



## Peran Tata Usaha Sebagai Penghubung Administrasi Surat Masuk Di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara

Ruth Julianti Marbun<sup>1</sup>, Haposan Siallagan<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen Medan

[ruth.marbun@student.uhn.ac.id](mailto:ruth.marbun@student.uhn.ac.id)<sup>1</sup>, [haposansiallagan@uhn.ac.id](mailto:haposansiallagan@uhn.ac.id)<sup>2</sup>

---

### Article Info

#### Keywords:

Administrasi,  
Tata Usaha,  
Surat Masuk,  
Birokrasi,  
Biro Hukum.

### ABSTRACT

Administrasi memiliki peran yang sangat fundamental dalam mendukung kinerja birokrasi, khususnya dalam mengelola arus informasi melalui surat masuk. Di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara, bagian tata usaha menjadi unit strategis yang tidak hanya berfungsi sebagai penerima dan pencatat dokumen, tetapi juga memastikan distribusi surat berjalan tepat sasaran, teratur, dan sesuai prosedur. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan undang-undang dan konseptual untuk menganalisis peran tata usaha dalam pengelolaan surat masuk, kendala yang dihadapi, serta alternatif solusi yang dapat diterapkan. Hasil kajian menunjukkan bahwa tata usaha menjalankan lima fungsi utama, yaitu penerimaan dan pencatatan, pengolahan dan distribusi, monitoring tindak lanjut, pengarsipan, serta koordinasi dan peningkatan kapasitas pegawai. Namun, sejumlah hambatan masih ditemukan, antara lain tingginya volume surat masuk, keterbatasan sumber daya manusia, penggunaan sistem manual, kendala teknis dan keamanan, lemahnya koordinasi antarbagian, serta kepatuhan terhadap regulasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem digital, pelatihan SDM, serta penerapan SOP yang lebih ketat agar pengelolaan administrasi surat masuk dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license



### Corresponding Author:

Ruth Julianti Marbun  
Universitas HKBP Nommensen Medan  
[ruth.marbun@student.uhn.ac.id](mailto:ruth.marbun@student.uhn.ac.id)

---

## PENDAHULUAN

Administrasi merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan birokrasi di setiap organisasi pemerintahan. Melalui administrasi, aktivitas organisasi dapat tercatat secara sistematis, terdokumentasi dengan baik, sekaligus terkoordinasi secara teratur. Dalam praktiknya, administrasi tidak hanya dipandang sebagai sarana pencatatan dan penyimpanan arsip semata, tetapi juga berfungsi sebagai medium komunikasi resmi yang menghubungkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, sehingga roda pemerintahan dapat bergerak lebih terarah, efisien, dan efektif. Tanpa adanya sistem administrasi yang baik, pelaksanaan

tugas dan fungsi pemerintahan akan menghadapi banyak hambatan, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, serta kelancaran alur informasi.

Menurut Mustopadidjaja, administrasi publik adalah seluruh rangkaian aktivitas yang dijalankan oleh aparatur negara dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk administrasi yang sangat berperan penting dalam kegiatan organisasi pemerintahan adalah pengelolaan surat masuk. Surat masuk berfungsi sebagai instrumen komunikasi formal yang umumnya memuat instruksi, kebijakan, informasi, permintaan, hingga laporan dari pihak luar maupun dalam instansi. Keberadaan surat masuk menjadi pintu awal yang menentukan arah tindak lanjut dari suatu kegiatan administrasi. Dengan demikian, keteraturan dalam mengelola surat masuk tidak hanya berhubungan dengan kerapian arsip, tetapi juga berpengaruh terhadap kelancaran alur kerja serta kecepatan pengambilan keputusan. Di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara, bagian tata usaha memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam mengelola administrasi surat masuk. Tata usaha tidak sekadar berperan menerima dan mencatat surat, melainkan juga memastikan agar surat tersebut dapat didistribusikan dengan tepat kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Proses tersebut melibatkan sejumlah tahapan, antara lain pencatatan agenda, pemberian nomor, penentuan disposisi, hingga pengarsipan dokumen sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif. Jika seluruh proses ini berjalan sesuai prosedur, maka koordinasi antarbagian dapat berlangsung lebih lancar, kualitas pelayanan administrasi meningkat, dan kecepatan birokrasi dalam memberikan respon juga lebih baik.

