

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA  
BAGIAN TATA USAHA SD TUNAS TELADAN KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**  
**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan**  
**Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis**  
**Program Studi D III Administrasi Bisnis**  
**Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Diana Ranofa**  
**NPM 062030601514**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**PALEMBANG**  
**2023**

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA  
BAGIAN TATA USAHA SD TUNAS TELADAN  
KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**DIANA RANOFA  
NPM 062030601514**

**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2023  
Pembimbing II**

**Pembimbing I**

**Munparidi, S.E., M.Si  
NIP 196511251994031002**

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si  
NIP 197004142001121001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Ranofa  
NPM : 062030601514  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Kearsipan  
Judul Laporan Akhir : Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian  
Tata Usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salin Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Diana Ranofa  
NPM 062030601514

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Diana Ranofa  
NPM : 062030601514  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Kearsipan  
Judul Laporan Akhir : Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian  
Tata Usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang



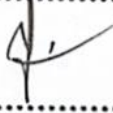
Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis

dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: September 2023

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	Munparidi, SE., M.Si Ketua Penguji	 .....	04/09/2023 .....
2	Dr. Syahirman Yusi, SE, M.Si Anggota Penguji	 .....	04/09/2023 .....
3	Dr. Paisal, SE, M.Si Anggota Penguji	 .....	04/09/2023 .....

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (Al Insyirah, 6-7)**

**“Jika semuanya sudah terwujud jangan lupa bersyukur”  
(Penulis)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NE 2023**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami haturkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan laporan akhir yang berjudul “Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Tata Usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang”

Laporan akhir ini membahas tentang Bagaimana Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Tata Usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti riset lapangan, wawancara dan juga riset kepustakaan. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar sangat penting bagi keberlangsungan administrasi SD Tunas Teladan Kota Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, untuk itu kami berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dan mendukung sehingga dapat menjadi acuan bagi kami untuk melakukan hal yang lebih baik kedepannya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan laporan akhir ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari banya pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, S.T., M.T., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah membimbing dengan sabar memberikan waktu, semangat, ilmu, arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan akhir ini.
6. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar memberikan waktu, semangat, ilmu, arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan akhir ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Bapak Saparudin, S.Pd, selaku Kepala SD Tunas Teladan Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian di Bagian Tata Usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang.
9. Bapak Ibu Reni Elvandari, A.Md, selaku Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai pembimbing penelitian.
10. Semua karyawan di Bagian Tata Usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang yang selalu membimbing dan memberi ilmu pengetahuan selama penelitian.

11. Kepada orang tua dan saudara-saudari penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik materil maupun spiritual.
12. Kepada sahabat-sahabat penulis Sandrina, Siti, Wina yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini, yang sudah berkontribusi waktu dan juga pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan tepat waktu.
13. Teman-teman kelas 6NE yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan saran.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa Laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, dengan tangan terbuka, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang sifatnya membangun.

Palembang, Juli 2023

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mendeskripsikan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada SD Tunas Teladan Kota Palembang. Laporan ini ditulis dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti riset lapangan, wawancara dan juga riset kepustakaan. Analisis data menggunakan metode analisis kualitatif. Berdasarkan riset lapangan yang telah dilakukan diketahui bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian tata usaha SD Tunas Teladan Kota Palembang masih menggunakan sistem manual. Sistem pengelolaan secara manual dengan menggunakan map ordner dan lemari arsip memerlukan ruang lebih untuk menyimpan arsip yang banyak, dan juga dalam penyimpanan arsip tidak menggunakan sistem apapun. Kurangnya staf tata usaha dalam pengelolaan surat membuat proses pengelolaan surat sering terlambat di proses dan mengalami kesulitan. Saran dari penulis untuk SD Tunas Teladan Kota Palembang adalah untuk mengatasi kendala minimnya pegawai tata usaha terhadap pengelolaan surat masuk dan keluar, dapat dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap tugas yang harus dilakukan oleh bagian tata usaha. Tingkatkan sistem komunikasi internal, pastikan bahwa seluruh staf administrasi berkomunikasi dengan baik dan mendukung satu sama lain dalam tugas pengelolaan surat, koordinasi yang efektif akan membantu mengatasi kendala minimnya pegawai dan memastikan tanggapan yang tepat waktu terhadap surat-surat yang masuk.

*Kata Kunci: Pengelolaan, Surat Masuk, Surat Keluar.*

## **ABSTRACT**

*The purpose of the final report was to describe the process of managing incoming and outgoing letters at SD Tunas Teladan Palembang City. This report was written using several data collection methods such as field research, interviews, and literature research. Data analysis was conducted using qualitative analysis methods. Based on the field research conducted, it was found that the management of incoming and outgoing letters at the administrative department of SD Tunas Teladan Palembang City still relied on a manual system. The manual management system used folders and filing cabinets, requiring more space to store numerous archives and lacking a proper archiving system. The shortage of administrative staff in handling letters often caused delays and difficulties in the process. The author's suggestion for SD Tunas Teladan Palembang City was to address the issue of limited administrative staff for managing incoming and outgoing letters by conducting a comprehensive evaluation of the tasks assigned to the administrative department. Improving internal communication systems was vital to ensure that all administrative staff communicated effectively and supported each other in managing letters. Effective coordination would have helped overcome the staff shortage and ensured timely responses to incoming letters.*

*Keywords: Management, Incoming Letters, Outgoing Letters.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Pendekatan Penelitian .....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.4 Analisis Data.....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Surat .....	8
2.2 Fungsi Surat .....	8
2.3 Bagian-Bagian Surat .....	9
2.4 Jenis-Jenis Surat .....	11
2.5 Bentuk-Bentuk Surat.....	12
2.6 Peralatan Pengelolaan Surat .....	13
2.7 Pengelolaan .....	14
2.7.1 Pengertian Pengelolaan .....	14
2.7.2 Tujuan Pengelolaan Surat .....	15
2.7.3 Fungsi Pengelolaan Surat .....	15
2.8 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	18
2.8.1 Pengelolaan Surat Masuk .....	18
2.8.2 Pengelolaan Surat Keluar .....	20
2.9 Keterangan Flowchart .....	22

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
3.2 Logo SD Tunas Teladan Kota Palembang.....	29
3.3 Visi, Misi, Tujuan SD Tunas Teladan Kota Palembang .....	29
3.3.1 Visi .....	29
3.3.2 Misi .....	30
3.3.3 Tujuan .....	30
3.4 Struktur Organisasi .....	30
3.5 Pembagian Tugas .....	31
3.6 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	33
3.6.1 Pengelolaan Surat Masuk .....	34
3.6.2 Pengelolaan Surat Keluar .....	34
3.7 Faktor Pendukung Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	35

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	38

4.1.1.1 Pengelolaan Surat Masuk .....	38
4.1.1.2 Pengelolaan Surat Keluar .....	42
4.2 Pembahasan .....	45
4.2.1 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	45
4.2.2 Kendala Serta Solusi .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Keterangan Simbol-Simbol Flowchart .....	23
Tabel 3.1 Jumlah Tenaga Kerja SD Tunas Teladan .....	28

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo SD Tunas Teladan Kota Palembang .....	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	30
Gambar 3.3 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk .....	33
Gambar 3.4 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar .....	34
Gambar 3.5 Buku Agenda Surat .....	36
Gambar 3.6 Map Ordner .....	36
Gambar 3.7 Lemari Arsip .....	37
Gambar 4.1 Surat Undangan Sosialisasi .....	40
Gambar 4.2 Buku Agenda Surat Masuk .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar dari Jurusan ke Wakil Direktur Bidang Akademik
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 7 Hasil Wawancara
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir