

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di tengah pesatnya perkembangan era informasi saat ini, pengelolaan dokumen, khususnya surat menyurat, menjadi aspek krusial dalam menjalankan fungsi administrasi organisasi. Meningkatnya jumlah komunikasi tertulis, baik dalam format cetak maupun digital, menuntut adanya sistem pengelolaan yang tertata dan efisien. Dengan demikian, keberadaan sistem yang mampu menangani surat secara tepat serta menjamin penyimpanan dokumen secara sistematis dan mudah diakses sangatlah dibutuhkan. Tata kelola surat yang efektif tidak hanya memperlancar kegiatan operasional agar informasi penting dapat ditemukan kembali secara cepat dan akurat saat diperlukan, serta tetap terjaga ketersediaannya (Darmansah et al. 2024).

Sebagai salah satu media komunikasi yang umum digunakan selain telepon, email, dan faksimile, surat memiliki peran penting dalam penyampaian informasi. Dibandingkan dengan media komunikasi lainnya, surat menawarkan beberapa keunggulan, seperti mampu memuat informasi secara lebih mendetail serta berfungsi sebagai bukti tertulis yang sah. Selain itu, surat dapat dijadikan pengingat, arsip dokumentasi, sekaligus bukti autentik. Karena itu, pengelolaan surat masuk dan keluar pada lembaga, baik pemerintahan maupun non-pemerintahan, memiliki nilai strategis untuk mendukung kelangsungan dan perkembangan organisasi. Surat juga berfungsi sebagai sarana komunikasi

resmi, sumber informasi institusional, dan dokumen hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Adi Siswanto & Husni Bt Salam, 2022).

Dalam sebuah organisasi, urutan penataan surat biasanya dikelompokkan ke dalam dua jenis utama, yaitu surat keluar dan surat masuk. Surat keluar merupakan dokumen yang dibuat dan diterbitkan oleh organisasi untuk dikirimkan kepada pihak eksternal. Sebaliknya, surat yang diterima perusahaan yang awalnya dari individu maupun lembaga di luar instansi disebut surat masuk (Nasution & Kusmilawaty, 2022). Tingkat efektivitas dalam pengelolaan surat memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional serta pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Menurut artikel yang diterbitkan oleh [Integrasolusi.com](https://www.integrasolusi.com) (2020), pengelolaan surat kerap dipandang sebagai aktivitas yang sederhana, sehingga banyak kalangan menyepelekan pentingnya proses ini. Tak sedikit organisasi yang belum menerapkan sistem pengelolaan surat secara tertib dan profesional. Banyak yang beranggapan bahwa kegiatan ini bisa dilakukan oleh siapa saja tanpa keterampilan khusus. Namun, pengelolaan yang tidak baik dapat menyebabkan pengaruh negatif, seperti hilangnya surat beserta informasi penting yang dikandungnya, lingkungan kerja yang tidak tertata akibat surat-surat yang menumpuk, serta kesulitan dalam menelusuri kembali dokumen terdahulu. Oleh karena itu, mengingat peran vital surat dalam mendukung kinerja dan perkembangan organisasi, maka penerapan sistem pengelolaan surat yang baik dan tepat menjadi suatu kebutuhan yang mendesak.

Penelitian ini dilaksanakan di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition* (SEAMEO RECFON), sebuah institusi internasional di bawah naungan SEAMEO yang berperan sebagai pusat studi dalam bidang pangan dan gizi di kawasan Asia Tenggara. Lembaga ini bertujuan untuk menyelenggarakan pendidikan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, melaksanakan penelitian, serta mendiseminasikan informasi yang berkaitan dengan isu-isu pangan dan gizi di tingkat regional.

Lembaga ini merupakan bagian dari jaringan pusat SEAMEO (*SEAMEO Centre*) yang tersiar di seluruh negara di kawasan Asia Tenggara. Setiap pusat SEAMEO dibentuk dengan fokus pada isu-isu strategis yang relevan dengan kebutuhan negara tempat pusat tersebut berlokasi. Oleh karena itu, SEAMEO RECFON berlokasi di Indonesia karena relevansi dengan tantangan nasional, yaitu permasalahan gizi. Untuk menjawab tantangan tersebut, SEAMEO RECFON mengembangkan pendekatan berbasis pendidikan guna mendukung perbaikan status gizi di Indonesia.

Pusat kajian ini memiliki enam mandat utama, yaitu pendidikan, pengembangan kapasitas, kegiatan penelitian, diseminasi informasi, pemberdayaan masyarakat, serta penguatan kemitraan. Secara kelembagaan, pusat ini berada di bawah naungan Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, serta berstatus sebagai organisasi regional nirlaba.

Penataan surat masuk dan surat keluar sudah menjadi kegiatan operasional harian yang dilakukan oleh SEAMEO RECFON. Surat-surat tersebut mencakup

permintaan informasi, undangan kerja sama, laporan hasil penelitian, serta berbagai bentuk komunikasi resmi lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan program-program organisasi.

