ag  
NIP.197404032001121002

Mengetahui,



Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra Iis Mariam, M. Si  
NIP.196501311986032001

- 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



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA PROGRAM STUDI DIPLOMA III**  
**ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Salwa Nurfatikasari  
NIM : 190531157  
Program Studi : Diploma III  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Ombudsman Republik Indonesia

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 III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 12 Agustus 2022  
Waktu : 09.15

**Tim Penguji**

Ketua Sidang : Dr. Dra Iis Mariam, M. Si  
NIP : 196501311986032001  
Penguji I : Hafniza Amir, S.Sos, M.Si  
NIP : 196002261989032001  
Penguji II : Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I, M.Pd  
NIP : 198310222015042001

.....  
  
.....  
  
.....

- 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





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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun laporan tugas akhir ini berjudul **“Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Ombudsman Republik Indonesia”**.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, pada Politeknik Negeri Jakarta. Penulisan laporan tugas akhir ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa dukungan, bantuan, serta doa-doa yang diberikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Periode 2021 – 2025 dan sebagai dosen pembimbing materi laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan materi, arahan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta Periode 2021 – 2025.
4. Riza Hadikusuma, M.Ag., selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengoreksi teknik penulisan laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
5. Pak Doddy, Mba Mei, dan Mba Della selaku pembimbing di Ombudsman Republik Indonesia, yang telah membantu penulis saat pelaksanaan praktik kerja lapangan dan memberikan arahan, dukungan, serta memberikan izin dalam pengambilan data yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir di Ombudsman Republik Indonesia.



**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

6. Seluruh dosen Administrasi Niaga yang telah begitu banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Ayahanda, Ibunda, dan keluarga besar penulis yang senantiasa selalu mendoakan, memberi kasih sayang kepada penulis dengan sepenuh hati, serta memberi dukungan selama penulisan laporan tugas akhir.
8. Teman-teman terbaik penulis yaitu saudari Nadiah Bella Putri, Fadya Nurma Sahida, Arifa Radhiyya Farista, dan Nabila Nurul Huda serta seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2019 khususnya AB 6C yang telah mengisi hari-hari selama di perkuliahan.
9. Sahabat tercinta Gina, Melisa, dan Mila yang telah memberikan motivasi dan doa kepada penulis dalam menyusun laporan tugas akhir ini.
10. Serta kepada semua pihak-pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk memberikan pengetahuan serta informasi bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membacanya di masa yang akan datang.

Jakarta, April 2022

Salwa Nurfatikasari





**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

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	3
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.6 Metode Analisis Data.....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Pengertian Prosedur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Pengertian Surat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kelebihan Surat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Fungsi Surat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Jenis-jenis surat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Metode Pencatatan Surat Masuk dan Surat Keluar	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Prosedur Penanganan Surat Masuk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Prosedur Penanganan Surat Keluar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



- 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

3.3	Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Prosedur Penanganan Surat Masuk Unit Kearsipan Ombudsman Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Prosedur Penanganan Surat Keluar Unit Kearsipan Ombudsman Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Kendala dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Ombudsman Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>32</b>
5.1	Kesimpulan .....	32
5.2	Saran.....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>34</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>35</b>

**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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Format Buku Agenda Tunggal .....	13
Gambar 2.2	Format Buku Agenda Berpasangan/Kembar Surat Masuk .....	14
Gambar 2.3	Format Buku Agenda Surat Keluar .....	14
Gambar 3.1	Struktur Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. ....	20
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> Prosedur Penanganan Surat Masuk .....	22
Gambar 4.2	Buku Agenda Surat Masuk di Unit Kearsipan .....	24
Gambar 4.3	Arsip Surat Menggunakan Aplikasi SIKD .....	25
Gambar 4.4	<i>Flowchart</i> Prosedur Penanganan Surat Keluar .....	26
Gambar 4.5	Penomoran Surat .....	27
Gambar 4.6	Buku Agenda Surat Keluar .....	28
Gambar 4.7	Daftar Pengiriman Surat .....	29
Gambar 4.8	Arsip Surat Menggunakan Aplikasi SIKD .....	30





**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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Struktur Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia .....	36
Lampiran 2	Lembar Disposisi .....	37
Lampiran 3	Contoh Surat Masuk .....	38
Lampiran 4	Contoh Surat Keluar .....	39
Lampiran 5	Penyimpanan Arsip .....	41

**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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, komunikasi sangat sering digunakan untuk kegiatan sehari-hari, termasuk dalam berorganisasi. Komunikasi dilakukan untuk menyampaikan informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Rogers dan Kincaid (1981: 18) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya menjadi saling pengertian yang mendalam. Komunikasi bisa dilakukan dalam berbagai cara dan berbagai teknologi, seperti surat menyurat. Dalam sebuah perusahaan baik itu berstatus swasta maupun pemerintahan, surat menyurat sudah menjadi kegiatan yang pasti dan harus dilakukan dalam hal berkomunikasi.

Surat menyurat menjadi salah satu sarana komunikasi dalam menyampaikan informasi dari pihak satu ke pihak lainnya dengan tujuan memberikan maksud pesan yang dikirim dari pihak lain. Surat memiliki kelebihan yaitu sangat praktis, efektif dan efisien dibandingkan dengan sarana komunikasi lainnya, surat juga dapat menjadi bukti hitam di atas putih. Selain itu, kelebihan surat lainnya yaitu surat bersifat aman untuk menyimpan informasi yang rahasia untuk sebuah informasi yang bersifat asli. Dengan berkembangnya teknologi saat ini, kegiatan berkomunikasi dan informasi menggunakan surat menyurat sudah semakin mudah digunakan hingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam membuatnya, yakni dengan menggunakan surat menyurat berbasis elektronik yaitu *e-mail*

Dengan begitu pentingnya, dalam sebuah instansi pemerintah, surat masuk maupun surat keluar harus memiliki prosedur yang baik. Prosedur yang baik dapat dilihat dari suatu kegiatan yang berisi langkah-langkah atau proses yang memastikan apakah sebuah tindakan atau keputusannya sudah benar atau tidak, yang sesuai dengan peraturan dalam instansi pemerintah. Penanganan surat masuk dan surat keluar dalam instansi pemerintah yang sesuai prosedur, tepat dan cermat



**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

akan menghasilkan sebuah komunikasi yang baik dalam menjalankan kegiatan-kegiatan di instansi pemerintah dengan pihak-pihak yang berkepentingan di lingkungan internal maupun eksternal. Setiap surat masuk dan surat keluar dalam instansi pemerintah, harus diteliti dengan cermat dan segera disampaikan kepada pimpinan maupun alamat yang dituju.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa begitu pentingnya surat dalam sebuah organisasi maupun perusahaan dalam mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam perusahaan. Begitu juga dengan instansi pemerintah pada Ombudsman Republik Indonesia, pencatatan surat masuk dan surat keluar harus telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan agar tujuan sebuah perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar jika penanganan surat dilakukan dengan baik, benar, teliti dan cermat.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik secara nasional, sangat aktif menggunakan surat-menyurat dalam hal berkomunikasi kepada pihak internal maupun eksternal. Surat fisik yang masuk dan keluar di Ombudsman Republik Indonesia setiap hari nya sangat banyak. Setiap surat tersebut akan melalui beberapa tahapan pemeriksaan oleh bagian Persuratan sesuai dengan prosedur penanganan yang berlaku di Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik dalam mengetahui dan mempelajari lebih lanjut tentang prosedur surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia. Dengan ini, penulis mengambil judul “Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Ombudsman Republik Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana penanganan prosedur surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia?





