

ANALISIS PERAN SEKRETARIAT DAERAH DALAM PENGELOLAAN SURAT PADA KANTOR WALI KOTA MEDAN

Tazkia Ayu Alharani.YS¹, Sri Nurul Hasanah², Sri Indah Pertiwi³, Isnaini Harahap⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: tazkiaayualharani09@gmail.com, srinurulhasanah129@gmail.com,
sriindah09876@gmail.com, isnainiarahap@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the regional secretariat in managing letters at the Medan Mayor's Office. The research method used in this study namely qualitative descriptive. The data collection technique used is the results of observations, interviews, and documentation regarding the procedures for managing letters at the Medan Mayor's Office. Based on the results of the study, it shows that the management of letters at the Medan Mayor's Office includes 1) receiving letters, 2) inputting letters, 3) sorting letters, 4) processing letters, 5) directing letters, 6) recording letters, and finally 7) distributing letters. Then, several obstacles were found such as the incorrect management of letters in administrative activities causing the distribution of letters that were not on target, processing letters took a long time due to the tight schedule of the regional secretary and the large number of public complaints regarding budget funds. And the efforts made to overcome this need to control and control the mail officers, confirm and be interactive with the management of letters and maximize public services with integrity and a sincere heart.

Keywords: Role, Regional Secretariat, Management, Letters.

PENDAHULUAN

Tugas sekretariat daerah adalah mengatur pengurusan, ketatausahaan, organisasi dan manajemen seluruh perangkat daerah, serta pelayanan administrasi. Pada saat yang sama, tugasnya mengkoordinasikan perlengkapan, keuangan, prasarana dan sarana pemerintahan daerah dari pemerintahan kabupaten (Sejahtera dan Saing, 2007). Peraturan dan peran tersebut sangat strategis, terutama ketika menafsirkan dan melaksanakan kebijakan dalam berbagai program, mengkomunikasikan kebijakan atau instruksi individu kepada seluruh SKPD, dan mengkoordinasikan penyusunan peraturan daerah dengan DPRD.

Peran ini menunjukkan bahwa Sekretaris Daerah merupakan koordinator, fasilitator dan dinamisator dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut. Angka tersebut menunjukkan kompetensi sekretaris daerah untuk mengkoordinasikan setiap kebijakan atau peraturan daerah yang disusun, ditetapkan, dan dilaksanakan oleh setiap SKPD berdasarkan hasil kesepakatan antara pemerintah daerah dengan DPRD, yang diwujudkan sebagai program nyata bagi masyarakat wilayahnya.

Besar kecilnya suatu perusahaan atau organisasi dapat dilihat dari jumlah surat yang diterima pada waktu tertentu,

baik yang masuk maupun yang keluar. Jika jumlah surat yang diproses mencapai puluhan atau ratusan, maka dapat dikatakan perusahaan atau organisasi tersebut merupakan organisasi yang besar. Sebaliknya, jika email yang diproses relatif sedikit, maka organisasi tersebut tergolong organisasi kecil. Oleh karena itu, pihak berwenang harus berhati-hati saat menangani surat-surat tersebut. (Parlina dan Elawati, 2020)

Pengelolaan surat dinas merupakan tugas penting, dan pengelolaan surat setiap instansi berbeda-beda. Sebuah organisasi memiliki dua jenis prosedur manajemen korespondensi: inbound dan outbound. Surat masuk adalah surat yang diterima oleh suatu organisasi/perusahaan dari orang atau organisasi lain, sedangkan surat keluar adalah surat yang dikirim oleh suatu organisasi/perusahaan kepada pihak lain. Organisasi atau kantor harus berurusan dengan manajemen email setiap hari. (Nasution dan Kusmilawaty, 2022)

Secara umum salah satu tujuan organisasi adalah pengembangan, dan untuk berkembang, organisasi sebagai sistem kerja yang terdiri dari beberapa fungsi harus bekerja sama untuk mencapai tujuan yang dapat dicapai. Setiap organisasi dan lembaga baik besar maupun kecil pasti memiliki tujuan yang akan dicapai. Untuk mencapai tujuan

tersebut, setiap organisasi dan lembaga tidak dapat dipisahkan dari kegiatan administrasi. Kegiatan manajemen ini dilakukan untuk melayani unit-unit operasi organisasi secara berurutan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan organisasi pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan mutu dan kelancaran kegiatan pelayanan, baik dari segi struktur maupun mekanisme kerjanya.

