Jurnal Penelitian Nusantara
Volume 2 ; Nomor 11 ; November 2026 ; Page 337-343
Doi : https://doi.org/10.59435/menulis.v2i11.1639
Website : https://padangjurnal.com/index.php/menulis
E-ISSN : 3088-988X

PENGELOLAAN PERSURATAN SECARA DIGITAL DAN MANUAL PADA KANTOR DINAS PEKERJAAN UMUM UPT III WILAYAH TIMUR KOTA MEDAN

Aylah Azzura Parinduri[1*], Develin Melani Sinaga[2], Ester RM. Sibarani[3], Jessica Olivia Damanik[4], Sherly Maulida[5], Ellys Siregar[6]
[1] Pendidikan Adminstrasi Perkantoran, Universitas Negeri Medan
[2]Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Ngeri Medan
aylahazzuraparinduri@gmail.com, develinmelanisinaga@gmail.com, sibaraniester390@gmail.com, jessicadamanik08@gmail.com, maulidasherly53@gmail.com, ellys@unimed.ac.id

Abstrak

Persuratan merupakan sarana komunikasi tertulis yang menopang koordinasi di instansi pemerintah. Mini riset ini bertujuan mendeskripsikan pengelolaan surat di Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur, Kota Medan, yang meliputi jenis dan bentuk surat, alur dan koordinasi surat, sistem pengelolaan, penanganan pengaduan, serta cara mengatasi keterlambatan dan kesalahan pengiriman surat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara terhadap dua staf, yaitu staf administrasi dan koordinator lapangan. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor mengelola dua kelompok surat utama, yaitu surat pengaduan masyarakat yang berasal dari kantor camat atau kantor lurah dan nota dinas yang ditujukan ke kantor pusat, dengan bentuk surat *semi block style*. Pengelolaan berlangsung secara hibrid: surat pengaduan diterima melalui aplikasi SARANA lalu dicetak dan didisposisi, sedangkan surat antara UPT dan kantor pusat diantar secara manual oleh caraka menggunakan map khusus. Kendala yang dihadapi berupa keterlambatan akibat perjalanan dinas kepala dinas, bertambahnya pengaduan masyarakat, dan hujan deras yang menunda pengantaran. Kantor mengatasinya dengan mengirim surat urgen melalui surel kantor, membuat surat baru disertai permintaan maaf bila terjadi keterlambatan, dan menyusun daftar (*log*) surat yang perlu ditindaklanjuti. Penelitian ini merekomendasikan penetapan batas waktu tindak lanjut, penguatan bukti serah terima surat, pelimpahan kewenangan disposisi, serta sosialisasi alur persuratan.

Kata Kunci: korespondensi, persuratan, sistem hibrid, nota dinas, pengaduan masyarakat

PENDAHULUAN

Surat-menyurat atau korespondensi adalah salah satu bentuk komunikasi tertulis yang paling lazim digunakan di lingkungan perkantoran. Surat yang baik tidak hanya tersusun rapi, tetapi juga jelas, lengkap, ringkas, dan sopan sehingga maksud pengirim dapat diterima dengan tepat oleh penerima (Sugianto & Cendriono, 2023). Di instansi pemerintah, kegiatan ini tidak berdiri sendiri, melainkan menjadi bagian dari tata naskah dinas, yaitu pengaturan mengenai jenis, susunan dan bentuk, pembuatan, pengamanan, pejabat penandatangan, serta pengendalian naskah yang digunakan dalam komunikasi kedinasan (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2023a).

Seiring perkembangan teknologi informasi, pengelolaan surat di instansi pemerintah bergerak ke arah digital. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa aplikasi persuratan, seperti Srikandi di Kementerian Kesehatan, SIRADI di Universitas Negeri Semarang, dan aplikasi *e-office*, membantu mempercepat pencatatan dan penelusuran surat (Desnanjaya et al., 2022; Somantri et al., 2022), tetapi belum sepenuhnya menggantikan proses manual (Azizah & Kuswantoro, 2021; Kuswantoro et al., 2022; Ridha, 2023). Dengan demikian, praktik persuratan di lapangan sering kali berupa kombinasi antara sistem digital dan manual.

Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur yang beralamat di Jl. Seser, Sidorejo Hilir, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, merupakan unit pelaksana teknis yang mengelola tiga wilayah, yaitu Medan Timur, Medan Tembung, dan Medan Perjuangan. Salah satu tugas pokok unit ini adalah menindaklanjuti pengaduan masyarakat, misalnya perbaikan jalan dan pembenahan parit, yang masuk dalam bentuk surat. Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi penting bagi penyelenggara layanan publik untuk memperbaiki kualitas layanannya, dan penyelesaiannya yang lambat dapat menurunkan kepuasan pelapor (Putera et al., 2024; Risky & Handayani, 2023; Wulandari, 2023). Karena itu, cara sebuah kantor mengelola surat, mulai dari penerimaan, disposisi, pengiriman, hingga tindak lanjut, layak ditelaah sebagai bahan belajar korespondensi yang kontekstual.

Bagi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran, mini riset ini memberi kesempatan membandingkan teori korespondensi dengan praktik nyata di kantor pemerintah. Oleh sebab itu, artikel ini disusun berdasarkan hasil wawancara dengan dua staf Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur dan dikembangkan dengan dukungan sumber pustaka yang relevan.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini mencakup lima hal. Pertama, jenis dan bentuk surat yang dikelola dan digunakan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur. Kedua, alur surat dan koordinasi antara UPT, kantor kelurahan atau kecamatan, dan kantor pusat. Ketiga, sistem yang digunakan dalam pengelolaan persuratan beserta peran caraka di dalamnya. Keempat, cara kantor menanggapi surat pengaduan masyarakat. Kelima, kendala yang dihadapi dan cara mengatasi keterlambatan atau kesalahan pengiriman surat.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan (1) jenis dan bentuk surat yang digunakan, (2) alur dan koordinasi surat, (3) sistem pengelolaan persuratan beserta peran caraka, (4) tanggapan kantor terhadap pengaduan masyarakat, dan (5) kendala serta solusi atas keterlambatan dan kesalahan pengiriman surat di Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur.

Secara akademik, hasil penelitian ini memperkaya contoh praktik korespondensi pemerintahan daerah yang dapat dipakai dalam pembelajaran mata kuliah Korespondensi. Secara praktis, temuan dan rekomendasi dapat menjadi masukan bagi kantor yang diteliti untuk memperbaiki ketertiban pengelolaan surat. Bagi peneliti, kegiatan ini melatih keterampilan wawancara, analisis data kualitatif, dan penulisan laporan ilmiah.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan berskala mini dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian dilakukan pada kondisi objek yang alamiah, peneliti berperan sebagai instrumen kunci, analisis bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi (Abdussamad, 2021). Pendekatan serupa digunakan pada penelitian pengelolaan surat di perguruan tinggi, yaitu kualitatif deskriptif dengan studi lapangan dan kepustakaan (Kuswantoro et al., 2022). Objek penelitian adalah praktik pengelolaan surat di satu unit kerja, yaitu Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan dua staf kantor yang terlibat langsung dengan kegiatan persuratan dan pelaksanaan tugas lapangan (Tabel 1). Wawancara dipandu delapan pertanyaan terbuka yang mencakup pengelolaan surat, bentuk surat, koordinasi dan alur surat, tanggapan terhadap pengaduan, sistem yang digunakan (digital, manual, atau kombinasi), koordinasi UPT dengan kantor pusat, permintaan contoh surat, serta cara mengatasi keterlambatan atau kesalahan pengiriman surat. Jawaban informan dicatat secara tertulis sebagai catatan hasil wawancara. Data sekunder berupa literatur buku dan artikel jurnal yang digunakan untuk membangun kerangka konseptual dan membandingkan temuan lapangan.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Sudut Pandang
1	Rahmi Ayu Wulandari	Administrasi	Pengelolaan surat di kantor
2	Ilham S. Pulungan	Koordinator Lapangan	Pelaksanaan tugas lapangan

Sumber: catatan hasil wawancara mini riset.

