



## Efektivitas Proses Surat Menyurat Pada Sub Bagian Tata Usaha di UPT BLP2TK Surabaya

Nia Rachmawati Fiandoyo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author

E-mail addresses: [23041010064@student.upnjatim.ac.id](mailto:23041010064@student.upnjatim.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received December 16, 2025

Revised December 30, 2025

Accepted February 09, 2026

Available online February 09, 2026

#### Kata Kunci:

Efektivitas; Surat Menyurat; Tata Usaha; Administrasi Perkantoran; UPT BLP2TK.

#### Keywords:

Effectiveness; correspondence process; administrative office; office administration; UPT BLP2TK.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

### ABSTRAK

Proses surat menyurat merupakan bagian penting dalam administrasi perkantoran yang berfungsi sebagai sarana komunikasi formal dan pengendalian informasi dalam organisasi pemerintahan. Efektivitas proses surat menyurat sangat menentukan kelancaran koordinasi kerja, akuntabilitas administrasi, serta kualitas pelayanan internal organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas proses surat menyurat pada Sub Bagian Tata Usaha di UPT BLP2TK Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang berlangsung. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses surat menyurat pada Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya secara umum telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan terlaksananya tahapan persuratan secara sistematis dan kepatuhan terhadap prosedur tata naskah dinas. Namun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh mekanisme birokrasi berjenjang, sistem persuratan yang masih dominan manual, serta ketergantungan

pada disposisi pimpinan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem administrasi persuratan, peningkatan kompetensi pegawai tata usaha, serta pengembangan sistem persuratan yang lebih adaptif untuk meningkatkan efektivitas secara berkelanjutan.

### ABSTRACT

The correspondence process is a crucial component of office administration that functions as a formal communication tool and an information control mechanism within government organizations. The effectiveness of correspondence processes plays a significant role in supporting work coordination, administrative accountability, and internal service quality. This study aims to analyze the effectiveness of the correspondence process in the Administrative Subdivision of UPT BLP2TK Surabaya. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation during the internship period. Data were analyzed using qualitative descriptive techniques through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the correspondence process at the Administrative Subdivision of UPT BLP2TK Surabaya has generally been implemented effectively, as reflected in the systematic execution of correspondence stages and compliance with official correspondence procedures. However, the effectiveness of the process is still influenced by hierarchical bureaucratic mechanisms, the predominance of manual correspondence systems, and dependence on leadership disposition. Therefore, strengthening the correspondence administration system, improving the competencies of administrative staff, and developing a more adaptive correspondence system are necessary to enhance effectiveness sustainably.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan, keberlangsungan komunikasi formal menjadi faktor penentu stabilitas dan keteraturan kerja birokrasi. Komunikasi formal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pengendalian administratif yang menjamin kepastian hukum, kejelasan wewenang, dan kesinambungan kebijakan. Salah satu bentuk komunikasi formal yang paling dominan dalam organisasi pemerintahan adalah surat menyurat. Surat berfungsi sebagai dokumen resmi yang mengikat secara administratif dan menjadi dasar pengambilan keputusan organisasi. Oleh karena itu, setiap tahapan dalam proses surat menyurat mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, hingga pengarsipan memiliki implikasi langsung terhadap kinerja organisasi. Ketidaktepatan dalam pengelolaan surat dapat menimbulkan distorsi informasi, keterlambatan tindak lanjut, serta ketidakteraturan administrasi. Dalam konteks ini, proses surat menyurat tidak dapat dipahami sebagai aktivitas teknis semata, melainkan sebagai sistem kerja yang memerlukan pengelolaan yang efektif. Kompleksitas tugas birokrasi modern semakin memperbesar risiko administratif apabila sistem persuratan tidak berjalan optimal. Oleh sebab itu, efektivitas proses surat menyurat menjadi isu krusial dalam tata kelola administrasi pemerintahan. Kondisi ini menuntut perhatian akademik dan praktis secara bersamaan. Dengan demikian, kajian efektivitas proses surat menyurat memiliki relevansi strategis dalam mendukung reformasi birokrasi.