Setiap kantor harus dapat bertindak cepat dan tepat untuk berusaha memberikan pelayanan. Kantor harus dapat mengelolanya secara cermat dan akurat serta menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk mengelola administrasi organisasi (Mardiyati, 2020). Kantor dirancang untuk menjadi efisien dan efektif dalam menjalankan fungsi administrasi. Salah satu pendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau kelembagaan secara efektif dan efisien adalah kelancaran dan keteraturan manajemen. Untuk menjaga ketertiban dan kelancaran pekerjaan, harus ada lingkungan kerja yang layak, yaitu. lingkungan kerja di mana orang dapat dengan nyaman melakukan pekerjaan mereka. Distribusi waktu, biaya dan personel mekanisme kerja kantor harus diperhatikan.

Tujuan dari analisis aktif peran sekretariat daerah di lingkungan walikota medan dalam pengelolaan surat adalah

untuk mengetahui sistem pengelolaan surat masuk dan keluar sekretariat daerah walikota medan dan untuk mengetahui hambatan yang menghalangi peran tersebut sekretariat daerah di lingkungan pemerintah kota Medan dalam bidang administrasi pos. mengelola pesan masuk. dan surat keluar ke Sekretariat Daerah Kantor Walikota Medan. Sebuah organisasi atau lembaga yang sibuk seringkali menghadapi masalah administrasi, terutama di bidang persuratan.

Persoalan yang sering terjadi antara lain yaitu pengolahan surat yang belum benar dalam kegiatan administrasi menyebabkan pendistribusian surat yang kurang tepat tujuannya. Pengurusan surat memakan waktu yang lama dikarenakan padatnya jadwal sekretaris daerah serta banyaknya pengaduan masyarakat terkait dana anggaran.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, penulis penetapan rumusan masalah “Bagaimana Peran Sekretariat Daerah dalam Pengelolaan Surat pada Kantor Wali Kota Medan”.

Peran Sekretariat Daerah

Pasal 3 Peraturan Walikota Medan Nomor 48 Tahun 2020, yang merinci tugas dan tanggung jawab sekretariat daerah kota, menjelaskan bahwa sekretariat daerah merupakan bagian dari pegawai yang berada di

bawah tanggung jawab walikota. Menurut Pasal 4(1), peranan Sekretaris Daerah adalah membantu Walikota dalam perumusan kebijakan dan koordinasi administrasi dalam rangka pelaksanaan amanat Kanwil dan dalam mendukung pelayanan administrasi dan pegawai ASN. (Organisasi, 2020) Pasal 4(2) kemudian menjelaskan bahwa dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretaris Daerah harus memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Koordinasi pembangunan politik daerah;
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas satuan kerja perangkat daerah;
 - c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah;
 - d. Pelayanan administrasi dan pembinaan pegawai ASN di lingkungan kantor wilayah; Dan
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Harapan adalah bentuk dasar dari keyakinan, keyakinan bahwa apa yang diinginkan akan tersedia di masa depan atau sesuatu akan indah.
 - c. Fitur. Kepribadian dapat digambarkan sebagai sifat umum manusia di mana seorang manusia memiliki banyak karakteristik yang bergantung pada faktor-faktor dalam kehidupannya sendiri.
 - d. Kebutuhan mengacu pada salah satu aspek psikologis yang menggerakkan aktivitas biologis dan menjadi dasar (penyebab) setiap manusia mencoba.
 - e. Kebijakan. Proses pengambilan keputusan utama organisasi, termasuk mengidentifikasi alternatif, seperti prioritas program atau pengeluaran, dan memilihnya berdasarkan dampaknya.

Beberapa faktor yang mempengaruhi peran sekretaris daerah dalam meningkatkan amanah dan fungsinya, antara lain: (Rahmatiah, 2017)

- a. Kepribadian mengacu pada keseluruhan cara seseorang merespons dan berinteraksi dengan orang lain.