Namun demikian, dalam kenyataannya pengelolaan surat masuk tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Beberapa kendala sering muncul, misalnya keterlambatan dalam pencatatan dan pendistribusian, surat yang tidak sampai kepada pihak yang seharusnya menerima, hingga keterbatasan sumber daya manusia yang menangani administrasi. Situasi ini tentu berpotensi menimbulkan permasalahan baru, seperti tertundanya proses pengambilan keputusan, menurunnya efektivitas pelayanan publik, serta berkurangnya citra profesionalisme instansi pemerintahan di mata masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, penting dilakukan penelitian mengenai peran tata usaha sebagai penghubung administrasi surat masuk di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana efektivitas peran tata usaha dalam mengelola surat masuk, apa saja kendala yang sering dihadapi, serta bagaimana solusi atau upaya perbaikan yang dapat diterapkan agar sistem administrasi menjadi lebih optimal. Dengan adanya kajian ini, diharapkan tata usaha dapat terus meningkatkan kualitas kinerjanya, sehingga proses administrasi di lingkungan biro hukum dapat mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan Bagaimana peran tata usaha dalam mengelola administrasi surat masuk di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara dan Apa saja kendala yang dihadapi tata usaha dalam pelaksanaan administrasi surat masuk

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada analisis terhadap bahan-bahan hukum yang bersumber dari literatur maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam

pelaksanaannya, penulis mengaplikasikan dua pendekatan, yakni pendekatan undang-undang (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Melalui pendekatan undang-undang, penelitian difokuskan pada pengkajian secara komprehensif terhadap regulasi yang memiliki relevansi dengan isu hukum yang sedang diteliti. Sementara itu, pendekatan konseptual dilakukan dengan merujuk pada pandangan, teori, serta doktrin para ahli hukum yang berkembang dalam disiplin ilmu hukum, sehingga dapat memperkuat landasan argumentasi dan penalaran hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Tata Usaha Dalam Mengelola Administrasi Surat Masuk Di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara**

Dalam struktur organisasi pemerintahan daerah, administrasi menempati posisi yang sangat fundamental karena menjadi salah satu pilar utama yang menopang keberlangsungan birokrasi. Administrasi bukan sekadar aktivitas pencatatan dan pengarsipan, melainkan juga instrumen pengendali dan penghubung yang menjaga agar roda pemerintahan berjalan sesuai dengan aturan dan target yang ditetapkan. Di antara berbagai unit yang memiliki tanggung jawab dalam bidang administrasi, bagian tata usaha memegang peranan penting sebagai pengelola arus dokumen, khususnya surat menyurat yang masuk dan keluar dari sebuah instansi. Pada Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara, tata usaha berperan sebagai motor penggerak yang memastikan kelancaran jalannya sistem administrasi. Tugasnya tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memiliki fungsi strategis, yakni sebagai jembatan komunikasi antarbagian dan penghubung antara biro hukum dengan instansi lain, baik di tingkat internal pemerintahan daerah maupun eksternal seperti lembaga pusat, masyarakat, hingga pihak swasta. Dengan perannya tersebut, tata usaha berkontribusi dalam menjamin bahwa setiap dokumen hukum, surat kebijakan, maupun instruksi administratif dapat diproses secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan hukum serta prosedur pelayanan publik.

Kedudukan tata usaha ini sejalan dengan regulasi yang berlaku, salah satunya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menekankan pentingnya tertib administrasi sebagai landasan terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Selain itu, pedoman internal pemerintah daerah seperti Peraturan Gubernur Sumatera Utara maupun Surat Edaran dari Sekretaris Daerah juga menjadi acuan dalam pelaksanaan fungsi surat menyurat di lingkungan biro hukum. Dengan dasar hukum dan pedoman yang jelas, tata usaha diharapkan mampu mengelola arus dokumen hukum secara sistematis dan profesional. Secara garis besar, tata usaha dalam pengelolaan surat masuk di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara menjalankan lima peran pokok yang saling berkaitan, yaitu: penerimaan dan pencatatan surat masuk, pengolahan serta distribusi, pengawasan tindak lanjut, pengarsipan dokumen, serta koordinasi dan peningkatan kapasitas. Kelima aspek tersebut menjadi fondasi bagi terciptanya sistem administrasi yang tertib dan terukur.

#### **1. Penerimaan dan Pencatatan Surat Masuk**

Tahap paling awal dalam siklus administrasi surat menyurat adalah proses penerimaan surat. Surat masuk dapat berasal dari berbagai pihak, seperti kementerian atau lembaga di

tingkat pusat, pemerintah daerah lain, aparat penegak hukum (Kejaksaan dan Kepolisian), organisasi masyarakat, hingga lembaga swasta. Jenis surat yang diterima pun sangat beragam, mulai dari permintaan konsultasi rancangan peraturan daerah, tindak lanjut sengketa administratif, hingga koordinasi terkait kebijakan hukum provinsi. Setiap surat yang diterima oleh Biro Hukum wajib dicatat dalam register surat masuk. Proses pencatatan ini bisa dilakukan secara manual melalui buku agenda maupun menggunakan sistem digital berbasis aplikasi pemerintahan, seperti e-Office atau SIMDA. Informasi yang dicatat meliputi nomor agenda, tanggal penerimaan, asal surat, tujuan, serta ringkasan isi. Tahap ini memiliki arti penting karena menjadi dasar dalam pelacakan dan pengendalian surat agar tidak terjadi keterlambatan maupun kehilangan dokumen. Di Biro Hukum, pencatatan surat masuk dilakukan dengan tingkat kehati-hatian tinggi, sebab sebagian besar dokumen bersifat sensitif dan berhubungan langsung dengan urusan hukum atau perkara litigasi. Oleh karena itu, tata usaha juga melakukan pengklasifikasian surat berdasarkan tingkat kerahasiaan— umum, rahasia, atau sangat rahasia. Proses ini dilakukan dengan merujuk pada ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 45 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Administrasi Perkantoran, yang mengatur tata cara pengelolaan dokumen administrasi, termasuk aspek keamanan dan kerahasiaan.

