



© 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 PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA DEPOK



**YAFI DEAN ABIYU**

**NIM: 2205311054**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
TUGAS AKHIR  
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Yafi Dean Abiyu  
NIM : 2205311054  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat  
Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah  
Kota Depok

Depok, 3 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Pembimbing

Taufik Akbar, S.E, M.S.M.  
NIP 198409132018031001

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.  
NIP 198007112015041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.  
NIP. 198007112015041001

- 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 D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yafi Dean Abiyu  
NIM : 2205311054  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 Juli 2025  
Waktu : 10.00 – 10.50 WIB



TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si. (.....)  
NIP : 198007112015041001  
Penguji I : Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M. (.....)  
NIP : 196405071992012001  
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadirat tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir dengan judul “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok” ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar D3 Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga pada Politeknik Negeri Jakarta.

Penyelesaian laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E, M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029, serta selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta memberikan arahan kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir.
4. Taufik Akbar S.E, M.S.M, selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Ririn Fitriani, S.E, selaku pembimbing praktik kerja lapangan yang telah membimbing penulis dengan baik serta memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Sekretariat Daerah Kota Depok yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan serta mengumpulkan data untuk penulisan laporan tugas akhir.
8. Orang tua penulis, Bapak Efrizon dan Ibu Yelfina yang senantiasa memberikan cinta dan pengorbanan dalam setiap langkah hidup penulis

### 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

sejak lahir. Selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis untuk terus berjuang.

9. Sahabat kampus yang bernama Alvin Saputra, Azhar Maulana Ramadhan, Baihaqi Najmi Sufyan, Muhammad David Alkindi, Rais Abdurrahman Saleh, Rakha Surya Fadhillah, Rizqi Akbar Fadhilah, Salomo Goklas Raynard Manullang, Ziadatussururi Muhammada, Dandira Aisyahlivania, Shofiya Karimah, Evelyn Adelia yang selalu kebersamai, memberikan dukungan, bantuan, serta semangat selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman D3 Administrasi Bisnis angkatan 2022 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan laporan tugas akhir.

Dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah disebutkan sebelumnya, penulisan laporan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan baik. Meskipun penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan laporan ini, namun seluruh proses telah diupayakan secara maksimal untuk mencapai hasil yang terbaik. Penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam dan berharap laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta seluruh pihak yang membutuhkan.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, 1 Juni 2025

Yafi Dean Abiyu



**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 ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Pengertian Prosedur .....	5
2.2 Tujuan Prosedur .....	5
2.3 Manfaat Prosedur .....	6
2.4 Pengertian Administrasi .....	7
2.5 Pengertian Surat .....	8
2.6 Jenis Surat .....	9
2.7 Fungsi Surat .....	11
2.8 Pengertian Surat Masuk .....	11
2.9 Pengertian Surat Keluar .....	12
2.10 Pengelolaan Surat Masuk.....	12
2.11 Pengelolaan Surat Keluar.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	15
3.1 Sejarah Perusahaan.....	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	16
3.2.1 Visi Perusahaan .....	16



## © 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

3.2.2	Misi Perusahaan .....	16
3.3	Logo Perusahaan .....	17
3.4	Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Depok .....	18
3.5	Struktur Organisasi Bagian Umum .....	18
BAB IV PEMBAHASAN.....		21
4.1	Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.....	21
4.2	Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.....	26
4.3	Kendala yang Dihadapi Dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.....	33
BAB V PENUTUP.....		35
5.1	Kesimpulan .....	35
5.2	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....		37
LAMPIRAN.....		38

**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 3.1 Logo Sekretariat Daerah Kota Depok .....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Depok .....	18
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bagian Umum .....	19
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengelolaan Surat Masuk .....	22
Gambar 4.2 Lembar Tanda Terima.....	23
Gambar 4.3 Buku Agenda Manual.....	24
Gambar 4.4 Rekapian Dalam Excel .....	24
Gambar 4.5 Lembar Disposisi Wali Kota dan Sekretaris Daerah .....	25
Gambar 4.6 Lembar Disposisi Wakil Wali Kota, Asisten dan Staf Ahli, Kepala Bagian Umum .....	26
Gambar 4.7 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengelolaan Surat Keluar .....	28
Gambar 4.8 Kode Penomoran Surat .....	30
Gambar 4.9 Contoh Surat Keluar.....	31

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 TABEL

Tabel 4.1 Format Agenda Surat Keluar..... 32





**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 Daftar Pertanyaan Wawancara Pegawai .....	38
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Pegawai .....	39





**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

Teknologi informasi dan komunikasi yang maju memberikan dampak besar terhadap individu maupun organisasi dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Dengan perkembangan organisasi di saat sekarang ini, komunikasi merupakan salah satu langkah agar setiap instansi memiliki hubungan yang baik guna mencapai tujuan bersama. Komunikasi juga memegang peran penting sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan maksud dan tujuan suatu organisasi sehingga dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antar pihak. Komunikasi dapat dilakukan melalui berbagai macam media, dalam ilmu komunikasi ditinjau dari cara penyampaian, terdapat bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung dan komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung. Komunikasi langsung dapat diungkapkan dengan percakapan langsung tanpa menggunakan perantara, dan komunikasi tidak langsung yang dilaksanakan melalui alat bantu atau perantara digital seperti *Gmail*, *Whatsapp*, dan lain sebagainya.