Pengertian Surat

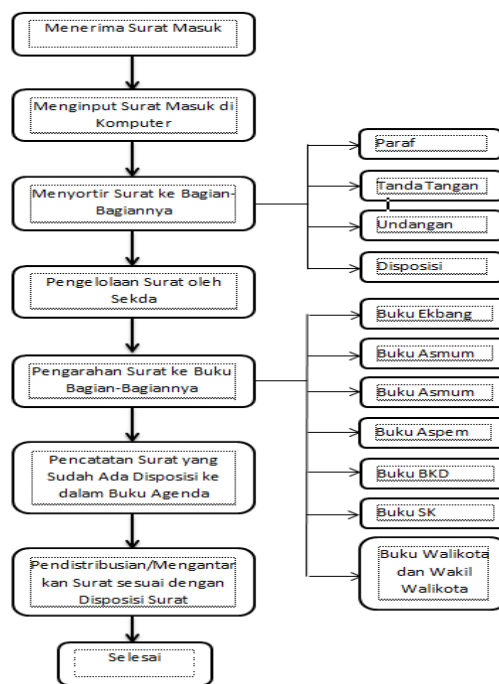
Secara umum pengertian surat menurut Lamuddin Finoza (2010:3) mengungkapkan bahwa surat merupakan sarana untuk menyampaikan maksud secara tertulis. (Dewi dan Octavia, 2018) Peran dan fungsi surat sangat penting bagi organisasi karena tanpa surat, organisasi tidak dapat bertindak sesuai dengan visi dan misinya. Suatu organisasi dengan lalu lintas surat yang

cukup tinggi dan manajemen yang sebaik mungkin merupakan ukuran bahwa organisasi tersebut memiliki kinerja yang tinggi.

Pengelolaan surat

Pengelolaan surat adalah suatu proses manajemen, cara atau kegiatan yang membantu membentuk kebijakan dan tujuan suatu organisasi atau mengendalikan hal-hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan dan tujuan dengan menggunakan keterampilan orang lain. Sedangkan surat adalah bentuk pesan tertulis yang disampaikan dari satu pihak ke pihak lain untuk menyampaikan informasi. Jadi surat itu penting untuk membantu mencapai tujuan organisasi.

Gambar 1.1 Prosedur Pengelolaan Surat di ADC SEKDA Medan



Penggolongan Surat

Untuk dapat memahami penggolongannya, terlebih dahulu harus memahami klasifikasi berbagai jenis surat yang dapat digunakan.(Melita & Yulinasari, 2018) Dengan memahami klasifikasi jenis surat menginformasikan kepada penulis tentang jenis surat yang harus ditulis. Berikut terdapat penggolongan surat:

1. Penggolongan Surat Menurut Pemakaiannya

- a. Surat Pribadi adalah surat dari perseorangan kepada organisasi. Pengiriman surat pribadi harus menyebutkan dirinya dengan kata „saya“ atau kata ganti orang pertama.
- b. Surat resmi yang dikenal sebagai "surat pemerintah" adalah salah satu yang biasanya digunakan oleh organisasi pemerintah untuk tujuan administratif. Surat pemerintah harus menggunakan bahasa resmi karena merupakan dokumen yang resmi.
- c. Surat bisnis merupakan jenis yang banyak digunakan pihak pebisnis untuk berdagang, membeli, dan menjual. Bahkan jika surat bisnis memiliki format yang berbeda, mereka tetap mematuhi persyaratan surat formal.
- d. Istilah "surat sosial" mengacu pada surat yang digunakan oleh

- organisasi nirlaba, yayasan amal, dan lembaga publik lainnya.
2. Penggolongan surat sesuai dengan jumlah penerima
 - a. Surat biasa adalah surat yang khas, karena komunikasi tertulis ini ditujukan kepada individu atau sekelompok entitas terbatas.
 - b. Surat yang dikirim ke banyak orang atau organisasi dikenal sebagai surat edaran atau surat pengumuman.
 3. Penggolongan surat sesuai dengan urgensinya
 - a. Surat yang diproses secara rutin dianggap biasa. Dengan kata lain, surat tersebut tidak bersifat rahasia. Kata "normal" dalam konteks ini menunjukkan bahwa tidak ada tenggat waktu yang mendesak untuk mengirim atau menanggapi. Dengan demikian, ini dapat dikategorikan sebagai surat yang dapat diundur pelaksanaannya jika terdapat surat yang mendesak yang wajib segera dituntaskan.
 - b. Surat segera merupakan surat yang perlu dijawab cepat akan tetapi tidak mendesak contohnya surat kilat. Surat kilat membutuhkan lebih banyak ongkos kirim untuk dikirim melalui pos daripada surat biasa, tanpa diragukan lagi.
 - c. Surat kilat adalah jenis surat yang menawarkan resolusi cepat. Surat ini harus didahulukan, baik secara tertulis maupun melalui pos; itu harus dikirim sebelum semua surat lainnya.
4. Penggolongan surat sesuai dengan Prosedur penanganannya
 - a. Surat masuk adalah salah satu teknik komunikasi tekstual yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain.
 - b. Surat keluar adalah surat yang ditulis oleh bisnis, organisasi, atau badan hukum lainnya dan diisi lengkap—bertanggal, diberi nomor, dicap, dan ditandatangani oleh orang yang berwenang. Surat keluar sering dikirim melalui pos atau kurir.
 5. Penggolongan surat sesuai dengan lingkupnya
 - a. Surat intern adalah surat yang hanya digunakan untuk korespondensi internal di dalam perusahaan atau organisasi.
 - b. Surat yang dikirimkan kepada orang yang tidak berada di kantor instansi masing-masing disebut surat eksternal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan gabungan antara penelitian faktual mendalam dan penelitian deskriptif