Tahapan Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam lima tahap berikut.

a. Tahap persiapan: menentukan lokasi mini riset sesuai tugas mata kuliah Korespondensi, mempelajari konsep dasar persuratan, dan menyusun delapan pertanyaan wawancara.
b. Tahap pelaksanaan: mendatangi kantor, melakukan wawancara dengan dua informan, dan mencatat jawaban secara tertulis.
c. Tahap pengolahan data: merapikan catatan wawancara, mengelompokkan jawaban berdasarkan pertanyaan, dan menandai istilah penting seperti nota dinas, caraka, dan aplikasi SARANA.
d. Tahap analisis dan studi pustaka: menganalisis data, membandingkannya dengan literatur, dan menyusun pembahasan.
e. Tahap pelaporan: menyusun artikel yang memuat abstrak, pendahuluan, metode, hasil dan pembahasan (termasuk implikasi dan rekomendasi, keterbatasan, serta sintesis), dan kesimpulan.

Teknik Analisis Data

Analisis data mengikuti tiga langkah yang lazim dalam penelitian kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Wulandari, 2023). Pada tahap reduksi, catatan wawancara dipilah menjadi lima tema sesuai rumusan masalah: jenis dan bentuk surat, alur dan koordinasi, sistem dan peran caraka, penanganan pengaduan, serta kendala dan solusi. Pada tahap penyajian, temuan diuraikan secara naratif dan diringkas dalam tabel. Pada tahap penarikan kesimpulan, temuan dibandingkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh sintesis. Pengecekan data dilakukan secara terbatas melalui pembandingan jawaban dua informan dan pembandingan dengan literatur.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Wawancara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa persuratan di UPT berporos pada dua kelompok surat dan satu jalur komunikasi berjenjang menuju kantor pusat. Ringkasan temuan disajikan pada Tabel 2 dan dibahas pada subbab berikutnya.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Wawancara

Aspek	Temuan
Bentuk surat	*Semi block style*.
Surat pertama	Surat pengaduan masyarakat yang dikelola kantor camat atau kantor lurah, kemudian diberikan ke UPT untuk ditindaklanjuti (contoh: perbaikan jalan dan pembenahan parit).
Surat kedua	Nota dinas yang berkaitan dengan staf atau kegiatan staf, dikirim ke pusat untuk persetujuan atau tindak lanjut lain.
Wilayah kerja	Tiga wilayah: Medan Timur, Medan Tembung, dan Medan Perjuangan.
Alur surat	Kantor lurah atau camat → UPT → kantor pusat untuk ditindaklanjuti.
Pengantar surat	Caraka di UPT dan di pusat; mengantar dan memastikan surat tersampaikan memakai map khusus.
Sistem	Kombinasi: manual (pengantaran caraka) dan digital (aplikasi SARANA untuk surat masuk).
Kendala	Kepala dinas dinas luar kota, pengaduan yang terus bertambah, dan hujan deras yang menunda pengantaran.
Solusi	Surat urgen dikirim melalui surel kantor, surat biasa dikirim keesokan hari; surat baru dengan koordinasi dan permintaan maaf; daftar atau *log* surat yang perlu ditindaklanjuti.

Sumber: olahan penulis dari catatan hasil wawancara.