Salah satu media komunikasi tidak langsung yang masih memiliki peranan penting dalam organisasi khususnya instansi pemerintah adalah surat menyurat. Surat merupakan dokumen resmi yang memuat informasi, perintah, permintaan, pemberitahuan, ataupun laporan yang diperlukan dalam aktivitas administrasi pemerintahan. Peran surat menyurat sangat penting untuk sebuah organisasi khususnya instansi pemerintahan sebagai media penyampaian informasi, karena surat ditulis dengan kalimat yang jelas, terperinci, dan mudah dimengerti, sehingga kegiatan administratif organisasi dapat berjalan optimal. Terkadang kegiatan surat menyurat dinilai sebagai pekerjaan yang tidak sulit, namun hal ini harus mendapatkan perhatian karena hal ini adalah salah satu pekerjaan yang dapat membuat perusahaan/instansi mencapai tujuan yang diinginkan. Meskipun saat ini telah tersedia berbagai media digital, surat tetap digunakan karena bersifat formal, dapat dijadikan bukti tertulis, serta berfungsi untuk mendukung dokumentasi dan arsip sebuah organisasi.



## © 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

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok merupakan bagian unsur pendukung pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab dalam tata kelola administrasi persuratan, baik surat masuk untuk Bagian Umum, Sekretaris Daerah, Wali Kota dan Wakil Wali kota, maupun surat keluar sebagai balasan atas surat masuk yang ditujukan kepada Bagian Umum. Tingkat kesibukan dalam proses surat menyurat menjadi indikator penting aktivitas organisasi. Untuk itu, pengelolaan surat masuk dan keluar yang terorganisir dengan baik tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan citra institusi pemerintah. Maka, peran sumber daya manusia sangat krusial agar setiap surat tertangani sesuai prosedur dan standar yang berlaku.

Surat menyurat menjadi proses yang sangat penting dalam kegiatan administrasi di Sekretariat Daerah Kota Depok karena merupakan sarana utama dalam penyampaian informasi, koordinasi antar lembaga, serta dokumentasi kebijakan dan keputusan pemerintah. Dalam praktiknya, setiap kegiatan pemerintahan selalu ditindaklanjuti dengan surat. Ketepatan dalam tata kelola surat menyurat sangat berpengaruh pada efektivitas kerja instansi. Apabila proses surat menyurat tidak berjalan mulus, maka rintangan akan timbul dalam alur informasi, keterlambatan pelaksanaan suatu program, hingga potensi miskomunikasi antar unit kerja. Kelancaran surat menyurat tidak hanya menjadi rutinitas administratif, tetapi merupakan elemen vital dalam mendukung kelancaran roda pemerintahan di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Depok.

Melihat pentingnya surat sebagai media komunikasi utama yang digunakan di Sekretariat Daerah Kota Depok, maka dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar tersebut diperlukan prosedur yang sistematis, terstruktur, sesuai dengan aturan yang berlaku, serta dilakukan secara terus menerus sehingga dapat mendukung kelancaran administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan membahas dan menuangkannya dalam Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok”.



**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 satu 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

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.
- b. Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.
- c. Kendala yang dihadapi dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.

## 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan Prosedur Pengelolaan Surat Masuk pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kpta Depok.
- b. Untuk menjelaskan Prosedur Pengelolaan Surat Keluar pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.
- c. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok.

## 1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang positif bagi berbagai pihak di antaranya:

- a. Bagi Penulis  
Tugas akhir ini dapat berfungsi sebagai sarana untuk memperluas wawasan serta menambah pemahaman terkait proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar, termasuk tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.
- b. Bagi Perusahaan  
Tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan pertimbangan atau referensi tambahan berupa rekomendasi atau gagasan yang dapat bermanfaat bagi instansi dan pihak lainnya yang berhubungan.



**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

- c. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan  
Tugas akhir ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi maupun sumber informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan sejumlah metode pengumpulan data di antaranya:

- a. Observasi  
Penulis mengamati rangkaian kegiatan serta melihat cara kerja beberapa pihak terkait dan mencatat hal-hal yang harus diketahui dalam pelaksanaan prosedur tersebut.
- b. Wawancara  
Penulis melakukan kegiatan diskusi serta menyampaikan pertanyaan secara langsung kepada pihak terkait untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir. (Daftar pertanyaan wawancara terdapat pada lampiran).
- c. Dokumentasi  
Penulis memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap proses kerja di lapangan serta berbagai aktivitas yang berhubungan dengan topik tugas akhir.