## 2. Pengolahan dan Distribusi Surat

Tahap berikutnya setelah surat masuk diterima dan dicatat adalah proses pengolahan serta distribusi. Proses ini menjadi salah satu langkah penting dalam siklus administrasi, karena dari sinilah surat diarahkan kepada unit kerja atau pejabat yang tepat sesuai dengan kewenangan dan substansi isi surat. Tata usaha memiliki tanggung jawab penuh untuk melakukan verifikasi terhadap kelengkapan surat, meliputi pemeriksaan tanda tangan pejabat pengirim, keabsahan cap instansi, keberadaan lampiran, maupun aspek administratif lain yang mendukung validitas dokumen. Setelah pemeriksaan selesai, surat kemudian diberi tanda “Diterima” lengkap dengan nomor agenda, tanggal penerimaan, serta ringkasan isi yang akan memudahkan proses tindak lanjut. Proses distribusi surat pada umumnya dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu pengiriman fisik (manual) dan pengiriman digital (melalui aplikasi e-Office atau sistem surat elektronik internal pemerintah). Surat yang bersifat formal atau rahasia biasanya tetap menggunakan jalur fisik untuk menjaga keaslian dokumen dan kerahasiaan informasi, sementara surat bersifat umum atau informasi cepat lebih sering didistribusikan melalui sistem digital agar lebih efisien. Jika surat yang diterima membutuhkan disposisi pimpinan, tata usaha bertugas menyiapkan draft disposisi yang berisi arahan tindak lanjut. Draft ini kemudian diajukan kepada pejabat berwenang, seperti Kepala Biro Hukum atau Gubernur, untuk diberikan instruksi tertulis mengenai langkah-langkah yang harus diambil. Disposisi ini tidak hanya berfungsi sebagai petunjuk teknis, tetapi juga menjadi bentuk akuntabilitas birokrasi agar setiap surat yang masuk mendapatkan penanganan resmi sesuai jalur yang berlaku.

Dalam konteks Kantor Gubernur Sumatera Utara, pengolahan dan distribusi surat di Biro Hukum tidak hanya bersifat administratif semata, tetapi juga memerlukan koordinasi yang erat dengan Sekretariat Daerah. Hal ini dilakukan agar setiap surat yang masuk dapat dikaitkan dengan agenda prioritas provinsi. Misalnya, surat yang menyangkut kebijakan otonomi daerah, penyelesaian permasalahan hukum terkait bencana alam, atau regulasi investasi yang berimplikasi pada pembangunan daerah harus segera ditindaklanjuti agar

sesuai dengan arah kebijakan strategis Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Dengan demikian, tahap pengolahan dan distribusi surat bukan sekadar rutinitas administrasi, melainkan jembatan penting yang memastikan aliran informasi berjalan dengan cepat, tepat, dan terarah. Efektivitas dalam tahap ini sangat menentukan kualitas pelayanan birokrasi serta kemampuan pemerintah daerah dalam merespons dinamika hukum dan kebijakan yang berkembang di masyarakat.

### 3. Pengawasan dan Monitoring Tindak Lanjut

Proses pengelolaan surat di instansi pemerintahan, termasuk di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara, tidak hanya sebatas pada tahap penerimaan dan distribusi, melainkan juga harus disertai mekanisme pengawasan serta monitoring secara berkelanjutan. Hal ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa setiap surat masuk mendapatkan tindak lanjut yang tepat waktu sesuai dengan urgensi serta standar pelayanan administrasi yang berlaku. Dalam praktiknya, tata usaha berperan aktif mencatat batas waktu atau tenggat yang ditetapkan, yang umumnya berkisar antara tiga hingga tujuh hari kerja sebagaimana ketentuan standar pelayanan minimum. Apabila ditemukan keterlambatan, bagian tata usaha berkewajiban memberikan peringatan atau mengingatkan pejabat yang berwenang, baik melalui catatan tertulis berupa memo, notifikasi sistem, maupun komunikasi langsung. Pengawasan ini diperkuat dengan adanya sistem pelacakan (*tracking system*) yang memungkinkan tata usaha memantau pergerakan surat dari tahap awal penerimaan hingga tahap akhir penyelesaian. Sistem ini membantu memastikan setiap surat tidak hanya tercatat, tetapi juga benar-benar diproses sesuai prosedur. Hasil dari proses monitoring tersebut kemudian dihimpun dan disusun menjadi laporan berkala yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal. Laporan tersebut tidak hanya mencerminkan efektivitas kinerja biro, tetapi juga menjadi indikator akuntabilitas pelayanan administrasi. Dalam konteks Biro Hukum, pengawasan terhadap tindak lanjut surat memiliki signifikansi yang lebih besar karena sebagian besar surat masuk berkaitan dengan isu-isu hukum yang strategis, seperti persiapan persidangan, telaah hukum, penyusunan atau revisi peraturan daerah, hingga tindak lanjut atas rekomendasi hasil audit hukum. Apabila terdapat kelalaian dalam pengawasan, konsekuensi yang ditimbulkan dapat berupa keterlambatan dalam proses hukum, kurangnya koordinasi antarbiro, atau bahkan melemahnya citra birokrasi di mata publik. Oleh sebab itu, keberadaan sistem monitoring yang baik berimplikasi langsung pada terwujudnya transparansi, kepastian hukum, serta akuntabilitas dalam kinerja pemerintahan provinsi