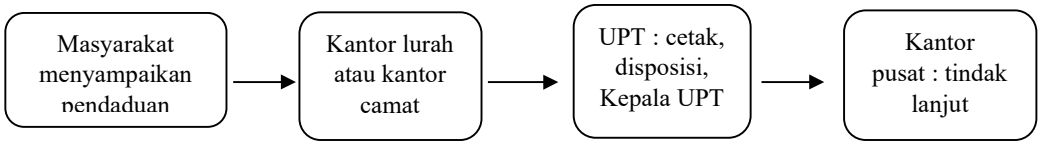
Jenis dan Bentuk Surat

Informan menyatakan bahwa kantor memakai bentuk surat *semi block style*. Dalam literatur korespondensi berbahasa Indonesia, bentuk ini dapat disepadankan dengan bentuk surat setengah lurus, yaitu baris alamat ditulis dalam gaya *block*, sedangkan setiap paragraf baru masuk beberapa ketukan dari tepi kiri (Sugianto & Cendriono, 2023). Buku yang sama juga mencatat adanya model alinea menggantung yang biasa dijumpai pada instansi kedinasan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pilihan bentuk surat bergantung pada kebiasaan dan ketentuan masing-masing instansi. Pada penelitian ini contoh fisik surat tidak dianalisis sehingga kesesuaian bentuk surat dengan pedoman tata naskah dinas belum dapat dinilai lebih jauh.

Dari sisi jenis, ada dua kelompok surat. Kelompok pertama adalah surat pengaduan masyarakat yang masuk dari kantor camat atau kantor lurah. Kelompok kedua adalah nota dinas, yaitu surat yang berkaitan dengan pribadi atau kegiatan staf dan dikirim ke kantor pusat untuk meminta persetujuan maupun tindak lanjut lain. Dalam tata naskah dinas, nota dinas lazimnya digolongkan sebagai korespondensi internal antarunit atau antarpejabat dalam satu organisasi, sedangkan surat dinas ditujukan kepada pihak luar. Pola ini sejalan dengan praktik UPT, yang secara organisasi berada di bawah dinas dan berkomunikasi ke pusat melalui nota dinas.

Alur Surat dan Koordinasi

Alur surat yang dikelola berjenjang. Surat pengaduan dimulai dari kantor lurah atau kantor camat, diteruskan ke UPT, lalu diteruskan ke kantor pusat apabila memerlukan tindak lanjut di tingkat dinas. Untuk nota dinas, arah surat dimulai dari UPT menuju pusat. Alur ini diringkas pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Surat Pengaduan Masyarakat dan Nota Dinas

Sumber: olahan penulis dari catatan hasil wawancara. Nota dinas mengikuti jalur UPT ke pusat.

Temuan ini menunjukkan bahwa koordinasi persuratan di UPT bersifat vertikal dan bergantung pada ketepatan setiap simpul. Penelitian pada instansi lain menegaskan bahwa pengelolaan surat selalu melewati tahapan yang berurutan dan perlu dipahami seragam oleh seluruh unit kerja. Karena itu, Kuswantoro et al. (2022) menyarankan sosialisasi alur persuratan agar pemahaman staf pada setiap unit sama. Rekomendasi tersebut relevan bagi UPT yang menerima surat dari banyak kelurahan dan kecamatan di tiga wilayah.

Peran Caraka dalam Penyampaian Surat

Penyampaian surat antara UPT dan kantor pusat dilakukan oleh petugas yang disebut caraka. Caraka bertugas dan bertanggung jawab memastikan surat yang dikirim tersampaikan dengan baik dan juga bertanggung jawab atas penerimaan surat. Petugas ini tersedia di UPT maupun di kantor pusat, dan pengiriman memakai map khusus yang dibuat oleh kantor. Keberadaan caraka di kedua ujung jalur membuat pengantaran memiliki penanggung jawab yang jelas, sementara map khusus membantu menjaga surat tetap tertata selama diantar.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Meskipun demikian, hasil wawancara belum menjelaskan bagaimana bukti serah terima dicatat. Pada pedoman tata naskah dinas pemerintah daerah, format surat pengantar sudah memuat kolom tanggal diterima beserta nama penerima dan pengirim (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2023a). Format semacam ini dapat dimanfaatkan untuk memperkuat akuntabilitas pengantaran, dan hal ini dibahas lebih lanjut pada bagian rekomendasi.