Berdasarkan hasil observasi, pengelolaan surat masuk dan surat keluar di SEAMEO RECFON masih belum terlaksana secara maksimal, terutama pada aspek distribusi dan pengarsipan. Salah satu faktor penyebabnya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia, yang berimbas pada keterlambatan pengiriman surat ke pihak yang berwenang. Selain itu, fasilitas penyimpanan arsip yang ada dinilai belum memadai, sehingga menimbulkan kendala dalam penataan dokumen dan menyulitkan proses penelusuran surat-surat lama ketika dibutuhkan dalam waktu singkat.

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil wawancara singkat yang mengindikasikan bahwa terbatasnya jumlah pegawai yang menangani surat serta keterbatasan fasilitas penyimpanan menjadi faktor yang menyebabkan proses pengelolaan surat kerap berlangsung lebih lama dari waktu yang seharusnya.



Gambar 1. 1: Sarana Penyimpanan Surat di SEAMEO RECFON

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dalam tahap awal pengumpulan data, peneliti menjalankan studi pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 20 pegawai SEAMEO RECFON. Langkah ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pandangan mereka terhadap aturan penataan surat masuk dan surat keluar di instansi tersebut. Sampel beranggotakan satu pegawai bagian Sekretaris, dua orang dari unit Admin *Training*, dua dari Admin unit Riset, dua dari Admin unit Pengembangan Masyarakat dan Kemitraan, dua pegawai dari Admin unit SDM dan Umum, serta tujuh pegawai yang berasal dari unit Administrasi, Keuangan, dan Akunting. Hasil dari pra-riset ini disajikan oleh peneliti dalam bentuk visualisasi gambar berikut:

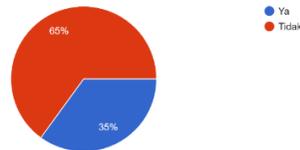


Gambar 1. 2: Hasil Pra Riset Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di SEAMEO RECFON

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 1.2 di atas dapat dimengerti bahwa 55% responden menyatakan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di SEAMEO RECFON tidak berjalan dengan baik, sedangkan 45% responden menyatakan bahwa pengelolaan tersebut sudah berjalan dengan baik. Hasil pra-riset ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai merasakan adanya kendala dalam proses pengelolaan surat, baik dari aspek distribusi maupun pengarsipan.

Apakah sarana penyimpanan surat yang tersedia sudah memadai?
20 jawaban



Gambar 1. 3: Hasil Pra Riset Sarana Penyimpanan Surat di SEAMEO RECFON

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan diagram di atas, sebanyak 65% responden menyatakan bahwa sarana penyimpanan surat yang tersedia di SEAMEO RECFON belum memadai, sedangkan hanya 35% responden yang merasa sarana penyimpanan tersebut sudah memadai. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai mengalami kendala dalam proses pengarsipan surat, baik dari segi ketersediaan ruang fisik maupun sistem pengarsipan yang digunakan.

keluar, namun masing-masing penelitian memiliki ciri khas tersendiri, baik dari segi tema, pendekatan penelitian, objek dan subjek yang dikaji, hingga teknik pengumpulan data yang digunakan. Salah satu contohnya adalah penelitian oleh Sitoresmi et al. (2020) dengan judul Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Surat Masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri.

Tidak seperti penelitian-penelitian sebelumnya, studi ini secara khusus menitikberatkan pembahasan pada pengelolaan surat masuk dan keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition* (SEAMEO RECFON) dengan menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, serta

penelusuran dokumen. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti merasa perlu untuk menelaah lebih mendalam pengelolaan surat masuk dan keluar pada instansi yang dimaksud. Oleh karena itu, peneliti menetapkan judul "**Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition (SEAMEO RECFON)***".

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan ke dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition (SEAMEO RECFON)*?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition (SEAMEO RECFON)*?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition (SEAMEO RECFON)*?

C. Tujuan Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari rumusan pertanyaan penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition* (SEAMEO RECFON).
2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition* (SEAMEO RECFON).
3. Mengetahui solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Centre for Food and Nutrition* (SEAMEO RECFON).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya sebagai referensi dalam studi-studi yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi organisasi, serta menjadi sumber informasi pendidikan dalam bidang tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dapat mengembangkan ilmu, memperkaya pengalaman, serta memperdalam pemahaman peneliti dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di lapangan.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan pengetahuan, terutama bagi mahasiswa di bidang Ekonomi, khususnya program studi Administrasi Perkantoran, mengenai tata kelola surat dalam lingkungan kelembagaan.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi pustaka Universitas sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, serta memperkaya khasanah keilmuan dan menjadi rujukan dalam pengembangan studi administrasi perkantoran.

d. Bagi SEAMEO RECFON

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi institusi dalam mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas sistem pengelolaan surat yang masih dirasa belum optimal, sebagai langkah untuk memperbaiki tata kelola administrasi persuratan di lingkungan kerja.