**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

- b. Apa saja kendala atau hambatan yang dialami dalam menangani surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang penulis harapkan dapat tercapai dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah :

- a. Menjelaskan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia
- b. Menjelaskan kendala atau hambatan apa yang dialami dalam menangani surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia

### 1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini diharapkan banyak mendapat manfaat yang dapat diambil, antara lain :

- a. Bagi penulis, penulis dapat mempraktikkan materi yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dan diaplikasikan kedalam dunia kerja serta dapat membandingkan materi yang diperoleh di perkuliahan langsung dengan materi pelaksanaan yang terjadi di instansi tentang prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Bagi lembaga, penulisan tugas akhir ini dapat membantu pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki oleh penulis sehingga pekerjaan yang dilakukan cepat terselesaikan dan dapat memberikan masukan positif berupa saran dan ide bagi Ombudsman Republik Indonesia serta sebagai bahan evaluasi mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia.
- c. Bagi pembaca, penulis dalam tugas akhir ini diharapkan agar pembaca mendapatkan informasi dan wawasan serta referensi penulisan laporan atau penelitian lainnya khususnya terhadap judul prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar.



**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

## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui :

a. Observasi

Penulis melakukan observasi dengan cara mengamati langsung, melihat dan berpartisipasi aktif dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia dalam bentuk praktik kerja lapangan selama 3 bulan pada tanggal 31 Januari – 29 April 2022.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada Subkoordinator Tata Persuratan dan Kearsipan dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia serta kendala-kendala yang ada.

c. Dokumentasi

Dalam tahap ini, penulis mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen dan foto yang berhubungan dengan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia.

## 1.6 Metode Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan dan mendeskripsikan suatu permasalahan yang ada di dalam sebuah organisasi. Data yang diperoleh penulis akan disusun secara sistematis kemudian diuraikan berupa kalimat, gambar yang tersusun dalam bentuk laporan. Penulis menggunakan metode deskriptif untuk memperoleh data dan gambar mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia.



**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

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sebagai bentuk kemudahan dalam membaca tugas akhir ini, laporan tugas akhir dibagi menjadi 5 (lima) bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang berkaitan antar satu sama lainnya dengan tujuan memahami laporan. Adapun sistematika penulisan secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini, penulis menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Landasan Teori**

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang teori-teori yang mendasari permasalahan penulisan ini, diantaranya adalah pengertian prosedur, pengertian surat, fungsi surat, jenis-jenis surat, metode pencatatan surat masuk dan surat keluar serta prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar.

### **BAB III : Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini, penulis akan menuliskan sejarah singkat mengenai Ombudsman Republik Indonesia, visi dan misi, tugas dan fungsi serta struktur dalam Ombudsman Republik Indonesia.

### **BAB IV : Pembahasan**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan tentang prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar serta kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia.





**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

## **BAB V : Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penulisan laporan tugas akhir dan saran yang ditulis oleh penulis tentang prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia yang nantinya mungkin dapat digunakan sebagai masukan positif untuk kemajuan perusahaan





**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

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar telah sesuai dengan teori yang ada. Dalam penanganan surat masuk juga menggunakan lembar disposisi yang di mana juga sudah sesuai dengan teori. Sehingga penanganan surat masuk dan surat keluar yang ada dalam Ombudsman Republik Indonesia sudah benar dan telah berjalan dengan baik dalam membantu kegiatan administrasi dan operasional di instansi.
- b. Kendala yang dialami pada unit kearsipan mengenai penanganan surat masuk dan surat keluar adalah pengiriman surat keluar tidak sesuai SOP, karena alamat tujuan yang seharusnya sudah dilampirkan pada surat keluar tetapi masih saja beberapa surat keluar tidak dilampirkan alamat tujuannya dengan benar dan jelas sehingga mengakibatkan terhambatnya pengiriman pada surat keluar. Kelalaian karyawan yang di mana seharusnya surat masuk tersebut melalui tahap penerimaan surat pada unit kearsipan, tetapi ada beberapa karyawan dari biro lain yang menerima surat tersebut tanpa melalui unit kearsipan dan tidak sesuai dengan SOP instansi yang berlaku.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan dengan kendala yang ada dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia, penulis mencoba memberikan saran dan masukkan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi perusahaan agar prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar lebih baik dan benar lagi:



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- a. Instansi sebaiknya membuat perencanaan ulang terkait SOP dalam pengiriman surat keluar sebelum surat tersebut dikirim ke alamat tujuan yang jelas dan benar.
- b. Sebaiknya unit kearsipan mengajukan kepada atasan untuk dapat membuat analisa perencanaan ulang terkait SOP surat masuk yang ada di Ombudsman Republik Indonesia, agar surat langsung di terima oleh unit kearsipan.