kualitatif. Studi ini menawarkan informasi yang dikumpulkan melalui melihat, berbicara, dan mendokumentasikan prosedur Wali Kota Medan dalam menangani surat masuk dan surat keluar. Data yang digunakan adalah pengamatan langsung yang dilakukan oleh para peneliti saat mereka bekerja untuk memperbaiki cara pengelolaan surat masuk dan keluar di Wali Kota Medan. Selain itu, data latar belakang tentang penanganan surat masuk dan keluar ditemukan oleh para sarjana dari catatan, buku, dan jurnal di Kantor Wali Kota Medan.

Data yang terkumpul selama penelitian memberikan data deskriptif berupa kata-kata, sesuai dengan metode penelitian yang diterapkan. Menggunakan metodologi Penelitian kualitatif ini, peneliti mengumpulkan data pernyataan, serta gejala dari lapangan selama mempelajari manajemen surat di Kantor Wali Kota Medan dan pengelolaan surat dilakukan oleh Sekretariat Daerah. (Kuswanto и сьавт., 2022)

Metode pengumpulan data yang umum diaplikasikan pada penelitian ini meliputi kombinasi observasi, wawancara dan dokumentasi serta informasi yang diperoleh dari sekretaris daerah dan pengelola surat tentang

protokol pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Wali Kota Medan.

Sebelum mengunjungi lokasi, peneliti mengumpulkan dan mengulas teori-teori tentang praktik korespondensi dengan maksud membantu peneliti lapangan dalam mempelajari data. Peneliti juga melakukan analisis lapangan tiga tahap. Peneliti pertama-tama mereduksi data dengan mengumpulkan informasi terkait kegiatan yang terlibat dalam pemrosesan surat di Kantor Wali Kota Medan. Data disajikan dalam bentuk penjelasan dan tabel pada langkah selanjutnya setelah terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan pemerintahan yang dikenal dengan Sekretariat Daerah memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, “Tentang Pemerintahan Daerah”, pemerintah daerah adalah wakil utama negara daerah dan bertanggung jawab untuk mengarahkan pelaksanaan semua kegiatan publik yang berada di bawah lingkup wilayah otonom. Perangkat daerah yang terdiri dari unsur pelaksana dan unsur pembantu mendukung kepala daerah. Salah satu bagian yang dibentuk, Sekretariat Daerah Medan, diposisikan secara strategis karena bertugas membantu Gubernur

dalam merumuskan kebijakan dan secara administratif mengkoordinasikan pekerjaan dinas dan dinas pemerintahan. Oleh karena itu, agar dapat menyelesaikan tanggung jawab dengan baik, Sekretariat Daerah harus memiliki perencanaan yang efektif, yang membutuhkan budaya kerja yang solid. Agar karyawan dapat secara efektif melaksanakan tugas masing-masing untuk penyediaan layanan internal, SDM menekankan pada pembinaan lingkungan kerja yang positif. Untuk pertumbuhan daerah yang terbaik bagi masyarakat, baik dalam hal pembangunan infrastruktur maupun pembangunan sosial di masyarakat, disediakan pelayanan publik eksternal. (Azizah & Farah & Kuswantoro, 2021)