Perkembangan tuntutan akuntabilitas publik turut memperkuat urgensi pengelolaan administrasi persuratan yang efektif. Instansi pemerintah dituntut untuk mampu menyajikan dokumen administrasi secara tertib, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses surat menyurat yang tidak efektif berpotensi menghambat transparansi dan menurunkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Selain itu, meningkatnya intensitas koordinasi antarinstansi menyebabkan volume surat masuk dan surat keluar semakin tinggi. Kondisi ini menuntut sistem persuratan yang mampu mengelola arus dokumen secara cepat dan tepat. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat menyurat di instansi pemerintah masih dihadapkan pada permasalahan struktural dan operasional (Hidayat, 2020). Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, ketidakpatuhan terhadap prosedur tata naskah dinas, serta lemahnya pengendalian arsip. Akibatnya, proses administrasi menjadi tidak efisien dan rawan kesalahan. Dalam situasi seperti ini, efektivitas persuratan menjadi prasyarat utama bagi kelancaran administrasi. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas proses surat menyurat perlu dilakukan secara sistematis dan berbasis indikator yang jelas. Hal ini menjadi dasar penting bagi penelitian administrasi publik.

Sub Bagian Tata Usaha sebagai unit administratif memiliki peran strategis dalam mengelola sistem persuratan organisasi. Unit ini bertanggung jawab atas pengendalian seluruh siklus surat menyurat, baik surat masuk maupun surat keluar. Keberhasilan tata usaha dalam menjalankan fungsi tersebut sangat menentukan kelancaran koordinasi internal dan eksternal organisasi. Dalam praktiknya, Sub Bagian Tata Usaha tidak hanya dituntut untuk bekerja cepat, tetapi juga akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesalahan kecil dalam proses persuratan dapat berdampak luas terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, efektivitas kerja tata usaha tidak dapat dilepaskan dari efektivitas proses surat

menyurat yang dijalankan. Penelitian Putri dan Sari (2021) menunjukkan bahwa efektivitas administrasi perkantoran sangat dipengaruhi oleh ketertiban dan kejelasan sistem persuratan. Temuan tersebut menegaskan bahwa persuratan merupakan jantung administrasi organisasi. Dengan demikian, pengelolaan surat menyurat perlu mendapat perhatian khusus dalam kajian administrasi publik. Hal ini juga berlaku pada Sub Bagian Tata Usaha di UPT BLP2TK Surabaya. Kompleksitas tugas kelembagaan menjadikan efektivitas persuratan sebagai kebutuhan mendesak.

UPT BLP2TK Surabaya sebagai unit pelaksana teknis pemerintah memiliki intensitas aktivitas administrasi yang tinggi. Kegiatan kelembagaan yang melibatkan koordinasi lintas sektor menuntut sistem persuratan yang tertib dan terorganisasi. Sub Bagian Tata Usaha menjadi aktor kunci dalam menjaga kelancaran alur komunikasi formal melalui surat. Namun, tingginya beban kerja administrasi seringkali memunculkan tantangan dalam pengelolaan persuratan. Tantangan tersebut dapat berupa keterlambatan disposisi, ketidakteraturan pencatatan, maupun ketidakakuratan arsip. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara prosedur administrasi yang ideal dengan praktik di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam untuk menilai sejauh mana proses surat menyurat telah berjalan secara efektif. Penelitian ini memposisikan efektivitas persuratan sebagai fokus utama kajian. Dengan demikian, konteks kelembagaan UPT BLP2TK Surabaya menjadi ruang empiris yang relevan untuk diteliti.

Dalam kajian administrasi publik dan perilaku organisasi, efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan melalui proses kerja yang terstruktur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske (2012) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat dengan memperhatikan keterpaduan proses internal. Pandangan Gibson menempatkan efektivitas tidak hanya pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana proses administrasi dijalankan sesuai dengan peran, fungsi, dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi persuratan, efektivitas mencerminkan sejauh mana proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat berjalan sesuai standar administratif, tertib, dan akuntabel.

