Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 2 No. 11 (January 2026), Page: 16-22
E-ISSN : 2962-195X

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI BAGIAN URUSAN TATA USAHA RUMAH SAKIT MATARAM

The Effectiveness of Incoming and Outgoing Mail Management in the Administrative Affairs Department of Mataram Hospital

Tia Nadila[1], Muhammad Aditya Rachman[2]

[1]Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
[2]Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

[1]Email: tianadila532@gmail.com
[2]Email: adityarachman226@gmail.com

Abstrack
Management of Incoming and Outgoing Correspondence: Work Effectiveness in the Administrative Affairs Department at Mataram Hospital The research method used was qualitative descriptive. Data collection techniques included observation, interviews, and literature review, with a purposive sampling technique. The research was conducted in March and April 2023 with a sample size of 4 out of 717 administrative staff members. The study found that the administrative affairs department had processed 217 incoming letters and 461 outgoing letters. This research identified several issues in the management of incoming and outgoing letters, including a lack of adequate equipment and supplies, as well as challenges related to staff work efficiency and human resources. Based on the identified issues, the author offers the following recommendations: the addition of equipment and supplies to optimize the management and archiving of correspondence; processing correspondence on a regular basis to prevent backlogs, given that manual processing is prone to delays; and the addition of staff—specifically a head of administrative affairs (a role currently handled by the head of general administration) and an archivist capable of effectively managing correspondence archives effectively to ensure more efficient management.
Keywords:*Incoming mail, outgoing mail, work effectiveness.*

Abstrak
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Efektivitas kerja pada Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Mataram Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi pustaka dengan Teknik pengambilan sampel purposive sampling. Penelitian. dilakukan pada bulan maret dan april tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 4 orang dari 7 17 orang petugas urusan tata usaha. Hasil penelitian diperoleh sebanyak 217 surat masak dan

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 2 No. 11 (January 2026), Page: 16-22
E-ISSN : 2962-195X

461 surat keluar yang telah diolah oleh bagian urusan tata usaha. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar diantaranya kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai. efektivitas kerja pegawai. sumber daya manusia. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yaitu penambahan peralatan dan perlengkapan agar pengelolaan dan pengarsipan surat lebih optimal sebaiknya pengerjaan surat dilakukan secara berkala agar tidak menumpuk mengingat pengerjaan surat dilakukan secara manual sehingga rentan terjadinya keterlambatan penambahan staf pegawai kepala urusan tata usaha yang saat ini di tangkap oleh kepala urusan administrasi serta pegawai arsip yang mampu mengelola arsip surat dengan baik agar pengelolaan lebih efektif.
Kata Kunci: *Surat masuk, surat keluar, efektivitas kerja*

PENDAHULUAN

Manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur petugas kesehatan dan non-petugas kesehatan melalui program kesehatan sebagai penerapan manajemen umum. dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga yang menjadi objek dan sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu rumah sakit. Menurut UU NO.44 TAHUN 2009 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam lingkungan rumah sakit tentunya sering terjadi pertukaran informasi yang disampaikan dari pihak satu ke pihak lain dengan menggunakan media komunikasi verbal maupun non verbal salah satu media yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut adalah dengan menggunakan surat.

Surat menyurat dalam instansi rumah sakit terutama di Rumah Sakit Mataram sering digunakan sebagai suatu sarana komunikasi efektif dan efisien yang digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada instansı lain maupun perorangan, dalam pengelolaannya tentu terdapat beberapa permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini salah satunya adalah pengelolaan surat yang masih dilakukan secara manual dikarenakan tidak adanya aplikasi surat digital atau web penunjang yang dimiliki rumah sakit. Dalam penulisan surat tersebut tentunya. diperlukan ketelitian dan efektivitas dalam pengelolaan agar penyampaian informasi dilakukan dengan baik. Maka dari itu penulis tertarik untuk memilih judul:

Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Mataram? Bagaimana efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Mataram?

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 2 No. 11 (January 2026), Page: 16-22
E-ISSN : 2962-195X

METODE

Menurut Dwi Prastowo efektivitas diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Pengertian analisis bukanlah sekedar pencarian atau penyelidikan, melainkan suatu kegiatan yang direncanakan dan dilakukan secara sungguh-sungguh, menggunakan pemikiran kritis untuk menarik kesimpulan dari apa yang ditaksir. (Muhammad, 2016).

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja to manage yang berarti menangani, memimpin, membimbing. atau mengatur. (Suawa, Pioh and Waworundeng, 2021).