Sistem Pengelolaan Surat: Kombinasi Digital dan Manual

Informan menjelaskan bahwa pengelolaan surat dilakukan secara kombinasi. Bagian manual berupa pengantaran surat oleh caraka. Bagian digital berupa pemakaian aplikasi SARANA untuk menerima surat masuk. Sebagai contoh, surat pengaduan masyarakat dikelola terlebih dahulu oleh kantor kelurahan atau kantor camat, kemudian dikirim melalui aplikasi SARANA ke kantor UPT. Pihak UPT lalu mencetak surat tersebut, memberi disposisi, dan menyerahkannya kepada Kepala UPT untuk ditindaklanjuti. Dengan demikian, aplikasi digunakan pada tahap penerimaan, sedangkan disposisi dan penyerahan kepada pimpinan masih berbasis kertas.

Pola hibrid seperti ini juga ditemukan pada penelitian lain. Di Kementerian Kesehatan, pengelolaan surat melalui aplikasi Srikandi dinilai cukup efektif dan efisien, tetapi proses tetap menggunakan lembar disposisi dan buku agenda pada Microsoft Excel, serta masih terdapat kendala yang menuntut perawatan aplikasi dan peningkatan kapasitas server (Ridha, 2023). Di Universitas Negeri Semarang, manajemen surat melalui SIRADI berjalan secara elektronik, tetapi penyiapan konsep surat keluar masih manual dan masih ada kendala jaringan serta sumber daya manusia (Kuswantoro et al., 2022). Pada instansi pemerintah daerah lain, *e-office* untuk surat keluar bahkan belum dipakai sehingga saran yang diajukan mencakup penambahan arsiparis dan sarana penyimpanan surat (Azizah & Kuswantoro, 2021). Jika dibandingkan, UPT berada pada posisi yang mirip: aplikasi mempercepat penerimaan, namun jejak digital berpotensi terputus pada saat surat dicetak dan beredar secara fisik.

Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat

Surat pengaduan yang dikelola UPT berkaitan dengan keluhan masyarakat, antara lain perbaikan jalan dan pembenahan parit pada tiga wilayah kerja. Setelah surat diterima melalui SARANA, dicetak, dan didisposisi, Kepala UPT menindaklanjuti aduan tersebut. Informan juga menyampaikan bahwa jumlah keluhan terus bertambah sehingga banyak pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengaduan bukan hanya soal pengelolaan surat, melainkan juga beban kerja pelayanan.

Dalam konteks layanan publik, pengelolaan pengaduan menuntut verifikasi, penerusan kepada instansi yang berwenang, dan penyelesaian dalam jangka waktu tertentu. Penelitian pada aplikasi pengaduan nasional SP4N-LAPOR! menemukan bahwa pengaduan yang belum ditindaklanjuti masih ada, dan lambatnya tindak lanjut antara lain dipengaruhi oleh pergantian petugas pengelola serta keterbatasan jumlah admin (Wulandari, 2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 juga mengatur bahwa informasi status tindak lanjut pengaduan disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR! (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2023b). Informan tidak menyebut SP4N-LAPOR! sehingga hubungan antara SARANA dan kanal pengaduan nasional tersebut belum dapat dipastikan dan menjadi bahan kajian lanjutan.

Kendala dan Cara Mengatasi Keterlambatan atau Kesalahan Pengiriman

Kendala yang paling sering dialami adalah keterlambatan pengelolaan surat. Informan menyebut tiga faktor: kepala dinas melakukan perjalanan dinas keluar kota, pekerjaan banyak yang tidak tepat waktu karena pengaduan masyarakat terus bertambah, dan hujan deras yang membuat caraka menunda pengantaran. Dua faktor pertama berkaitan dengan proses persetujuan dan beban kerja, sedangkan faktor ketiga berkaitan dengan kondisi lingkungan pada tahap pengantaran fisik.

Kantor menerapkan beberapa langkah penanganan. Pertama, bila hujan deras menghambat caraka, Kepala UPT berkoordinasi dengan pusat. Surat yang urgen atau sangat penting dikirim melalui surel kantor, sedangkan surat biasa atau tidak urgen dikirim keesokan harinya. Kedua, bila terjadi keterlambatan pengelolaan surat, kantor membuat surat baru, berkoordinasi dengan Kepala UPT untuk menyampaikan permasalahan, dan meminta maaf atas kendala yang terjadi. Ketiga, kantor menyusun daftar atau *log* surat yang perlu ditindaklanjuti, yang memuat nomor surat dan keterangan surat sehingga surat dapat dipantau dan ditindaklanjuti sesuai prioritas.

Langkah-langkah tersebut mencerminkan tiga prinsip pengendalian surat: pemilahan berdasarkan tingkat urgensi, penyediaan jalur cadangan ketika jalur utama terganggu, dan pencatatan untuk pemantauan. Prinsip pencatatan juga tampak pada praktik instansi lain yang memakai lembar disposisi dan buku agenda (Ridha, 2023). Kelemahannya, penyelesaian masih bergantung pada kehadiran pimpinan yang berwenang memberi persetujuan sehingga perjalanan dinas kepala dinas tetap menjadi titik hambatan.

Implikasi Penelitian

Implikasi akademik penelitian ini adalah bahwa pembelajaran korespondensi perlu mencakup lebih dari sekadar teknik menulis dan bentuk surat. Mahasiswa perlu memahami bagaimana surat diterima, didisposisi, dikirim, dicatat, dan ditindaklanjuti dalam sistem yang nyata, termasuk sistem hibrid yang masih dominan di kantor pemerintah. Bentuk surat seperti *semi block style* yang dipelajari di kelas terbukti masih dipakai di lapangan, sehingga materi bentuk surat tetap relevan, tetapi perlu dihubungkan dengan tata naskah dinas, nota dinas, disposisi, dan aplikasi persuratan.

Implikasi praktis bagi kantor yang diteliti adalah perlunya menjaga kesinambungan antara jalur digital dan jalur fisik. Aplikasi SARANA telah membantu penerimaan surat, tetapi manfaatnya akan lebih besar bila status surat setelah dicetak dan didisposisi tetap tercatat dan dapat ditelusuri.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi berikut disusun oleh penulis berdasarkan temuan wawancara dan literatur, sehingga bersifat saran dan perlu disesuaikan dengan kebijakan kantor (Tabel 3).

Tabel 3. Permasalahan dan Rekomendasi Perbaikan

Permasalahan	Rekomendasi	Landasan
Surat tertunda ketika kepala dinas menjalankan perjalanan dinas	Menetapkan pejabat pengganti atau pelimpahan kewenangan disposisi untuk surat rutin, dan menjadwalkan penandatanganan surat penting sebelum keberangkatan.	Temuan wawancara; Ridha (2023)
Pengaduan terus bertambah dan tidak tepat waktu	Menentukan target waktu tindak lanjut menurut kategori pengaduan, lalu memantau capaiannya secara berkala.	Wulandari (2023)
Jejak digital terputus setelah surat dicetak	Mencatat nomor agenda, tanggal disposisi, dan status tindak lanjut pada *log* yang sama dengan daftar surat prioritas.	Ridha (2023); temuan wawancara
Bukti serah terima belum jelas	Memakai surat pengantar atau buku ekspedisi yang memuat tanggal diterima serta nama penerima dan pengirim.	Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2023a)
Pengantaran terganggu cuaca	Menyiapkan pelindung dokumen, jadwal cadangan, dan pemberitahuan singkat kepada penerima ketika pengantaran ditunda.	Temuan wawancara
Pemahaman alur dan kesinambungan tugas	Melakukan sosialisasi alur persuratan, menyusun SOP tertulis, dan menyiapkan petugas cadangan bila caraka atau admin berhalangan atau dimutasi.	Kuswantoro et al. (2022); Wulandari (2023)
Keseragaman format surat	Menyediakan templat baku *semi block style* yang selaras dengan pedoman tata naskah dinas.	Sugianto & Cendriono (2023); Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2023a)