Alur pengurusan surat masuk (Wali Kota), penerimaan dan pendistribusian surat sesuai dengan urutan, urutan dan lembar surat perintah awal (Wali Kota), dan pembuangan surat selanjutnya merupakan perbedaan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Terdapat beberapa proses penanganan surat masuk di Kantor Wali Kota Medan, khususnya sebagai berikut:

1. Penerimaan surat,
2. Penginputan surat,
3. Penyortiran surat,
4. Pengolahan surat,
5. Pengarahan surat,
6. Pencatatan surat,

7. Pendistribusian surat,
Standard Operating Procedure (SOP) yang mengatur penanganan surat masuk mencantumkan berbagai tahapan pengelolaan komunikasi keluar, antara lain

1. Mengirim dan menerima surat,
2. Mengoreksi surat,
3. Menjadwalkan dan melakukan pengarsipan surat,
4. Menyalin dan melakukan pendistribusian surat

Pada pengelolaan surat keluar di Kantor Wali Kota Medan bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah tidak ditemukan perbedaan dalam pengelolaan surat keluar secara langsung dimulai dari penerimaan surat, pemeriksaan surat, penandatanganan Sekretaris Daerah, pencatatan, dan mendistribusikan surat. Tidak hanya itu, pengelolaan surat keluar juga sudah sesuai dengan *standart operational procedure* (SOP) yang resmi dalam pengelolaan surat.

Penerimaan Surat, penerimaan surat pada bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah kota Medan masuk dipusatkan pada satu pintu. Surat-surat itu diterima dari beberapa bagian yang ada di kantor Walikota seperti bagian umum. Dalam mekanisme penerimaan surat masuk, cara penerimaannya yaitu secara langsung yang diterima dan ditandatangani oleh ajudan atau karyawan di bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah, surat diterima dari

organisasi atau instansi lain berupa fisik surat dalam wujud *hardfile* yang masuk ke kantor.

Penginputan surat, penginputan surat masuk menggunakan computer dengan mengaplikasikan Microsoft excel. Dalam proses penginputan surat dibutuhkan ketelitian dalam memasukkan nomor atau perihal yang tertera pada *hardfile* surat yang masuk ke kantor agar tidak terjadinya kesalahan. Jika salah dalam memasukkan nomor, tanggal, dan perihal surat maka akan menyulitkan jika mencari arsip berkas yang ingin diketahui.

Penyortiran Surat, surat-surat yang masuk dan sudah diinput kemudian dipilih, diteliti dan ditelaah kebenaran alamat dan suratnya. Kemudian surat masuk tersebut yang sudah di input ke dalam komputer dipisah bagian-bagiannya seperti paraf, tanda tangan, undangan, dan disposisi.

Pengolahan surat, setelah melakukan penginputan dan penyortiran surat, surat kemudian diolah dengan memasukkan ke bagian sekretaris daerah untuk mendapatkan pengarahannya bagaimana surat untuk di tindak lanjuti. Setelah surat ditindak lanjuti, kemudian surat dikeluarkan dari ruangan sekretaris daerah ke ruangan bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah.

Pengarahan surat, setelah surat dikeluarkan dari ruangan Sekretaris Daerah, surat dibagi ke bagian-bagiannya

oleh ajudan Sekretaris Daerah sesuai dengan arahan Sekretaris Daerah. Bagian-bagian yang dituju dalam hal ini yaitu buku ASPEM (Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat), buku ASMUM (Asisten Administrasi Umum), buku BKD (Badan Keuangan Daerah), buku SK (Surat Keputusan), buku EKBANG (Ekonomi Pembangunan) dan buku walikota/wakil walikota. Hal ini dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pencatatan dan pendistribusian surat keluar.

Pencatatan surat, tahap selanjutnya yaitu mencatat surat kedalam buku bagian-bagiannya yang sudah ditentukan. Dalam mencatat surat, yang perlu diperhatikan ialah nomor surat, tanggal surat, perihal surat, dan disposisi dari arahan Sekretaris Daerah. Pencatatan surat ini sangat penting dilakukan karena jika ada oknum yang ingin mencari atau ingin mengetahui surat telah sampai dimana, maka dapat dicari dalam buku agendanya.