### 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 PUSTAKA

- Dewi, D. P., & Oktavia, L. 2017. *Peran Sekretaris dalam Mengelola Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan*. *Jurnal Sekretaris*, 13-14
- Hidayat & Jumiatin. 2016. *Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang*. *Jurnal Sekretaris*, 101-102.
- Karyaningsih, Ponco Dewe. 2018. *Korespondensi Surat Bisnis dan Dinas*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Mariam, Iis dan Endah Wartiningsih. 2019. *Pengantar Perkantoran Modern*. Depok: PNJ Press.
- Mulyaningsi, Indrya. 2012. *Terampil Surat-Menyurat (Tips-tips Jitu dalam Menulis Surat dengan Cepat dan Tepat)*. Yogyakarta: Ayyana.
- Nuraida, Ida. 2013. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Bandung: PT Kanisius.
- Revida, Erika dkk. 2021. *Manajemen Perkantoran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sedarmayanti. 2015. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiarto, Agus. 2015. *Manajemen Kearsipan Modern: Dari Konvensional Ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.

### 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 mengumumkkan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

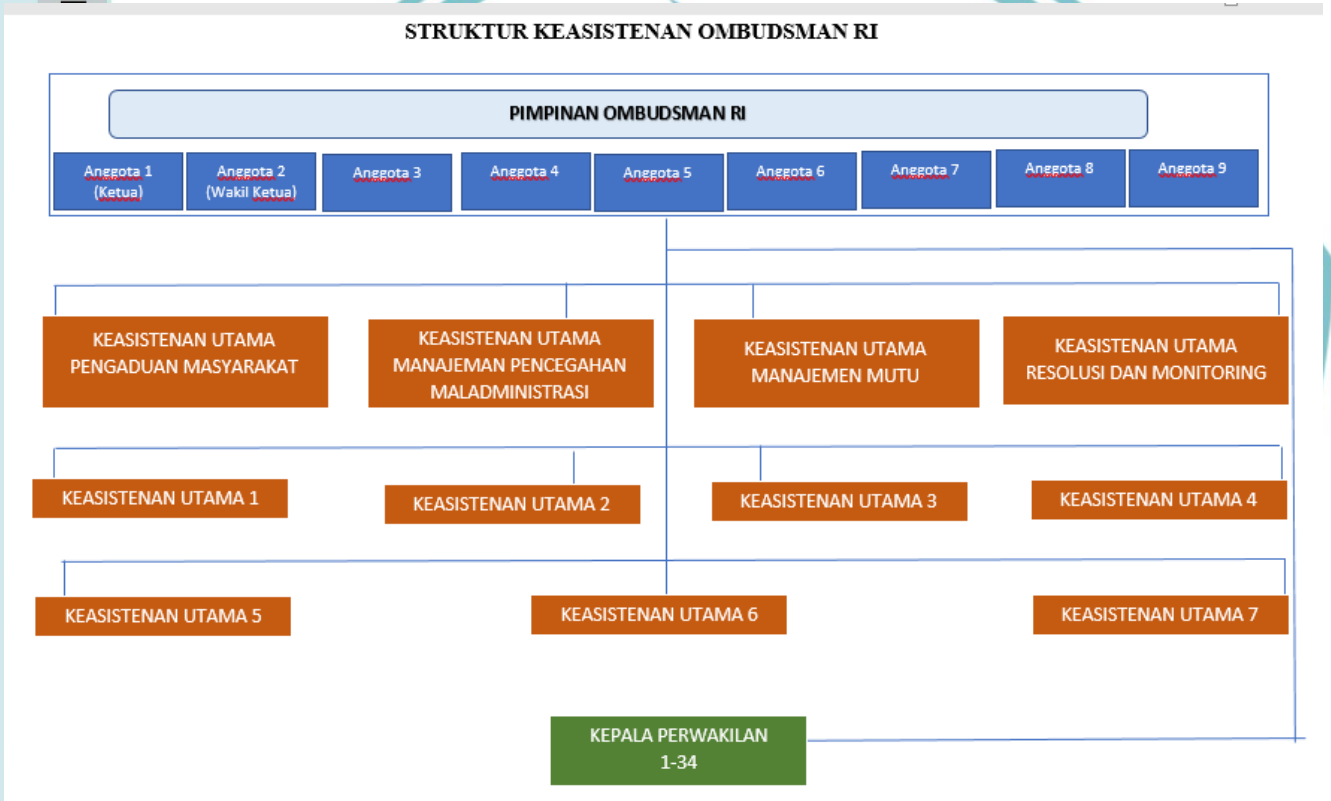
### Lampiran 1

Daftar pertanyaan wawancara

1. Bagaimana prosedur surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia?
2. Apa saja jenis surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia?
3. Apa saja aspek-aspek yang harus diperhatikan dan dipersiapkan dalam melakukan penanganan surat masuk dan surat pada Ombudsman Republik Indonesia?
4. Kendala-kendala apa saja yang dialami dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia?
5. bagaimana cara pemberian nomor surat pada surat keluar?
6. Metode atau sistem apa yang dilakukan pada Ombudsman Republik Indonesia dalam pengarsipan atau penyimpanan surat?
7. Bagaimana daftar pengiriman surat keluar pada Ombudsman Republik Indonesia?

