



Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Peran Subbagian Keuangan, Umum Dan Logistik Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang

Dwi Azizah Saputri¹, Dippo Alam²

Fakultas Hukum, Universitas Islam Syekh-Yusuf, Tangerang, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: 2302010015@students.unis.ac.id, dippo@unis.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 25 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the management of incoming mail and the role of the Finance, General Affairs, and Logistics Subdivision at the Komisi Pemilihan Umum (KPU) of Tangerang City. The research uses a qualitative approach through literature review and interviews. The results show that incoming mail management has been carried out through the stages of receipt, recording, registration, and disposition. However, obstacles occur in handling urgent letters due to the absence of leadership, which causes delays in follow-up actions. Therefore, optimization is needed through delegation of authority, the use of digital systems, improved coordination, and the development of standard operating procedures (SOPs) to enhance effectiveness and efficiency.

Keywords: *Incoming Mail Management, Mail Disposition, Literature Review, Interview.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengelolaan surat masuk serta peran Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi literatur dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk telah dilakukan melalui tahap penerimaan, pencatatan, pengagendaan, dan disposisi. Namun, terdapat kendala pada surat mendesak akibat ketidakhadiran pimpinan yang menyebabkan keterlambatan tindak lanjut. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi melalui pemanfaatan sistem digital, peningkatan koordinasi, dan penyusunan SOP agar pengelolaan surat lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Pengelolaan Surat Masuk, Disposisi Surat, Studi Literatur, Wawancara.*

PENDAHULUAN

Surat merupakan media komunikasi resmi yang memiliki peran penting dalam penyampaian informasi, kebijakan, dan instruksi dalam suatu organisasi (Zaki et al., 2024). Selain sebagai sarana komunikasi, surat juga berfungsi sebagai bukti tertulis yang memiliki nilai administratif dan hukum, sehingga harus dikelola secara sistematis agar informasi di dalamnya dapat ditindaklanjuti secara tepat serta tidak menghambat kegiatan organisasi (Marbun & Siallagan, 2025). Pengelolaan surat yang baik juga mencerminkan kualitas tata kelola dan profesionalisme suatu lembaga.

Pengelolaan surat masuk merupakan bagian dari manajemen arsip dinamis yang meliputi tahapan penerimaan, pencatatan, pengagendaan, hingga disposisi. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam memastikan surat diproses dengan baik (R. F. Harefa et al., 2024). Disposisi menjadi tahap yang sangat krusial karena menentukan arah tindak lanjut serta pihak yang bertanggung jawab terhadap isi surat, sehingga setiap surat dapat ditangani sesuai tingkat urgensinya.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga negara dituntut memiliki sistem pengelolaan surat yang tertib, transparan, dan akuntabel. Di KPU Kota Tangerang, pengelolaan surat masuk dilaksanakan oleh Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik yang bertugas menerima, mencatat, mengagendakan, serta menyampaikan surat kepada pimpinan untuk memperoleh disposisi.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada proses disposisi surat masuk yang bersifat mendesak, terutama ketika pimpinan tidak berada di tempat. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam tindak lanjut surat dan berpotensi menghambat kelancaran kegiatan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi melalui pemanfaatan sistem persuratan digital, peningkatan koordinasi internal, serta penyusunan standar operasional prosedur (SOP) agar pengelolaan surat masuk dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan surat masuk, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengkaji upaya optimalisasi dalam penanganan disposisi surat masuk di KPU Kota Tangerang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai pengelolaan surat masuk serta peran Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Adji, 2024). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan staf Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik KPU Kota Tangerang yang terlibat langsung dalam pengelolaan surat masuk. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi literatur yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku, serta dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait proses pengelolaan surat masuk, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasinya. Adapun studi kepustakaan digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengolah dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan (Ramdhan, 2021). Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rifa'i, 2024). Dengan menggunakan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengelolaan surat masuk serta solusi terhadap kendala disposisi surat yang bersifat mendesak di KPU Kota Tangerang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Komisi Pemilihan Umum (KPU)

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan lembaga yang berwenang menyelenggarakan Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden, dan pemilihan kepala daerah di Indonesia. Seluruh proses pemilu menjadi tanggung jawab KPU sebagai lembaga yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri, sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 22E ayat 5.

Pemilihan umum merupakan unsur penting dalam negara demokrasi, khususnya negara republik seperti Indonesia, karena berfungsi mewujudkan kedaulatan rakyat, legitimasi pemerintahan, dan pergantian kekuasaan secara teratur. Melalui pemilu, rakyat dapat dipengaruhi secara persuasif melalui berbagai bentuk komunikasi politik tanpa paksaan. Indonesia sendiri telah melaksanakan pemilu sejak tahun 1955 hingga 2019 secara berkala.