Teori efektivitas Gibson (1996) relevan digunakan untuk menganalisis administrasi persuratan karena menekankan keterpaduan antara proses kerja, prosedur formal, dan ketertiban administrasi. Gibson menegaskan bahwa organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu mengatur alur kerja secara jelas, memastikan setiap individu menjalankan perannya sesuai struktur, serta menjaga keteraturan sistem dokumentasi. Dalam praktik persuratan, hal ini tercermin pada kejelasan alur surat, kepatuhan terhadap tata naskah dinas, serta ketepatan posisi pegawai dalam proses penerimaan, pengolahan, dan pendistribusian surat. Dengan demikian, efektivitas persuratan tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian surat, tetapi juga dari kepatuhan prosedural dan ketertiban administrasi yang menyertainya.

Berdasarkan pendekatan Gibson (1996), efektivitas administrasi persuratan dapat dianalisis melalui beberapa aspek utama. Pertama, efektivitas proses, yaitu sejauh mana alur surat menyurat berjalan secara sistematis mulai dari penerimaan

surat, pencatatan, disposisi, hingga penyimpanan arsip. Proses yang efektif ditandai dengan tidak adanya tumpang tindih tugas, keterlambatan distribusi, maupun kesalahan alur disposisi. Kedua, efektivitas prosedur, yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap tata naskah dinas dan standar operasional prosedur (SOP). Prosedur yang efektif ditunjukkan melalui penggunaan format surat yang baku, kejelasan template surat masuk dan surat keluar, serta kesesuaian penandatanganan dengan kewenangan jabatan. Ketiga, efektivitas ketertiban administrasi, yaitu keteraturan dalam penomoran surat, pengarsipan, dan penyimpanan dokumen agar tidak tercampur antara surat masuk dan surat keluar. Ketertiban ini menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan akuntabilitas dan kemudahan penelusuran dokumen. Keempat, ketepatan waktu, yaitu sejauh mana proses surat menyurat dilaksanakan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan surat, pencatatan, pendistribusian, hingga penyampaian surat kepada pihak terkait. Ketepatan waktu ditandai dengan cepatnya surat diterima dan diproses tanpa penundaan yang tidak perlu, sehingga tidak menghambat pelaksanaan tugas, pengambilan keputusan pimpinan, maupun pelayanan administrasi lainnya. Dan Kelima, kejelasan alur disposisi dan akurasi informasi, yaitu sejauh mana proses pendisposisian surat berjalan secara jelas, sistematis, dan dipahami oleh setiap pihak yang terlibat, serta didukung oleh ketepatan informasi yang disampaikan dalam setiap dokumen. Kondisi ini ditandai dengan adanya pembagian peran yang tegas dalam alur disposisi, instruksi yang mudah dipahami, tidak terjadinya pengulangan atau kebingungan proses, serta kesesuaian antara isi surat, data pendukung, dan tujuan penyampaian informasi, sehingga meminimalkan kesalahan administratif dan kebutuhan koreksi ulang.

Dalam konteks administrasi persuratan, teori Gibson juga menekankan pentingnya kesesuaian peran pegawai dengan fungsi administrasi yang dijalankan. Pegawai tata usaha memiliki posisi strategis dalam memastikan bahwa setiap surat diproses sesuai prosedur dan terdokumentasi dengan baik. Apabila pegawai menjalankan tugas di luar kewenangannya atau tidak mengikuti alur administrasi yang telah ditetapkan, maka efektivitas persuratan berpotensi menurun. Hal ini sejalan dengan temuan Suhartini (2019) yang menyatakan bahwa ketidakteraturan dalam pembagian tugas administrasi berdampak pada rendahnya kualitas pengelolaan surat. Dengan demikian, efektivitas persuratan menurut Gibson tidak dapat dilepaskan dari kepatuhan struktural dan kedisiplinan administratif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas proses surat menyurat pada Sub Bagian Tata Usaha di UPT BLP2TK Surabaya. Analisis dilakukan dengan menggunakan indikator ketepatan waktu, ketepatan prosedur, ketertiban administrasi, kejelasan alur disposisi, dan akurasi informasi. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi persuratan di lingkungan UPT BLP2TK Surabaya. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan administrasi persuratan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai akademik dan praktis yang signifikan.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Melalui pendekatan ini, penulis diarahkan untuk menggambarkan secara sistematis