Sumber: olahan penulis.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan pembaca.

a. Data berasal dari dua informan pada satu unit kerja sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke UPT atau kantor dinas lain. Hal ini sejalan dengan sifat penelitian kualitatif yang menekankan makna (Abdussamad, 2021).
b. Pengumpulan data hanya menggunakan wawancara. Observasi langsung terhadap proses disposisi dan pengantaran serta analisis dokumen surat belum dilakukan, sehingga kesesuaian bentuk surat dengan pedoman belum diuji.
c. Catatan wawancara tidak memisahkan jawaban masing-masing informan, sehingga perbandingan sudut pandang staf administrasi dan koordinator lapangan hanya dapat dilakukan secara terbatas.
d. Aspek teknis aplikasi SARANA, tahapan penanganan pengaduan di lapangan (misalnya survei dan umpan balik kepada pelapor), serta koordinasi UPT dengan pusat di luar peran caraka belum terungkap secara rinci.
e. Belum ada data kuantitatif, seperti jumlah surat per periode atau lama waktu tindak lanjut, sehingga tingkat keterlambatan belum dapat diukur.
f. Studi pustaka dibatasi pada buku dan jurnal terbitan lima tahun terakhir yang dapat diakses gratis sehingga cakupan literatur tidak menyeluruh.

Sintesis Hasil Penelitian

Sintesis dilakukan dengan menyandingkan temuan lapangan dan temuan literatur pada tiga lapisan korespondensi: lapisan bentuk dan jenis surat, lapisan alur dan koordinasi, serta lapisan sistem dan pengendalian. Hasilnya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Sintesis Temuan Lapangan dan Literatur

Lapisan	Temuan lapangan (UPT III Wilayah Timur)	Gambaran dalam literatur	Makna sintesis
Bentuk dan jenis surat	*Semi block style*; surat pengaduan masyarakat dan nota dinas.	Bentuk setengah lurus dan model alinea menggantung dipakai sesuai kebiasaan instansi (Sugianto & Cendriono, 2023).	Bentuk surat mengikuti konvensi instansi.
Alur dan koordinasi	Kantor lurah atau camat → UPT → pusat; caraka di kedua ujung.	Alur persuratan perlu dipahami seragam oleh semua unit (Kuswantoro et al., 2022).	Alur berjenjang efektif bila setiap simpul bertanggung jawab.
Sistem pengelolaan	Digital untuk penerimaan (SARANA), manual untuk disposisi dan pengantaran.	Aplikasi persuratan tetap berdampingan dengan lembar disposisi, buku agenda, dan proses fisik (Azizah & Kuswantoro, 2021; Ridha, 2023).	Hibrid adalah praktik umum, bukan kelemahan itu sendiri.
Pengaduan dan tindak lanjut	Pengaduan terus bertambah; tindak lanjut sering terlambat.	Tindak lanjut dipengaruhi kapasitas dan kesinambungan petugas (Wulandari, 2023).	Ketepatan waktu ditentukan juga oleh beban dan SDM.
Pengendalian dan solusi	Pemilahan urgensi, surel kantor, surat baru, dan *log* surat.	Pencatatan dan prioritas mendukung pemantauan surat (Ridha, 2023).	Pengendalian sudah ada, tetapi perlu diformalkan.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Sumber: olahan penulis.

Secara keseluruhan, praktik persuratan di UPT III Wilayah Timur dapat dibaca sebagai sistem hibrid yang berfungsi: jalur digital mempercepat penerimaan, jalur manual menjaga kepastian penyampaian, dan solusi darurat menjaga kelancaran ketika terjadi gangguan. Titik lemahnya terletak pada ketergantungan pada pimpinan, kerentanan pengantaran fisik, dan pencatatan yang belum terhubung dari awal hingga akhir. Karena itu, perbaikan yang paling bernilai bukan mengganti sistem, melainkan menyambungkan jejak surat dan memperjelas aturan waktu serta kewenangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan, Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur menggunakan bentuk surat *semi block style* dan mengelola dua kelompok surat utama, yaitu surat pengaduan masyarakat dari kantor camat atau kantor lurah dan nota dinas yang dikirim ke kantor pusat. Alur surat bersifat berjenjang, yaitu dari kantor lurah atau camat ke UPT lalu ke kantor pusat untuk ditindaklanjuti, dengan wilayah kerja Medan Timur, Medan Tembung, dan Medan Perjuangan.