**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 penjelasan yang telah dipaparkan terkait prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pengelolaan surat masuk pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok sudah berjalan cukup baik dan sistematis. Rangkaian tahapannya meliputi pengajuan surat, pengecekan surat, penerimaan surat, penyortiran, pencatatan surat masuk, pemberian lembar disposisi, serta pendistribusian ke tata usaha berwenang.
- b. Prosedur pengelolaan surat keluar pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok sudah berjalan cukup baik dan sistematis. Rangkaian tahapan yang dilakukan meliputi menerima permintaan pembuatan surat keluar, pengetikan surat, pemberian paraf oleh Kepala Sub Bagian, penandatanganan surat oleh Kepala Bagian, penomoran surat, pencatatan agenda surat keluar, pemberian cap/stempel, dan penyerahan surat.
- c. Kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan surat masuk pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok yakni terbatasnya metode penerimaan surat yang hanya dapat dilakukan secara langsung oleh pengirim. Ketentuan ini sering kali menimbulkan hambatan, terutama ketika dalam satu waktu terdapat jumlah surat yang cukup besar. Sementara dalam prosedur pengelolaan surat keluar pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok, kendala yang dihadapi adalah tahapan verifikasi yang berjenjang melalui beberapa tingkat pimpinan. Hal ini menjadi hambatan apabila pimpinan terkait sedang tidak berada di kantor karena memiliki agenda atau tugas di luar sehingga proses penandatanganan surat tertunda dan mengakibatkan keterlambatan dalam pengeluaran surat.



## 5.2 Saran

Dalam implementasi prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, penulis berupaya memberikan saran dan masukan atas kendala yang ada dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan serta evaluasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan prosedur tersebut agar menjadi lebih baik, yaitu:

- a. Sekretariat Daerah Kota Depok diharapkan dapat memaksimalkan pemanfaatan *email* resmi yakni `setda_pemkot_depok@sanapati.net` untuk memperluas akses pelayanan surat masuk dengan menampilkan informasi tersebut pada papan informasi yang dapat dilihat oleh seluruh pihak, sehingga masyarakat maupun instansi yang ingin menyampaikan dokumen tidak harus datang langsung ke kantor. Dengan adanya alternatif pengiriman dokumen secara daring, proses penerimaan surat dapat menjadi lebih fleksibel, cepat, dan efisien, terutama saat terjadi lonjakan *volume* surat masuk dalam waktu bersamaan.
- b. Sekretariat Daerah Kota Depok diharapkan dapat mempertimbangkan pengoptimalan penggunaan sistem persetujuan secara elektronik untuk surat keluar melalui aplikasi “Teman Kerja” dengan mengembangkan sistem tersebut agar penggunaannya tidak hanya terbatas pada pimpinan tertinggi melainkan dapat diakses oleh seluruh jenjang kepemimpinan yang berwenang, sehingga seluruh pimpinan yang terkait tetap dapat memberikan persetujuan meskipun sedang tidak berada di kantor dan proses penandatanganan surat dapat berlangsung lebih efisien tanpa mengganggu alur administrasi yang telah ditetapkan.

### 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 PUSTAKA

- Adi Siswanto, & Husni Bt Salam. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Administrative and Social Science*, 3(1), 44–60.
- Ahmad Bairizki, S. E. M. M., Akib, S., Mulyaningsih, T., Suhadarliyah, S., Yusuf, S. Y. M., Sari, D. P., Purwaningsiwi, U., Amelia, D., Noekent, V., & Masripah, I. (2023). *Komunikasi Bisnis*. Seval Literindo Kreasi.
- Ali, J., & Malik, S. (2023). Aplikasi Administrasi Surat Masuk Dan Surat Di Instansi Pemerintah Kota. *Jurnal Ilmiah Sains Teknologi Dan Informasi*, 1(1), 22–31.
- Deny Sudarajat, S. S. M. M., Rahayu Tri Utami, M. S., Nurul Giswi Karomah, S. P. M. A., Yoeliastuti, S. P. M. M., Bakri, S. P. M. S., & Sofatunisa, A. (2023). *Manajemen Adminstrasi Perkantoran: Teori dan Praktek*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Dr. H. M. Joharis Lubis, M. M. M. P., & Dr. Haidir, M. P. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Dr. Hj. Mariati Rahman, M. S., Sobirin, S. S. M. S., S, G. A., & W, H. G. (2017). *Ilmu Administrasi*. SAH MEDIA.
- Dr. Ipik Permana, S. I. P. M. S. (2023). *Buku Ajar Pengertian Dasar Administrasi Publik*. Deepublish.
- Kusumah, R. M., Hidayati, M., Soegieharto, D. H., Pratami, J. F., Hanawidjaya, R. R., Anggorowati, R., Kudiyatno, S. F. L., Andhani, A. Z., Danarahmanto, P. A., & Ramalinda, D. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. TOHAR MEDIA.
- Mayeni, R., & Agustina, R. (2024). *Bahasa Indonesia Perguruan Tinggi*. Penerbit P4I.
- Reza Nurul Ichsan, S. E. M. M. (2019). *Buku Komunikasi Bisnis*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Rosalin, S., Press, U. B., Media, U. B., Setiawan, W., & Utami, H. N. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Universitas Brawijaya Press.

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

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Pegawai

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok?
2. Bagaimana prosedur pengelolaan surat keluar pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok?
3. Apakah terdapat kendala dalam pelaksanaan prosedur surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok?
4. Apa saja jenis surat keluar yang dibuat oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Depok?



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

## Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Pegawai



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

