

**ANALISIS PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
PADA BAGIAN TATA USAHA SMP NEGERI 7
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ALIYAH RIEZKI
062330601368**

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

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**ANALISIS PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
PADA BAGIAN TATA USAHA SMP NEGERI 7
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ALIYAH RIEZKI
062330601368**

Menyetujui,

Pembimbing I,


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

**Palembang, 2026
Pembimbing II,**


**Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi
NIP 199606042022031018**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**


**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis,**


**Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliyah Riezki

NPM : 062330601368

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Kearsipan

Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada
Bagian Tata Usaha SMP Negeri 7 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/Salinan 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.

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

Palembang, 23 Juni2026

Yang membuat pernyataan,



Aliyah Riezki
NPM 062330601368

LEMBAR PENGESAHAN

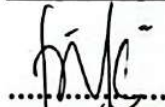
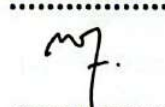
Nama : Aliyah Riezki
NPM : 062330601368
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D.III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kearsipan
Judul Laporan Akhir : Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat
Keluar Pada Bagian Tata Usaha SMP Negeri 7
Palembang

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

Pada hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanga Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Fetty Maretha, S.E.,M.M Ketua Penguji		30/7/2026
2.	Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE Anggota Penguji		7/8 2026
3.	Mahmud Juniänto, S.Psi.,M.Psi Anggota Penguji		3/8 2026
4.	Andriansyah, S.IP., M.AB Anggota Penguji		30/7 2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S. Al-Insyirah: 6)

"The true sign of intelligence is not knowledge but imagination"

-Albert Einstein

"Long story short, I survived..."

-Taylor Swift

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman Kelas 6 NL 2026**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, dengan judul “Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bagian Tata Usaha SMP Negeri 7 Palembang”. Laporan ini disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 7 Palembang melalui kegiatan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi guna menggambarkan secara komprehensif prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang diterapkan di instansi tersebut.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Palembang,2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan bantuan selama penulis menempuh perkuliahan.
8. Pihak SMP Negeri 7 Palembang, khususnya Ibu Yolanda Cleta Prisilia selaku Staf Tata Usaha, Ibu Sartika Novianti, S.Pd., selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan Masyarakat, dan Ibu Nina Saltiana, S.Kom selaku Kepala Tata Usaha yang telah memberikan izin, waktu, dan informasi yang sangat berharga dalam proses pengambilan data penelitian.
9. Kedua orang tua tercinta dan seluruh anggota keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan moral, dan materiil yang tiada henti kepada penulis.

10. Seluruh teman-teman kelas 6 NL Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat ganda. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 2026
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian Tata Usaha SMP Negeri 7 Palembang serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga informan. Pengolahan data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan surat masuk terdiri atas lima tahap, yaitu penerimaan, penyortiran, pencatatan, pengarahannya (disposisi), dan penyimpanan arsip dengan sistem tanggal (kronologis) menggunakan *ordner*. Prosedur pengelolaan surat keluar terdiri atas enam tahap, yaitu pembuatan konsep surat, pencatatan di buku agenda, pengetikan surat, tanda tangan pimpinan, pengecekan, dan pendistribusian surat. Seluruh prosedur telah berjalan secara tertib dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Endang dan Yatimah dalam Kuswantoro dkk. (2022), Wursanto (2004), serta Sularso Mulyono dalam Mahmud (2016). Hambatan yang ditemukan bersifat insidental, yaitu keterlambatan penyampaian surat dan gangguan aliran listrik yang sesekali menghambat proses pengetikan surat.

Kata kunci: *Pengelolaan, Surat Masuk, Surat Keluar, Tata Usaha*

ABSTRACT

This study aims to describe the management for handling incoming and outgoing letters in the Administrative Office (Tata Usaha) of SMP Negeri 7 Palembang and to identify the obstacles encountered in their implementation. This research employs a qualitative approach with a case study design. Primary data were collected through in-depth interviews with three informants. Data were processed using the interactive model proposed by Miles, Huberman, and Saldaña (2014), while data validity was ensured through technical triangulation and source triangulation. The findings reveal that the incoming letter handling procedure consists of five stages: receiving, sorting, recording, directing (disposition), and filing using a date-based (chronological) system with ordner binders. The outgoing letter handling management consists of six stages: drafting the letter, recording in the agenda book, typing the letter, obtaining the principal's signature, checking, and distributing the letter. All management have been carried out in an orderly manner and are in accordance with the theories proposed by Endang and Yatimah in Kuswanto et al. (2022), Wursanto (2004), and Sularso Mulyono in Mahmud (2016). The obstacles identified are incidental in nature, namely delays in letter delivery and occasional power outages that disrupt the typing process.

Keywords: *Management, Incoming Letter, Outgoing Letter, Administration*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengelolaan.....	6
2.2 Surat-Menyurat.....	7
2.2.1 Pengertian Surat.....	7
2.2.2 Fungsi Surat.....	8
2.2.3 Jenis-Jenis Surat	9
2.3 Pengelolaan Surat Masuk	11
2.3.1 Pengertian Surat Masuk.....	11
2.3.2 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk	11
2.4 Pengelolaan Surat Keluar	13
2.4.1 Pengertian Surat Keluar.....	13

2.4.2 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar	14
2.5 Kearsipan	15
2.5.1 Pengertian Arsip	15
2.5.2 Sistem Penyimpanan Arsip	16
BAB III METODE LAPORAN AKHIR.....	18
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga	18
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Sekolah.....	19
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	20
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan/Lembaga.....	24
3.2 Metode Laporan Akhir.....	24
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	24
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.4 <i>Key informant</i>	27
3.2.5 Kriteria <i>Key informant</i>	27
3.2.6 Informan Pendukung	28
3.2.7 Teknik Keabsahan Data	28
3.2.8 Pengolahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil.....	32
4.1.1 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk pada Bagian Tata Usaha SMP Negeri 7 Palembang.....	32
4.1.2 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar pada Bagian Tata Usaha SMP Negeri 7 Palembang.....	38
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Analisis Pengelolaan Surat dengan Teori	44
4.2.2 Hambatan dan Kendala dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	46
4.2.3 Upaya Perbaikan dan Harapan ke Depan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk.....	12
Gambar 2.2 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar.....	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi SMP Negeri 7 Palembang.....	20
Gambar 4.1 Buku Kunjungan Tamu.....	33
Gambar 4.2 Isi Buku Kunjungan Tamu.....	33
Gambar 4.3 Buku Agenda Surat Masuk.....	35
Gambar 4.4 Isi Buku Agenda Surat Masuk.....	35
Gambar 4.5 Penyimpanan <i>Ordner</i> dalam Lemari Arsip.....	37
Gambar 4.6 Contoh Konsep Surat Tugas.....	38
Gambar 4.7 Buku Agenda Surat Keluar.....	39
Gambar 4.8 Isi Buku Agenda Surat Keluar.....	40
Gambar 4.9 Pengetikan Surat Tugas.....	41
Gambar 4.10 Contoh Surat Sudah diberikan Cap.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Permohonan Pengambilan Data
2. Lembar Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Lembar Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan LA (Pembimbing I)
5. Lembar Kesepakatan Bimbingan LA (Pembimbing II)
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
8. Lembar Surat Kunjungan Mahasiswa
9. Lembar Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Revisi Laporan Akhir
11. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
12. Hasil Wawancara Pengambilan Data (Informan I)
13. Hasil Wawancara Pengambilan Data (Informan II)
14. Hasil Wawancara Pengambilan Data (Informan III)
15. Dokumentasi