### 4. Pengarsipan dan Keamanan Dokumen

Setiap dokumen atau surat yang telah melalui proses administrasi tidak berhenti pada tahap distribusi atau tindak lanjut saja, melainkan wajib diarsipkan sebagai bukti tertulis yang sah. Arsip tersebut tidak hanya berfungsi sebagai rekam jejak administratif, tetapi juga sebagai dasar dalam penyusunan laporan, bahan evaluasi, serta referensi bagi pengambilan keputusan di masa mendatang. Proses pengarsipan dilakukan dalam dua bentuk, yaitu arsip fisik yang disimpan di ruang penyimpanan khusus dengan sistem klasifikasi tertentu, dan arsip digital yang dipindai lalu disimpan dalam server internal yang dilindungi dengan sistem keamanan berlapis. Pengelolaan arsip ini mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang menegaskan pentingnya klasifikasi arsip menjadi arsip aktif maupun arsip inaktif, serta menetapkan jangka waktu penyimpanan (*retensi arsip*).

Arsip aktif biasanya masih sering digunakan dalam kegiatan operasional, sementara arsip inaktif disimpan untuk jangka panjang sebagai dokumen pembuktian apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Di lingkungan Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara, arsip surat memiliki posisi yang sangat strategis dan bernilai hukum tinggi. Surat yang berhubungan dengan perkara korupsi, perselisihan lahan adat, ataupun sengketa administratif dapat menjadi alat bukti yang sah dalam proses penyelesaian perkara, baik di ranah pemerintahan maupun peradilan. Oleh karena itu, tata usaha tidak hanya bertanggung jawab untuk menyimpan arsip, tetapi juga wajib memastikan kerahasiaan dokumen serta mencegah potensi kebocoran informasi yang bisa menimbulkan kerugian bagi pemerintah maupun masyarakat. Selain itu, sistem pengarsipan yang aman juga mendukung prinsip akuntabilitas dan transparansi birokrasi. Dokumen yang tersusun rapi, terklasifikasi dengan baik, dan mudah ditelusuri akan mempercepat proses audit maupun pemeriksaan internal. Di era digital saat ini, Biro Hukum juga mulai beralih ke sistem e-archiving atau kearsipan elektronik, sehingga selain mempercepat akses, juga mengurangi risiko kerusakan arsip fisik akibat faktor lingkungan seperti kelembaban, serangan serangga, atau kebakaran. Dengan demikian, peran tata usaha dalam pengarsipan dan menjaga keamanan dokumen tidak hanya sebatas teknis penyimpanan, melainkan juga merupakan bagian dari tanggung jawab hukum dan moral untuk melindungi data serta menjamin keberlangsungan administrasi pemerintahan yang tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 5. Koordinasi dan Peningkatan Kapasitas

Peran tata usaha dalam birokrasi tidak hanya terbatas pada kegiatan teknis seperti penerimaan, pencatatan, distribusi, maupun pengarsipan surat, tetapi juga mencakup fungsi strategis sebagai penghubung antarunit kerja. Salah satu aspek penting yang dijalankan adalah koordinasi lintas biro serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang administrasi modern. Tata usaha memiliki tanggung jawab untuk menjadi fasilitator dalam program pelatihan pegawai, khususnya yang berkaitan dengan manajemen surat berbasis digital. Langkah ini sejalan dengan kebijakan nasional mengenai penguatan sistem e-Government, yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat pelayanan administrasi publik. Dalam praktiknya, tata usaha mendorong pemanfaatan aplikasi layanan publik, misalnya SP4N-LAPOR!, yang menjadi salah satu media resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, laporan, atau permohonan secara langsung kepada pemerintah. Dengan adanya inovasi tersebut, proses administrasi surat masuk dapat dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan dapat dipantau oleh berbagai pihak. Selain itu, tata usaha juga berperan aktif dalam menjalin koordinasi dengan biro-biro lain di lingkungan Kantor Gubernur, terutama Biro Humas dan Biro Teknologi Informasi (IT). Kolaborasi ini bertujuan untuk memastikan integrasi sistem administrasi berbasis teknologi berjalan lancar, sehingga tidak ada tumpang tindih tugas maupun keterlambatan dalam alur penyampaian informasi. Melalui koordinasi yang baik, tata usaha dapat membantu mewujudkan sistem administrasi yang lebih terstruktur, efisien, dan akuntabel.

Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin dan workshop mengenai tata kelola surat elektronik, penggunaan aplikasi manajemen dokumen, serta keamanan data menjadi langkah strategis untuk menghadapi era digitalisasi. Dengan bekal kemampuan

tersebut, pegawai tata usaha tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mampu menjadi agen perubahan dalam modernisasi birokrasi. Hal ini diharapkan dapat memperkuat efektivitas pelayanan publik dan meningkatkan citra profesionalisme birokrasi pemerintahan daerah.

### **Kendala Yang Dihadapi Tata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Surat Masuk.**

Pengelolaan administrasi surat masuk merupakan salah satu pilar utama dalam sistem tata usaha yang berperan penting untuk menjamin kelancaran arus informasi di dalam sebuah organisasi. Baik di lingkup pemerintahan, perusahaan swasta, maupun organisasi non-profit, surat masuk menjadi instrumen komunikasi formal yang tidak hanya memuat instruksi atau kebijakan tertentu, tetapi juga dapat berisi informasi penting yang harus segera ditindaklanjuti. Karena sifatnya yang strategis, pengelolaan surat masuk menuntut ketelitian, kecepatan, dan sistem yang terorganisasi dengan baik. Namun, pada kenyataannya, proses administrasi surat masuk sering kali menemui sejumlah kendala yang berpotensi menurunkan efektivitas dan efisiensi tata kelola. Hambatan-hambatan ini bisa timbul akibat keterbatasan dari faktor internal organisasi, seperti kurangnya sumber daya manusia atau sistem manajemen yang belum optimal, maupun faktor eksternal, misalnya keterlambatan pengiriman dari pihak ketiga atau kendala teknis dalam penggunaan sistem digital. Jika tidak segera ditangani, kendala tersebut bukan hanya menimbulkan keterlambatan, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan:

#### **1. Jumlah Surat Masuk yang Tinggi dan Risiko Penumpukan (Backlog)**

Salah satu hambatan yang paling sering dihadapi adalah tingginya volume surat masuk yang diterima setiap hari, terutama pada instansi berskala besar seperti kementerian, lembaga daerah, universitas, maupun perusahaan multinasional. Jumlah yang berlebihan ini menuntut adanya sistem pencatatan dan distribusi yang terstruktur dengan baik. Jika organisasi masih menggunakan metode manual atau belum menerapkan teknologi informasi dalam pengelolaan surat, maka risiko terjadinya penumpukan (backlog) semakin besar. Kondisi ini mengakibatkan alur distribusi surat menjadi lambat, sehingga beberapa surat penting berpotensi tertunda dalam penanganannya. Dalam jangka panjang, penundaan ini dapat memengaruhi kinerja organisasi, terutama dalam hal pengambilan keputusan atau pelayanan publik.

Selain itu, backlog juga menimbulkan dampak lanjutan berupa kesulitan dalam pelacakan surat, meningkatnya risiko surat terselip atau hilang, serta berkurangnya kecepatan respons organisasi terhadap pihak internal maupun eksternal. Oleh karena itu, pengelolaan surat masuk yang jumlahnya besar membutuhkan strategi yang komprehensif, seperti pemanfaatan aplikasi e-office, sistem tracking berbasis barcode, maupun penambahan staf khusus untuk bagian administrasi surat.

#### **2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Salah satu faktor utama yang sering menjadi hambatan dalam pengelolaan administrasi surat masuk adalah keterbatasan sumber daya manusia. Kapasitas dan kompetensi pegawai tata usaha sangat menentukan kelancaran proses penerimaan, pencatatan, distribusi, hingga pengarsipan surat. Apabila jumlah pegawai yang tersedia tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan, maka hal ini berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam alur administrasi. Selain jumlah yang terbatas, kualitas

SDM juga menjadi persoalan penting. Tidak semua staf memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan sistem administrasi modern, khususnya yang berbasis digital. Akibatnya, sebagian besar masih mengandalkan metode manual yang rentan menimbulkan kesalahan. Dalam praktik sehari-hari, pegawai tata usaha kerap dituntut untuk mengerjakan beberapa tugas administratif secara bersamaan (multitasking), seperti mencatat surat baru, mendistribusikan dokumen, hingga melakukan pengarsipan. Kondisi ini meningkatkan risiko terjadinya human error, misalnya salah memasukkan nomor agenda, salah menempatkan dokumen pada klasifikasi yang kurang tepat, hingga surat yang seharusnya tercatat justru terselip atau hilang.