Pengelolaan surat dilakukan secara kombinasi digital dan manual. Aplikasi SARANA digunakan untuk menerima surat masuk, sedangkan penyampaian surat antara UPT dan pusat dilakukan caraka dengan map khusus. Surat pengaduan dicetak dan didisposisi sebelum diserahkan kepada Kepala UPT. Kendala utama berupa keterlambatan akibat perjalanan dinas kepala dinas, bertambahnya pengaduan, dan hujan deras. Solusinya adalah pengiriman surat urgen melalui surel kantor, pengiriman surat biasa keesokan hari, pembuatan surat baru disertai koordinasi dan permintaan maaf, serta penyusunan *log* surat yang memuat nomor dan keterangan surat.

Perbaikan yang disarankan meliputi penetapan target waktu tindak lanjut, pelimpahan kewenangan disposisi, pencatatan status surat yang berkesinambungan, penguatan bukti serah terima, serta sosialisasi alur dan SOP persuratan. Penelitian lanjutan disarankan menambahkan observasi, analisis dokumen surat, dan data kuantitatif tentang waktu tindak lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak Kantor Dinas Pekerjaan Umum UPT III Wilayah Timur Kota Medan, khususnya kedua informan, serta kepada dosen pengampu mata kuliah Korespondensi yaitu Ibu Dr. Ellys Siregar, S.Pd.,M.Pd. yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). Syakir Media Press.

https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn

Azizah, N. F., & Kuswantoro, A. (2021). Pengelolaan surat masuk dan surat keluar. *Economic Education Analysis Journal, 10*(1), 65–81.

https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i1.42853

Desnanjaya, I. G. M. N., Ariana, A. A. G. B., Nugraha, I. M. A., & Adnyana, I. G. (2022). Sistem informasi persuratan berbasis web dan SMS gateway. *INFORMAL: Informatics Journal, 7*(1), 1–15.

https://jurnal.unej.ac.id/index.php/INFORMAL/article/view/30909

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023a). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 144).

https://peraturan.go.id/files/bn144-2023.pdf

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023b). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499).

https://peraturan.go.id/files/permendagri-no-8-tahun-2023.pdf

Kuswantoro, A., Ungu, R. B. M., 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

Putera, A. F., Hasniati, Tamma, S., & Arifin, A. A. (2024). Complaint management pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara, 30*(3), 308–331.

https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/3232/235/18056

Ridha, M. (2023). Efektivitas dan efisiensi sistem pengelolaan administrasi surat pada Kementerian Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan, 5*(2).

https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.1076

Risky, N. A., & Handayani, N. (2023). Penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan agraria di Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jakarta Raya. *PENTAHELIX: Jurnal Administrasi Publik, 1*(2), 125–142.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

https://jurnal.umj.ac.id/index.php/pentahelix/article/view/18989/9291

Somantri, F., Supono, & Mubassiran. (2022). Sistem informasi surat masuk dan surat keluar di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur. *IMPROVE, 14*(1), 60–64.

https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/improve/article/download/2641/1035/5043

Sugianto, A., & Cendriono, N. (2023). *Korespondensi dalam bahasa Inggris dan Indonesia*. Unmuh Ponorogo Press.

https://eprints.umpo.ac.id/11712/2/9.%20KORESPONDENSI%20DALAM%20BAHASA%20INGGRIS%20DAN%20INDONESIA.pdf

Wulandari, S. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 13*(2), 152–166.

https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.