Pengertian surat menurut Hisyam, adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Purwanto, surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis. (Dian, 2018)

Surat dinas. Surat dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut, karena surat dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat dinas diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat edaran, surat penagihan, pengumuman dan surat undangan rapat dinas. Surat niaga. Surat niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan, dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan surat permohonan lelang dan periklanan.Surat pribadi. Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Karena surat pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes menambah untuk rasa kekeluargaan atau persahabatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Surat Masuk

Surat Masuk, Petugas menerima surat masuk baik. dari pengirim langsung, satpam atau melalui email.Penyortiran surat masuk. Petugas memeriksa. surat tersebut untuk dipisahkan menurut klasifikasi surat apakah surat tersebut. Kemudian apakah jenis suratnya umum atau dinas. Pencatatan atau pengagendaan Proses pencatatan atau pengagendaan surat masuk di Rumah sakit Mataram masih

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 2 No. 11 (January 2026), Page: 16-22
E-ISSN : 2962-195X

menggunakan sistem manual yaitu dengan cara ditulis tangan untuk dimasukan ke buku agenda sesuai dengan jenis suratnya lalu diberi disposisi. Adapun langkah-langkah dalam pencatatan agenda surat masuk yaitu, menuliskan informasi surat masuk pada buku agenda sesuai dengan jenis suratnya yang diberi kolom asal surat, kepada, nomor surat, tanggal surat, perihal surat, tanggal terima surat, dan disposisi surat.

Pendistribusian Surat Masuk. Selanjutnya surat masuk yang telah dikembalikan ke bagian urusan tata usaha di catat pada ekspedisi dengan buku mencantumkan nomer agenda, perihal dan tujuan. Surat tersebut lalu di copy untuk arsip sementara surat aslinya di distribusikan ke unit lain sesuai dengan arahan pada lembar disposisi. Penyimpanan atau arsip. Surat yang sudah di copy kemudian. disimpan sesuai dengan jenis, bulan dan tahun surat tersebut, kemudian di masukan ke dalam map dan disimpan pada box. surat yang nantinya akan di simpan di gudang arsip agar apabila surat tersebut dibutuhkan kembali maka dapat ditemukan dengan cepat.

Pengelolaan Surat Keluar

Adapun langkah-langkah pengelolaan surat keluar pada bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Mataram. Perintah pembuatan surat. Petugas menerima disposisi untuk membuat surat keluar atau bisa juga di perintahkan secara langsung oleh kepala rumah sakit atau pimpinan. Penyiapan dan pengetikan konsep surat. Petugas membuat konsep surat kemudian di cetak dan di tanda tangani oleh konseptor, kasubbagrenmin dan wasintern untuk sekaligus. di cek dan di cap arsip.

Penandatanganan dan cap surat. Bagian urtu dalam pembuatan konsep surat di cetak sebanyak dua rangkap, kemudian kepala rumah sakit menandatangani di kedua rangkap surat tersebut. Satu surat yang sudah ditandatangani disimpan untuk arsip dan satu surat di cap kepala untuk dikirim. Pencatatan dan penomoran surat. Sebelum dikirim surat diberi nomor terlebih dahulu dan dicatat pada buku agenda. keluar dengan mencantumkan nomor agenda, kepada, nomor surat, tanggal, dan perihal. Surat. Pengiriman surat keluar. Surat yang sudah diberi nomor, ditandatangani dan di cap kemudian dimasukan kedalam amplop untuk dikirim sesuai dengan alamat yang dituju. Pengiriman surat bisa dilakukan langsung oleh caraka atau petugas ekspeditur atau melalui kantor pos dan e-mail. Surat yang akan dikirim dicatat dalam buku ekspedisi untuk tanda terima sebagai bukti bahwa surat tersebut sudah diterima.

Hasil Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Terhadap Efektivitas Kerja pada Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Mataram

Dalam pensurat masuk dan dilakukan dengan efisien sesuai dengan pencapaian yang telahan agar dapat menunjang efektivitas kerja. Pengelolaan yang

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 2 No. 11 (January 2026), Page: 16-22
E-ISSN : 2962-195X

baik tentu akan berdampak baik pula pada efektivitas kerja. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Mataram dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku, Pengelolaan surat masuk maupun surat keluar menjadi tanggung jawab petugas urusan tata usaha.

Rumus = Jumlah Pengelolaan Surat x 100%

Total Pengelolaan Surat Selama 2 Bulan

Persentase pengelolaan surat masuk dan surat keluar selama 2 (dua) bulan yaitu:

Pengelolaan surat masuk, terdapat 217 surat yang telah diterima dan diolah olch petugas urusan tata usaha di Rumah Sakit Mataram.
Pengelolaan surat keluar, terdapat 461 surat keluar yang telah diolah oleh petugas urusan tata usaha rumah sakit mataram.

Efektivitas kerja pada bagian urusan tata usaha rumah sakit Mataram urang maksimal, meskipun proses pengelolaan dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku akan tetapi dalam pengerjaannya masih ada waktu yang tidak efektif mengingat proses penanganan masih dilakukan dengan manual tanpa bantuan aplikasi penunjang atau web secara digital.