Lebih jauh, beban kerja yang menumpuk tanpa adanya pembagian tugas yang proporsional juga dapat menurunkan efektivitas kerja dan menimbulkan kelelahan pada pegawai. Situasi ini bukan hanya memperlambat alur administrasi surat masuk, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan lembaga secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin, penggunaan teknologi administrasi, serta penambahan tenaga kerja sesuai kebutuhan menjadi langkah penting untuk mengurangi kendala yang timbul akibat keterbatasan sumber daya manusia.

### 3. Pencatatan Arsip Dibiuro Hukum Dibuat Di Sistem Online

Di banyak instansi pemerintahan maupun organisasi swasta di Indonesia, sistem administrasi surat masih didominasi oleh penggunaan metode manual. Praktik yang umum dilakukan adalah pencatatan surat masuk melalui buku agenda, kartu kendali, atau pengarsipan berbasis kertas. Cara ini sebenarnya sudah lama digunakan, tetapi dalam praktiknya menyimpan berbagai kelemahan. Dokumen berbentuk fisik berisiko mudah hilang, rusak karena faktor lingkungan (misalnya lembab, terkena air, atau dimakan rayap), serta membutuhkan ruang penyimpanan yang luas seiring dengan meningkatnya jumlah arsip setiap tahun. Selain itu, proses pencarian kembali dokumen tertentu memakan waktu lama karena harus dilakukan secara manual, sehingga menghambat kecepatan pelayanan administrasi.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah maupun lembaga swasta sebenarnya telah mulai mendorong penggunaan sistem berbasis digital, seperti aplikasi e-office, e-surat, atau platform administrasi terintegrasi lain, termasuk Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) yang dikelola oleh pemerintah. Tujuan dari digitalisasi ini adalah menciptakan tata kelola surat yang lebih efisien, akurat, serta mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Namun demikian, penerapan di lapangan tidak selalu berjalan mulus.

Hambatan yang sering ditemui meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet yang tidak stabil, perangkat keras yang kurang memadai, hingga keterbatasan anggaran untuk melakukan pembaruan sistem secara berkelanjutan. Selain faktor teknis, kendala lain yang cukup menonjol adalah resistensi dari sebagian pegawai. Banyak staf tata usaha yang sudah terbiasa dengan sistem manual merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan, perbedaan generasi dalam penguasaan teknologi, serta adanya kekhawatiran bahwa sistem digital akan memperberat pekerjaan mereka. Akibatnya, meskipun digitalisasi administrasi terus digencarkan, implementasinya sering berjalan lambat dan belum sepenuhnya menggantikan sistem manual.

Dengan demikian, permasalahan pengelolaan manual dan minimnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi surat masuk tidak hanya sekadar persoalan teknis, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan anggaran, dan komitmen organisasi dalam melakukan transformasi digital secara menyeluruh.

#### 4. Kendala Teknis dan Aspek Keamanan

Selain hambatan yang berasal dari faktor internal organisasi, proses administrasi surat masuk juga kerap menghadapi persoalan teknis yang cukup kompleks. Kendala teknis ini dapat muncul baik dari pihak pengirim maupun dari sarana pendukung yang digunakan dalam proses distribusi. Misalnya, keterlambatan pengiriman surat dari pihak eksternal dapat terjadi akibat masalah logistik, seperti keterbatasan armada pengiriman, kemacetan lalu lintas, hingga kondisi cuaca ekstrem yang menghambat transportasi. Pada era digital, kendala serupa juga terlihat dalam pengiriman surat elektronik (email) yang sering terhambat oleh gangguan jaringan internet, server yang overload, atau kesalahan teknis lain yang menyebabkan dokumen tidak sampai tepat waktu kepada pihak yang dituju.

Di samping itu, aspek keamanan menjadi tantangan serius yang tidak dapat diabaikan. Surat masuk, khususnya yang mengandung informasi penting, data rahasia, maupun dokumen dengan nilai hukum, memerlukan sistem perlindungan yang kuat agar tidak mudah disalahgunakan. Tanpa adanya pengamanan berupa enkripsi data, sistem otentikasi ganda, maupun pembatasan akses hanya kepada pihak tertentu, dokumen berisiko mengalami kebocoran, pemalsuan, atau bahkan pencurian informasi. Situasi ini semakin rawan di era transformasi digital, di mana potensi ancaman serangan siber, seperti peretasan, malware, hingga phishing, semakin meningkat dan bisa merugikan institusi penerima. Lebih jauh lagi, kelemahan dalam aspek keamanan tidak hanya berdampak pada hilangnya kerahasiaan dokumen, tetapi juga dapat menurunkan kredibilitas lembaga penerima surat. Misalnya, apabila dokumen rahasia pemerintahan atau kontrak perusahaan bocor ke publik, maka hal itu tidak hanya berpotensi menimbulkan kerugian materiil, melainkan juga dapat mengganggu reputasi lembaga. Oleh karena itu, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, penerapan teknologi keamanan informasi, serta pelatihan berkala bagi staf tata usaha mengenai etika dan keamanan data menjadi langkah penting dalam meminimalisir kendala teknis maupun risiko keamanan dalam pengelolaan surat masuk.