bagaimana prosedur surat menyurat dilaksanakan, mulai dari penerimaan surat, pencatatan, disposisi, hingga pengarsipan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya selama kegiatan magang berlangsung. Penelitian ini di analisis menggunakan teori Gibson (1996). Dengan indikator efektivitas proses surat menyurat, yaitu ketepatan waktu, ketepatan prosedur, ketertiban administrasi, kejelasan alur disposisi dan akurasi informasi.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***Hasil***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses surat menyurat pada Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya telah dilaksanakan melalui tahapan administrasi yang relatif lengkap, meliputi penerimaan surat, pencatatan, disposisi, pendistribusian, serta pengarsipan surat. Pola kerja tersebut sejalan dengan konsep manajemen persuratan yang menempatkan surat sebagai bagian dari siklus hidup arsip sejak tahap penciptaan hingga penyimpanan akhir. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa tata persuratan merupakan tahap awal yang sangat menentukan dalam sistem kearsipan organisasi, karena kualitas pengelolaan surat akan memengaruhi kemudahan temu kembali arsip di kemudian hari. Dalam praktiknya, Sub Bagian Tata Usaha berfungsi sebagai pusat pengendalian arus surat masuk dan surat keluar, sehingga efektivitas proses persuratan sangat bergantung pada ketertiban administrasi dan konsistensi pelaksanaan prosedur. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas persuratan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan formal, tetapi juga oleh bagaimana aturan tersebut diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Ditinjau dari aspek ketepatan waktu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar surat dapat diproses dalam rentang waktu yang wajar, terutama untuk surat-surat rutin yang tidak memerlukan disposisi berjenjang. Namun demikian, surat yang membutuhkan persetujuan pimpinan cenderung mengalami keterlambatan relatif akibat mekanisme birokrasi yang harus dilalui. Temuan ini selaras dengan penelitian tentang pengelolaan persuratan konvensional yang menyatakan bahwa sistem manual seringkali memerlukan waktu lebih lama dalam proses pencarian, disposisi, dan pendokumentasian surat. Keterlambatan tersebut bukan semata-mata disebabkan oleh kelemahan tata usaha, melainkan oleh karakteristik sistem administrasi yang masih bertumpu pada prosedur manual. Dengan demikian, ketepatan waktu persuratan di UPT BLP2TK Surabaya dapat dinilai cukup efektif, namun masih memiliki keterbatasan struktural yang berpotensi menghambat efisiensi kerja.

Aspek ketepatan prosedur menunjukkan bahwa tata usaha telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip tata naskah dinas dalam pengelolaan surat menyurat. Surat dicatat, diberi nomor, serta didistribusikan sesuai dengan jalur kewenangan yang berlaku. Kepatuhan terhadap prosedur ini penting untuk menjamin keabsahan administrasi dan akuntabilitas organisasi. Sebagaimana dikemukakan dalam kajian manajemen persuratan, pembakuan elemen-elemen persuratan, seperti format, klasifikasi, dan kewenangan penandatanganan, apabila dilaksanakan secara konsisten akan menciptakan tata persuratan yang berdaya guna dan berhasil guna. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa dalam kondisi tertentu

prosedur administratif disederhanakan untuk menyesuaikan dengan urgensi pekerjaan. Fenomena ini menunjukkan adanya kompromi antara kepatuhan prosedural dan kebutuhan efektivitas kerja, yang menjadi karakteristik umum dalam administrasi perkantoran.

Ketertiban administrasi dan kearsipan merupakan aspek yang relatif menonjol dalam proses surat menyurat di Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya. Pencatatan surat dilakukan melalui buku agenda, dan arsip surat disimpan secara sistematis sesuai dengan klasifikasi yang berlaku. Ketertiban ini memudahkan proses temu kembali dokumen ketika diperlukan serta mendukung fungsi pengawasan administrasi. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen kearsipan yang menekankan bahwa arsip harus dikelola secara teratur agar dapat diakses dengan mudah, aman, dan efisien. Meskipun demikian, sistem kearsipan yang masih dominan bersifat manual berpotensi menimbulkan risiko keterbatasan akses dan kerusakan arsip dalam jangka panjang. Oleh karena itu, efektivitas kearsipan yang telah terbangun perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem pengelolaan arsip.