Pendistribusian, tahap akhir dari pencatatan surat ialah pendistribusian surat ke bagian yang telah ditentukan oleh sekretaris daerah. Bagian-bagian tersebut sesuai dengan tujuan dari buku agenda yang telah dicatat. Bagian-bagian tersebut yaitu:

1. Asisten Pemerintah meliputi;
 - a) Bagian Administrasi Pemerintah umum

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> b) Bagian Hubungan Masyarakat c) Bagian Hubungan KerjasamaAsisten Kesejahteraan dan Kemasyarakata d) Bagian Administrasi Kesejahteraan dan Kemasyarakatan Rakyat e) Bagian Agama dan Pendidikan f) Bagian Administrasi Kemasyarakatan <p>2. Asisten Perekonomian dan Pembangunan, terdiri dari;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bagian Administrasi Pembangllnan b) Bagian Administrasi Surnber Daya Alam c) Bagian Administrasi Perekonornian <p>3. Asisten Administrasi Umum, terdiri dari;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bagian Hukum b) Bagian Organisasi dan Tatalaksana c) Bagian Keuangan d) Bagian Perlengkapan Aset e) Bagian Umum <p>4. Asisten Kesejahteraan dan Kemasyarakatan, meliputi;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bagian Administrasi Kesejahteraan dan Kemasyarakatan Rakyat | <ul style="list-style-type: none"> b) Bagian Agama dan Pendidikan c) Bagian Administrasi Kemasyarakatan <p>Kendala Sekretariat Daerah dalam Pengelolaan Surat pada Kantor Wali Kota Medan</p> <p>Berdasarkan hasil tanya-jawab dan pengamatan yang sudah dilakukan di Kantor Wali Kota Medan diperoleh informasi mengenai kendala-kendala yang dialami Sekretariat Daerah dalam mengelola surat yaitu pada saat kegiatan pengelolaan surat dilakukan terjadi kesalahan dalam administrasi yang menyebabkan pendistribusian surat menjadi kurang tepat tujuannya. Hal ini merupakan bentuk kelalaian dari petugas karena tidak teliti dalam tugasnya untuk menindaklanjuti pendistribusian surat sesuai tujuannya.</p> <p>Kendala selanjutnya, pengurusan surat memakan waktu yang lama dikarenakan padatnya jadwal sekretaris daerah. Terkait padatnya jadwal memang tidak dapat terhindarkan dikarenakan banyaknya agenda yang harus dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah. Dan akibatnya kegiatan pengelolaan surat menjadi terhambat. Surat-menyurat penting bagi organisasi Menurut Arlita dan Nelisa (2013:271), karena surat adalah bagian dari sarana komunikasi yang mempercepat kegiatan organisasi. Tidak hanya mempercepat kegiatan</p> |
|--|---|

organisasi, surat juga berfungsi sebagai sarana informasi dan instruksi tugas. (Rahmi и съавт., 2018)

Kendala lain yaitu pencatatan surat keluar yang dilaksanakan masih dicatat secara manual dengan buku. Sebaiknya sudah menggunakan komputer dengan pegoperasian Microsoft excel agar lebih memudahkan pencarian surat dan lebih meminimalisir waktu untuk pengecekan atau pencarian data surat keluar.

Kendala terakhir yang sering ditemukan yaitu banyaknya pengaduan masyarakat terkait dana anggaran. Disinilah terbukanya ruang bagi publik untuk menyampaikan pengaduannya baik itu berbentuk keluhan maupun saran perbaikan kedepannya terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tetapi berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan.

Upaya Sekretariat Daerah dalam Mengatasi Kendala pada Pengelolaan Surat pada Kantor Wali Kota Medan bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah

Berdasarkan uraian kendala tersebut, mengenai usaha yang dapat dilaksanakan untuk mengatasi hambatan pada Pengelolaan Surat pada Kantor Wali Kota Medan bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah yaitu:

1. Pentingnya dilakukan

pengendalian dan pengawasan oleh karyawan bagian surat. Agar mekanisme pengelolaan surat bisa berjalan dengan rapi dan mengurangi kesalahan dalam pendistribusian surat ke tujuannya.

2. Mengkonfirmasi dan interaktif terhadap pengurusan surat. Ini penting dilakukan agar surat yang masuk tidak tertinggal untuk ditindaklanjuti ke tahap berikutnya.

3. Merancang pengarsipan surat keluar yang lebih modern, seperti menggunakan komputer atau alat elektronikk lainnya agar memudahkan pencarian data atau surat yang sudah keluar dari bagian Aide De Camp Sekretariat Daerah dan lebih meminimalisir waktu dalam pengecekan data surat keluar.