Lampiran 2

Struktur Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia



Sumber (Ombudsman Republik Indonesia, 2020)

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





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan 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

Lampiran 3

Lembar Disposisi

**LEMBAR DISPOSISI KETUA**

A. AGENDA SURAT (tujuan surat)		NO. AGENDA : .....	
KODE KLASIFIKASI : .....		TANGGAL TERIMA : .....	
Tgl/No. Surat : ..... / .....			
Asal Surat : .....			
Isi Ringkasan : .....			
B. DITERUSKAN KEPADA		ISI DISPOSISI	PARAF/ TANGGAL
<input type="checkbox"/> 1. WAKIL KETUA <input type="checkbox"/> 2. ANGGOTA ..... <input type="checkbox"/> 3. SEKRETARIS JENDERAL <input type="checkbox"/> 4. KEPALA/KETUA KEASISTENAN ..... <input type="checkbox"/> 5. KEPALA BIRO ..... <input type="checkbox"/> 6. INSPEKTUR <input type="checkbox"/> 7. KABAG TU DAN PROTOKOL <input type="checkbox"/> 8. ....		<input type="checkbox"/> Selesaikan/TL <input type="checkbox"/> Saran/Pendapat <input type="checkbox"/> Koordinasikan <input type="checkbox"/> Pelajari/Kaji <input type="checkbox"/> Wakil/Hadiri <input type="checkbox"/> Pantau <input type="checkbox"/> Untuk Menjadi <input type="checkbox"/> Perhatian <input type="checkbox"/> File <input type="checkbox"/> .....	..... .....
SIFAT : <input type="checkbox"/> SANGAT SEGERA		<input type="checkbox"/> SEGERA	
<input type="checkbox"/> SANGAT RAHASIA		<input type="checkbox"/> RAHASIA	
C. CATATAN LAIN :			



Lampiran 4

Contoh Surat Masuk



KEMENTERIAN KOORDINATOR  
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN  
REPUBLIK INDONESIA

JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NOMOR 15, JAKARTA 10110  
TELEPON (021) 3521121, 3520145; FAKSIMILE (021) 34830612

Nomor : B-201 /AP.00.01/7/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran: -  
Hal : Pemohonan Narasumber