Berdasarkan hasil Praktek. Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilakukan oleh penulis, ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Mataram.Adapun masalah tersebut adalah sebagai berikut:

Kurangnya sumber daya manusia pada bagian urusan tata usaha dikarenakan tidak adanya jabatan kepala urusan tata usaha. Kepala bagian yang menjabat saat ini merupakan kepala urusan administrasi yang merangkap jabatan sebagai kepala urusan tata usaha. Meskipun pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan baik, namun tentu kurang maksimal. Selain itu petugas pengarsipan yang bertanggung jawab dibagian gudang arsip merangkap sebagai caraka atau ekspeditur, sehingga diperlukan staf tambahan agar pengelolaan dapat berjalan dengan baik

Upaya Yang Dilakukan Dalam Menyelesaikan Masalah Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Terhadap Efektivitas Kerja pada Bagian Urusan Tata Usaha Di Rumah Sakit Mataram

Dengan adanya permasalah yang terdapat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Mataram maka ada beberapa upaya yang dilakukan olch pihak rumah sakit, dianataranya:

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 2 No. 11 (January 2026), Page: 16-22
E-ISSN : 2962-195X

Kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai seperti lemari arsip, upaya yang dilakukan petugas. adalah menyortir surat masuk dan surat keluar setiap bulan agar tidak terlalu menumpuk dan memudahkan dalam pencarian. Meskipun tidak ada pemusnahan untuk arsip yang lebih dari 5 tahun namun petugas berupaya merapikan setiap arsip dengan menyimpan nya di gudang arsip sebaik mungkin Peralatan dan perlengkapan penunjang sebaiknya diperbanyak sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan dan dilakukan pemusnahan untuk arsip yang sudah lebih dari 5 tahun agar gudang arsip tertata dengan baik retensi atau schingga proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Sumber Daya manusia pada bagian urusan tata usaha di rumah sakit mataram masih kurang dikarenakan tidak adanya kepala urusan tata usaha dan petugas khusus pengelolaan arsip surat dan Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan staf atau pegawai yang nanti nya bisa menjabat sebagai kepala urusan tata usaha dan pegawai khusus pengelolaan arsip serta pelatihan bagi pegawai yang berhubungan pengelolaan arsip agar kedepannya bisa berjalan dengan optimal.

KESIMPULAN

Pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian Tata Usaha Rumah Sakit telah berjalan sesuai prosedur standar (penerimaan, pencatatan, disposisi, pengarsipan), yang berperan penting dalam menjaga kelancaran koordinasi kerja dan akuntabilitas administrasi rumah sakit. Sistem pengelolaan surat yang terstruktur secara langsung menunjang kecepatan, ketepatan, dan keamanan informasi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan pelayanan medis kepada pasien. Penggunaan buku agenda, kartu kendali, dan mulai diterapkannya sistem digital (seperti sistem informasi web atau aplikasi) membantu meminimalisir risiko surat tercecer atau hilang.Masih ditemukan kendala berupa pencarian dokumen fisik yang memakan waktu, risiko penumpukan arsip, serta perlunya peningkatan SDM yang teliti agar pengelolaan surat (terutama surat segera) dapat berjalan lebih efektif.Diperlukan optimalisasi penggunaan sistem berbasis digital untuk mempercepat distribusi surat dan pengarsipan agar tidak hanya mengandalkan hardcopy, serta peningkatan sarana prasarana kearsipan.

Memaksimalkan peralatan dan perlengkapan yang ada serta menyortir surat setiap bulan untuk memudahkan pencarian surat kembali dan penyimpanan di gudang arsip. Petugas masih menggunakan cara manual dalam pengelolaan surat, maka dari itu upaya yang dilakukan adalah meminimalisir terbuanganya waktu pengerjaan. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dijalankan dengan baik dan semaksimal mungkin meskipun tanpa bantuan web atau aplikasi Pengarsipan surat setiap bulan sebagai upaya agar tidak terjadi penumpukan dan tercecernya surat. Penambahan staf atau pegawai yang mampu menjabat sebagai kepala urusan tata usaha agar pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan maksimal, serta penambahan

staf untuk mengelola arsip atau memberikan pelatihan kepada pegawai yang berhubungan dengan pengelolaan arsip agar pengelolaan dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Azizah, N. F., & Kuswantoro, A. (2021). "Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar". Economic Education Analysis Journal, 10(1), 65-81.

Kuswantoro, A., dkk. (2022). "Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas)". Jurnal Pustaka Budaya, 9(1), 42.

Nurtanzila, L., & Nurpita, A. (2018). "Penggunaan Arsip Untuk Kegiatan Administrasi: Tinjauan di Kota Yogyakarta". Jurnal Kearsipan, 13(2), 107–119.

Pambudi, D., & Hari, D. (2018). "Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Guna Menunjang Efektivitas kerja pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung". Jurnal Piksi.

Purwandari, S. B. (2017). "Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia". Jurnal Utilitas, 3(1).

Pemerintah Kota Mataram. (n.d.). RSUD Kota Mataram - Standar Pelayanan. [Online].

RSUD Kota Mataram. (n.d.). Lembar Disposisi Surat Rumah Sakit Mataram. Scribd.

Rumah Sakit Umum Daerah Brebes. (2023). Standar Prosedur Operasional Surat Menyurat. [Online].