4. Memaksimalkan bantuan publik dengan integritas dan hati yang ikhlas (Indriani, 2021). Selain diwajibkan untuk berurusan dengan masyarakat, organisasi perangkat daerah juga wajib memberi bantuan yang optimal terhadap konsumen sebagai utama birokrasi yakni masyarakat karena itu adalah salah satu bagian falsafah dari value budaya kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peran Sekretariat Daerah dalam pengelolaan surat pada Kantor Wali Kota Medan adalah membantu Walikota dalam perumusan kebijakan dan koordinasi administrasi dalam rangka pelaksanaan amanat Kanwil dan dalam mendukung pelayanan administrasi dan pegawai ASN. Dalam hal pengelolaan surat di sekretariat daerah kantor wali kota Medan sudah dikategorikan baik. Serta alur pada proses penanganan surat telah memenuhi tahapan administrasi yang baik, dengan urutan sebagai berikut: 1) Penerimaan surat, 2) Penginputan surat, 3) Penyortiran surat, 4) Pengolahan surat, 5) Pengarahan surat, 6) Pencatatan surat, dan 7) Pendistribusian surat.

Namun, terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pengelolaan surat di sekretariat daerah kantor wali kota Medan yaitu adanya kesalahan dalam administrasi yang menyebabkan pendistribusian surat menjadi kurang tepat tujuannya. Kemudian, pengurusan surat memakan waktu yang lama dikarenakan padatnya jadwal sekretaris daerah. Lalu, pengelolaannya masih menggunakan pencatatan surat keluar secara manual dengan buku. Sebaiknya sudah menggunakan komputer dengan pengoperasian Microsoft excel agar lebih

memudahkan pencarian surat dan lebih meminimalisir waktu untuk pengecekan atau pencarian data surat keluar. Selanjutnya, kendala yang sering ditemukan yaitu banyaknya pengaduan masyarakat terkait dana anggaran.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka Saran yang dapat peneliti rekomendasikan dalam penelitian ini, yaitu: 1) Pentingnya dilakukan pengendalian dan pengawasan oleh karyawan bagian surat, 2) Mengkonfirmasi dan interaktif terhadap pengurusan surat, 3) Merancang pengarsipan surat keluar yang lebih modern, seperti menggunakan komputer atau alat elektronik lainnya serta 4) Memaksimalkan bantuan publik dengan integritas dan hati yang ikhlas. Dengan demikian, alur pengelolaan surat di sekretariat daerah kantor wali kota Medan dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis.

REFERENSI

- Azizah, N., & Farah & Kuswantoro, A. (2021). Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar How to Cite Sejarah Artikel. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65–81. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i1.42853>
- Dewi, D. P., & Octavia, L. (2018). Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan.

- Sekretari, 4(2), 20.
<https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.823>
- Indriani, Y. (2021). *Peran Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Dalam Meningkatkan Budaya Kerja Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota 1*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8385/>
- Kuswanto, A., Maremitha Ungu, R. B., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022). Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 42–49. <https://doi.org/10.31849/pb.v9i1.7716>
- Mardiyati, S. (2020). Sistem Pengelolaan Data Surat Masuk dan Surat Keluar Kelurahan Curug. *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(1), 11–23. <https://doi.org/10.51170/jii.v5i1.28>
- Melita, D., & Yulinasari, M. (2018). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Umum*, 85–93.
- Nasution, M. H., & Kusmilawaty, K. (2022). Analisis Sistem Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Ekonomi Dan Pembangunan (Studi Kasus Di Kantor Walikota Medan). *Cermin: Jurnal Penelitian*, 6(1), 109. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v6i1.1664
- Organisasi, S. (2020). *No Title*. 1–77.
- Parlina, L., & Elawati, E. (2020). Penanganan pencatatan surat pada lembar disposisi pada bagian biro umum sekretariat provinsi Jawa Barat. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 172–179.
- Rahmatiah. (2017). Peranan Sekertaris Daerah Dalam Meningkatkan Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Perangkat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 5(1), 27–33. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/446/317>
- Rahmi, L., Silvia, A., & Siwi, M. K. (2018). Analisis Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Dinas Kepennududukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ecogen*, 1(2), 379. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4758>
- Sejahtera, T. Y., & Saing, B. (2007). *Untuk Mewujudkan Kabupaten*. 65–82.