Jakarta, 2 Juli 2022

Yth. Ketua Ombudsman RI  
U.p. Kepala Keasistenan Utama Manajemen  
Pencegahan Maladministrasi, Ombudsman RI  
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, Kedepuyan Bidang Koordinasi Komunikasi, Informasi dan Aparatur akan melaksanakan Rapat Koordinasi membahas *Progress* Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kementerian/Lembaga Tahun 2022. Sehubungan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak menjadi narasumber dalam Rapat Koordinasi pada:

hari, tanggal : Rabu, 3 Agustus 2022  
waktu : Pukul 09.30 WIB s.d. selesai  
tempat : Hotel Century Park Senayan, Jakarta  
Jl. Pintu Senayan, Kota Jakarta Selatan  
pimpinan : Asdep Koordinasi Peningkatan Pelayanan Publik

Demikian disampaikan atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Deputi Bidang Koordinasi  
Komunikasi, Informasi dan Aparatur

Marsda TNI Dr. Arif Mustofa, M.M.

Tembusan:  
1. Sesmenko Polhukam;  
2. Karo Kumsidhal;  
3. Inspektur.


- 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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 5

#### Contoh Surat Keluar

**SEKRETARIAT JENDERAL**  
Jl. HR. Rasuna Said Kav C-19, Jakarta Selatan, 12920  
Telp. (021) 2251 3737, Faks. (021) 52860607-08  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Nomor : B/1403/KA.01.03/VI/2022 13 Mei 2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Lembar  
Hal : Monitoring dan Evaluasi serta Pembinaan  
Kearsipan di Kantor Perwakilan Provinsi Riau

Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau


Sehubungan dengan adanya kegiatan kearsipan yang diadakan oleh Anas Nasional Republik Indonesia di Provinsi Riau serta salah satu tugas fungsi Unit Kearsipan adalah melakukan monitoring, evaluasi, dan pembinaan kearsipan di seluruh Unit Pengolah Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, mohon dapat menerima Tim yang ditugaskan di Kantor Perwakilan Provinsi Riau, sesuai dengan jadwal terlampir.

Kegiatan yang dilakukan antara lain,

1. Memberikan pengenalan Pengelolaan Anas Dinamis dan Tata Perusutan;
2. Melakukan pendampingan dalam Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2022;
3. Memberikan pendampingan secara praktik dalam pemberkasan anas aktif;
4. Menelusuri anas laporan masyarakat pertama Perwakilan Provinsi Riau untuk dapat diserahkan ke Unit Kearsipan dan Anas Nasional RI sebagai Anas Statis Ombudsman RI.

Untuk koordinasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdr. Dodi Sutejo (Anisparis Anis Muda) di nomor 0811-718-454.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Jenderal,  
  
Suganda Pandapotan Pasaribu

Tembusan Yth. Ketua Ombudsman RI

Dokumen ini telah dibastar dengan secara elektronik menggunakan perangkat sistemasi yang diterbitkan oleh DDC

- 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





## © 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

Lampiran Surat Dinas  
Nomor : B/1403/KA.01.03/V/2022  
Tanggal : 13 Mei 2022

**JADWAL KEGIATAN RAPAT KOORDINASI NASIONAL EVALUASI HASIL  
PENGAWASAN KEARSIPAN DAN MONEV SERTA PEMBINAAN KEARSIPAN  
DI KANTOR PERWAKILAN PROVINSI RIAU  
16-19 MEI 2022**

Hari/Tanggal	Pukul	Rincian Kegiatan
Senin, 16 Mei 2022	-	Keberangkatan ke Riau dan Registrasi Kegiatan Rakornas Evaluasi Hasil Pengawasan Kearsipan
Selasa - Rabu, 17 - 18 Mei 2022	08.00 - selesai	Kegiatan Rakornas Evaluasi Hasil Pengawasan Kearsipan oleh Arsip Nasional RI (Jadwal Terlampir dalam Undangan)
Kamis, 19 Mei 2022	09.00 - 12.00 WIB	Monitoring dan Evaluasi serta Pembinaan Kearsipan di Kantor Perwakilan Prov. Riau
	12.00	Kembali ke Jakarta

**JAKARTA**

## Lampiran 6

### Penyimpanan Arsip



#### 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