#### 5. Koordinasi Antarbagian yang Lemah

Dalam kegiatan administrasi surat masuk di suatu instansi, koordinasi antarbagian memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan kelancaran proses birokrasi. Setiap surat yang diterima semestinya segera disampaikan kepada pejabat atau unit kerja yang memiliki kewenangan agar dapat segera ditindaklanjuti sesuai kebutuhan. Akan tetapi, dalam praktiknya, proses distribusi surat seringkali menemui kendala akibat lemahnya komunikasi dan kurangnya koordinasi antarunit kerja. Tidak jarang surat-surat penting tertahan cukup lama di bagian tata usaha karena arahan disposisi yang kurang jelas atau menimbulkan tafsir ganda. Kondisi tersebut semakin diperburuk dengan ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara rinci mengatur mekanisme distribusi surat masuk. Akibatnya, dokumen yang seharusnya segera diteruskan justru menumpuk tanpa tindak lanjut yang tepat waktu.

Selain itu, lemahnya koordinasi antarbagian juga dapat mengakibatkan terjadinya tumpang tindih kewenangan. Contohnya, surat yang sebenarnya menjadi tanggung jawab

bagian hukum malah ditangani terlebih dahulu oleh bagian lain karena pembagian tugas yang tidak jelas. Situasi seperti ini tidak hanya memperlambat penyelesaian pekerjaan, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam menangani surat yang bersifat mendesak atau bersifat rahasia. Kondisi tersebut menegaskan bahwa mekanisme kerja administrasi surat masuk harus diatur secara lebih terstruktur dan sesuai perkembangan teknologi. Di era digital saat ini, sudah seharusnya setiap instansi, khususnya bagian tata usaha dan biro hukum, menggunakan sarana digital untuk memperlancar komunikasi antarbagian, seperti sistem eoffice, aplikasi e-disposisi, atau platform manajemen dokumen berbasis intranet. Dengan penerapan sistem tersebut, surat yang diterima dapat langsung diunggah (dipindai) dan diteruskan secara elektronik kepada unit terkait tanpa harus menunggu proses manual yang memakan waktu. Selain mempercepat arus informasi, sistem digital ini juga menciptakan rekam jejak elektronik (digital trace) yang memungkinkan pengawasan terhadap setiap tahap proses distribusi surat secara transparan dan akuntabel.

Lebih lanjut, diperlukan pula peraturan internal atau pedoman khusus yang mengatur batas waktu penyelesaian surat di bagian tata usaha. Regulasi tersebut harus menegaskan bahwa setiap surat yang telah diterima tidak boleh dibiarkan menumpuk terlalu lama, dan bagian terkait diwajibkan untuk segera mengambil atau menerima surat tersebut dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan. Ketentuan ini sejalan dengan PermenPANRB Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas, Peraturan ANRI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Instansi Pemerintah, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan pentingnya efisiensi dan percepatan dalam proses administrasi surat.

Selain dukungan regulasi dan teknologi, peningkatan efektivitas koordinasi juga memerlukan komunikasi lintas bagian yang lebih intensif dan terencana, misalnya melalui rapat koordinasi berkala, penggunaan media komunikasi internal, serta pelatihan pegawai agar memahami secara menyeluruh prosedur distribusi surat dan penggunaan sistem digital. Dengan terbangunnya koordinasi yang baik antarbagian, ditunjang oleh sistem digitalisasi administrasi serta aturan yang tegas, maka proses distribusi surat dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan efisien. Dampaknya, pelaksanaan administrasi menjadi lebih lancar, profesional, serta mampu meningkatkan kredibilitas lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang modern dan transparan.

#### 6. Kepatuhan terhadap Regulasi dan Standar

Dalam penyelenggaraan administrasi surat masuk, khususnya di lingkungan lembaga pemerintahan maupun organisasi resmi, penerapan regulasi dan standar yang berlaku menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Proses administrasi surat tidak hanya sekadar menerima dan mencatat dokumen, melainkan juga harus sesuai dengan ketentuan hukum, pedoman kearsipan, maupun standar administratif yang berlaku. Beberapa acuan yang umum digunakan di Indonesia antara lain Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), ketentuan kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), serta penerapan standar internasional seperti ISO 9001 untuk manajemen mutu.