Kejelasan alur disposisi juga menjadi faktor penting dalam efektivitas proses surat menyurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur disposisi surat telah ditetapkan secara formal, sehingga setiap surat memiliki jalur penanganan yang jelas. Kejelasan alur ini membantu meminimalkan kesalahan distribusi dan mempercepat tindak lanjut surat. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai sistem persuratan yang menegaskan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus melalui unit kearsipan sebagai pusat kendali agar kecepatan dan ketepatan informasi dapat terjaga. Namun, ketergantungan pada disposisi pimpinan tetap menjadi faktor penentu utama kelancaran proses persuratan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas persuratan tidak dapat dilepaskan dari pola koordinasi dan kepemimpinan dalam organisasi.

Dalam perspektif pengembangan administrasi modern, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas proses surat menyurat di UPT BLP2TK Surabaya masih berada pada tahap transisi antara sistem konvensional dan sistem berbasis teknologi. Sejumlah literatur menegaskan bahwa digitalisasi persuratan mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan alur kerja administrasi. Namun, penerapan sistem digital memerlukan kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Dengan demikian, efektivitas proses surat menyurat pada Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya dapat dikategorikan cukup efektif, tetapi masih memerlukan penguatan melalui peningkatan kompetensi pegawai dan pengembangan sistem persuratan yang lebih adaptif. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas persuratan merupakan proses dinamis yang terus berkembang seiring dengan perubahan kebutuhan organisasi dan kemajuan teknologi.

### ***Pembahasan***

#### **Analisis Efektivitas Berdasarkan Tahapan Administrasi**

Proses surat menyurat di Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya secara umum telah dinilai berjalan cukup efektif. Efektivitas ini ditandai dengan pelaksanaan siklus administrasi yang sistematis, meliputi tahap penerimaan, pencatatan melalui buku agenda, disposisi, pendistribusian, hingga pengarsipan surat. Keberhasilan ini mencerminkan kemampuan unit tata usaha dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pengendalian arus informasi formal organisasi.

Hal ini selaras dengan teori Gibson et al. (2012) yang menekankan bahwa efektivitas organisasi sangat bergantung pada keterpaduan proses internal dan kemampuan unit dalam mengatur alur kerja sesuai prosedur formal yang telah ditetapkan.

### **Ketepatan Waktu dan Kendala Struktural**

Ditinjau dari aspek ketepatan waktu, sebagian besar surat rutin dapat diproses dalam durasi yang wajar. Namun, efektivitas waktu ini sering kali terhambat pada surat-surat yang memerlukan persetujuan pimpinan atau disposisi berjenjang. Keterlambatan tersebut merupakan konsekuensi dari mekanisme birokrasi dan penggunaan sistem persuratan yang masih dominan bersifat manual. Sesuai dengan indikator efektivitas Gibson (1996), ketepatan waktu seharusnya meminimalisir penundaan yang tidak perlu agar tidak menghambat pengambilan keputusan pimpinan maupun pelayanan administrasi lainnya. Ketergantungan pada prosedur manual ini menjadi titik lemah yang membedakan praktik lapangan dengan standar efisiensi administrasi modern.

### **Kepatuhan Prosedur dan Tata Naskah Dinas**

Aspek ketepatan prosedur menunjukkan kepatuhan yang tinggi terhadap prinsip-prinsip tata naskah dinas. Surat-surat dikelola dengan penomoran dan klasifikasi yang jelas sesuai dengan jalur kewenangan yang berlaku. Kepatuhan ini sangat krusial untuk menjamin keabsahan administratif dan akuntabilitas organisasi pemerintah. Meskipun dalam kondisi mendesak sering terjadi penyederhanaan prosedur demi percepatan kerja, hal ini dipandang sebagai bentuk kompromi fungsional dalam administrasi perkantoran untuk menjaga kelancaran koordinasi kerja.

### **Ketertiban Administrasi dan Pengarsipan**

Ketertiban administrasi dan kearsipan menjadi aspek yang paling menonjol, di mana arsip disimpan secara sistematis berdasarkan klasifikasi tertentu guna memudahkan proses temu kembali dokumen. Pengelolaan arsip yang teratur merupakan prasyarat mutlak bagi akuntabilitas publik. Namun, penelitian ini juga menyoroti risiko jangka panjang dari penyimpanan manual, seperti keterbatasan akses dan potensi kerusakan fisik dokumen. Oleh karena itu, penguatan efektivitas berkelanjutan memerlukan transisi menuju digitalisasi persuratan yang mampu meningkatkan akurasi dan keamanan data.

### **Kesimpulan Analisis Efektivitas**

Secara keseluruhan, efektivitas persuratan di UPT BLP2TK Surabaya berada pada kategori cukup efektif dengan landasan kepatuhan struktural yang kuat. Untuk meningkatkan performa tersebut, organisasi perlu melakukan peningkatan kompetensi pegawai dalam bidang teknologi informasi dan mempertimbangkan pengembangan sistem persuratan yang lebih adaptif dan berbasis digital untuk mengurangi hambatan birokrasi manual.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### ***Simpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa proses surat menyurat pada Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya secara umum telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan terlaksananya tahapan administrasi persuratan secara sistematis mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, pendistribusian, hingga pengarsipan surat. Ketepatan prosedur dan ketertiban administrasi telah menunjukkan kesesuaian dengan prinsip tata naskah dinas dan manajemen kearsipan, sehingga mendukung kelancaran arus informasi dan akuntabilitas administrasi. Namun demikian, efektivitas tersebut masih bersifat relatif karena dipengaruhi oleh mekanisme birokrasi berjenjang, keterbatasan sistem persuratan yang masih dominan manual, serta ketergantungan pada disposisi pimpinan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas proses surat menyurat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur formal, tetapi juga oleh konsistensi implementasi, kesiapan sumber daya manusia, dan dukungan sistem administrasi yang adaptif terhadap kebutuhan organisasi.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Sub Bagian Tata Usaha UPT BLP2TK Surabaya melakukan penguatan terhadap sistem pengelolaan surat menyurat melalui peningkatan konsistensi penerapan tata naskah dinas, penyederhanaan alur disposisi untuk surat-surat tertentu, serta penguatan ketertiban administrasi dan kearsipan. Selain itu, perlu dipertimbangkan pengembangan sistem persuratan berbasis teknologi informasi secara bertahap untuk meningkatkan ketepatan waktu, kemudahan temu kembali arsip, dan efisiensi kerja administrasi. Peningkatan kompetensi pegawai tata usaha melalui pelatihan kearsipan dan administrasi perkantoran juga menjadi langkah strategis untuk mendukung efektivitas persuratan secara berkelanjutan. Dengan demikian, proses surat menyurat diharapkan tidak hanya efektif secara prosedural, tetapi juga adaptif terhadap dinamika kebutuhan administrasi organisasi.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Aprilia, A., Usman, O., Rachmadania, R. F., D-iv, A. P., Ekonomi, F., & Jakarta, U. N. (2023). *PENERAPAN SURAT MENYURAT MELALUI APLIKASI SIDOEL*. 2(1).
- Area, U. M. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT PROVINSI SUMATERA UTARA*.
- Darmansah, T., Lubis, M. B., Hasanah, U., Sembiring, D. F., Ramadhani, S., Masliani, D., & Lubis, B. (2024). *Transformasi Digital Dalam Manajemen Persuratan Terhadap Perubahan Proses dan Peran Teknologi*. 1(June), 296–300.
- Kisma, H., & Bonjol, S. I. (2024). *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan*. 3(1), 17–23.
- Pemerintahan, A., Lembaga, P., Dan, P., Profesi, P., Makassar, I., Bisnis, A., Lembaga, P., Dan, P., Profesi, P., & Makassar, I. (n.d.). *PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA*.
- Penelitian, A., Athfal, R., Kunci, K., & Athfal, R. (2020). *MANAJEMEN, TATA USAHA, ADMINISTRASI, DAN KEPEMIMPINAN RAUDATUL ATHFAL*. 2(1), 1–18.
- Repository, A. N. (2025). *EFEKTIVITAS PROSES SURAT MENYURAT PADA SUB*

BAGIAN TATA USAHA DI UPT BLP2TK.

- Ridha, M. (2023). *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pengelolaan Administrasi Surat Pada Kementerian Kesehatan*. 5(2).  
<https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.1076>
- Tinggi, S., Administrasi, I., Erdawati, M., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2022).  
*Efektifitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi*. 2(2), 120-133.
- Tracka, Y., Sari, Y., Umum, B., Daerah, S., & Metro, K. (n.d.). 1, , 2. 100-108.