Namun, dalam praktiknya sering muncul berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya pemahaman staf tata usaha terhadap isi dan penerapan regulasi tersebut. Tidak semua pegawai memiliki latar belakang atau pelatihan khusus dalam bidang

administrasi kearsipan, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian antara praktik administrasi yang dijalankan dengan aturan yang seharusnya diterapkan. Misalnya, surat yang masuk kerap tidak memenuhi ketentuan formal, seperti tidak adanya tanda tangan elektronik, penggunaan format yang salah, ataupun tidak dilampirkannya dokumen pendukung yang diwajibkan. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi berupa perlunya proses verifikasi tambahan untuk memastikan validitas dan legalitas dokumen. Proses tersebut tentu membutuhkan waktu lebih lama, yang pada akhirnya dapat memperlambat jalannya sistem administrasi secara keseluruhan. Selain itu, ketidakpatuhan terhadap regulasi juga berisiko menimbulkan masalah hukum atau administratif di kemudian hari, misalnya ketika dokumen diperlukan untuk audit, pemeriksaan, atau sebagai bukti hukum.

Oleh karena itu, penting bagi lembaga atau instansi terkait untuk memberikan pelatihan berkelanjutan, bimbingan teknis, serta penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas. Dengan demikian, setiap staf dapat memahami dan menjalankan tugas administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penerapan sistem digital yang terintegrasi dengan regulasi juga dapat membantu, misalnya penggunaan aplikasi e-surat atau e-office yang sudah dilengkapi fitur validasi tanda tangan elektronik dan format standar dokumen, sehingga mengurangi potensi pelanggaran aturan serta mempercepat proses administrasi surat masuk.

## KESIMPULAN

Peran tata usaha dalam pengelolaan administrasi surat masuk di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara, dapat disimpulkan bahwa fungsi tata usaha bukan hanya sebatas kegiatan teknis pencatatan, distribusi, dan pengarsipan, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam menjamin kelancaran arus informasi, akuntabilitas birokrasi, serta kepastian hukum dalam pemerintahan daerah. Tata usaha berperan sebagai penghubung komunikasi antarunit, penjaga legalitas dokumen, sekaligus motor penggerak terciptanya sistem administrasi yang tertib dan profesional. Pengelolaan surat masuk yang dilaksanakan melalui tahapan penerimaan, pencatatan, pengolahan, distribusi, pengawasan tindak lanjut, hingga pengarsipan, telah menunjukkan bahwa tata usaha memiliki kontribusi langsung terhadap efektivitas pelayanan publik dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini diperkuat dengan adanya regulasi dan pedoman hukum, seperti Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan serta Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang menjadi dasar normatif dalam pelaksanaan administrasi surat menyurat di lingkungan biro hukum. Meskipun demikian, berbagai kendala masih ditemui dalam praktiknya, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Hambatan seperti jumlah surat masuk yang tinggi, keterbatasan sumber daya manusia, dominasi sistem manual, lemahnya koordinasi, hingga faktor teknis dan keamanan, menunjukkan perlunya inovasi berkelanjutan dalam tata kelola administrasi. Dengan memperhatikan berbagai tantangan tersebut, maka peningkatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi informasi melalui digitalisasi administrasi, penguatan regulasi, serta penerapan sistem keamanan dokumen yang memadai menjadi langkah penting untuk diwujudkan. Selain itu, pengembangan koordinasi lintas unit kerja dan kesiapan menghadapi kondisi darurat juga harus menjadi prioritas agar administrasi surat masuk dapat berjalan efektif, efisien, serta sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, tata usaha di Biro

Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara diharapkan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mampu menjadi agen perubahan dalam modernisasi birokrasi, sehingga dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang profesional, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, P. (1982). *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 25.
- Mustopadidjaja, A. R. (2002). *Manajemen Administrasi Negara dan Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Sedarmayanti. (2015). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Waluyo, B. (2012). *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 57.
- The Liang Gie. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty, hlm. 134.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: Mandar Maju, hlm. 89.
- Moekijat. (2012). *Manajemen Kepegawaian dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju, hlm. 142.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Negara*. Bandung: Refika Aditama, hlm. 211.
- Siagian, S. P. (2014). *Administrasi dan Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 102.
- Amsyah, Z. (2003). *Manajemen Kearsipan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 88.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071.
- Kementerian PANRB Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 45 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Sari, M., & Nugroho, A. (2020). *Kendala dan solusi dalam tata kelola administrasi perkantoran di lingkungan pemerintahan daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 45–55.
- Sulistyowati, S., Maharani, D. N., Husin, U., & Syaidrawan, S. (2025). *Sistem administrasi negara sebagai pilar pelayanan publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 5(6), 5719–5730.
- Basir, S. (2019). *Manajemen tata usaha perkantoran modern*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45.
- Handoko, T. H. (2018). *Administrasi dan organisasi perkantoran*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 77.
- Siregar, D. (2020). *Peran sekretariat daerah dalam sinkronisasi kebijakan pemerintahan daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 112.
- Prabowo, R. (2020). *Manajemen administrasi surat masuk dan keluar dalam meningkatkan efektivitas organisasi*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 88.
- Lestari, A. (2021). *Tantangan pengelolaan administrasi surat masuk di era digital*. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Perkantoran*, 5(1), 34.