Pengaturan pemilu diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 yang menyederhanakan berbagai aturan sebelumnya dan menjadi dasar hukum pemilu serentak. Dalam menjalankan tugasnya, KPU memiliki kewenangan menyusun dan menetapkan peraturan untuk setiap tahapan pemilu serta bekerja secara independen tanpa pengaruh pihak lain. Sifat nasional KPU menunjukkan bahwa wilayah kerja dan tanggung jawabnya mencakup seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Rudi Santoso, 2017).

Sejarah singkat KPU

Pemilihan umum di Indonesia sudah dilaksanakan beberapa kali antara lain pada tahun 1955, 1971, 1977, 1982, 1987, 1992, 1997, 1999 dan 2004. Pemilihan umum 1955 merupakan pemilihan umum yang pertama kali diadakan di Indonesia yaitu pada masa kabinet Burhanudin Harahap. Pemilu 1955 berdasarkan pada langsung, umum, bebas, rahasia dan kebersamaan. Dengan asas kebersamaan ini setiap individu diakui kesamaan hak dan kedudukannya sesuai dengan prinsip persamaan di depan hukum.

Pemilihan umum pada masa orde baru

Pemilihan umum pada masa Orde Baru (1971-1997) dilaksanakan secara rutin setiap lima tahun dengan asas Pancasila sebagai dasar politik. Secara formal, pemilu

ini dianggap berhasil karena konsisten diselenggarakan dan memiliki tingkat partisipasi tinggi. Namun, secara substantif, praktik demokrasi cenderung bersifat otoriter di bawah kepemimpinan Soeharto, dengan kekuasaan yang terpusat dan ruang kebebasan politik yang terbatas.

Dominasi politik terlihat dari kemenangan terus-menerus Golongan Karya (Golkar), yang didukung oleh birokrasi, militer, dan aparaturnegara. Selain itu, kebijakan fusi partai menyederhanakan sistem kepartaian menjadi tiga kekuatan utama—Golkar, Partai Persatuan Pembangunan (PPP), dan Partai Demokrasi Indonesia (PDI)—sehingga membatasi kompetisi dan keberagaman aspirasi politik.

Pelaksanaan pemilu juga tidak sepenuhnya mencerminkan kedaulatan rakyat karena adanya intervensi negara di seluruh tahapan. Birokrasi tidak netral dan cenderung mendukung Golkar, sementara kebebasan berpendapat dan berorganisasi dibatasi. Pemerintah menerapkan strategi seperti konsep massa mengambang dan depolitisasi untuk mengendalikan masyarakat, sehingga ruang partisipasi politik menjadi sempit. Dengan demikian, meskipun prosedurnya tampak berhasil, secara substansial pemilu Orde Baru menyimpang dari prinsip demokrasi karena dominasi negara dan rekayasa sistem yang menguntungkan penguasa.

Pemilihan Umum Pada Masa Reformasi

Pemilihan umum pada masa Orde Baru dilaksanakan enam kali dan secara formal memenuhi prinsip demokrasi karena berlangsung berkala. Setelah Soeharto lengser pada 21 Mei 1998 dan digantikan B. J. Habibie, Indonesia memasuki masa reformasi dengan percepatan Pemilu 1999 sebagai langkah demokratis mengakhiri transisi, didorong oleh tokoh seperti Abdurrahman Wahid, Megawati Soekarnoputri, Amien Rais, dan Hamengkubuwono X melalui Deklarasi Ciganjur.

Pemilu masa reformasi dinilai lebih demokratis karena menjalankan fungsi legitimasi politik, perwakilan, sirkulasi elite, dan pendidikan politik, sehingga kebijakan lebih mencerminkan aspirasi rakyat. Perbedaannya terletak pada mekanisme, di mana reformasi melibatkan lembaga independen seperti Komisi Pemilihan Umum, sedangkan Orde Baru didominasi pemerintah. Hak pilih pada masa reformasi diberikan kepada seluruh warga termasuk militer dan polisi, berbeda dengan pembatasan melalui Dwifungsi ABRI. Proses pencalonan lebih terbuka dan pemilih dapat memilih langsung legislatif serta presiden. Selain itu, pemilu reformasi memungkinkan pemungutan suara ulang dan keterlibatan pengamat asing, serta menerapkan asas LUBER dan Jurdil. Secara substansial, pemilu reformasi lebih mencerminkan kedaulatan rakyat karena lebih terbuka, kompetitif, dan akuntabel, meskipun tetap perlu evaluasi (Sofyan Kriswantoni, 2018).

Peran Pelayanan Masyarakat Pada Subbagian KUL (Keuangan, Umum dan Logistik) KPU

Divisi Keuangan, Umum Dan Logistik yaitu divisi yang mengelola surat mulai dari bukti pengiriman, menandakan bahwa surat telah disampaikan dan diterima oleh unit pengolah yang dituju sesuai arahan (Syahbani et al., 2024).

Pada struktur internal Komisi Pemilihan Umum (KPU), terdapat berbagai sub bagian yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pemilu. Salah satunya adalah Sub Bagian Keuangan, Umum, dan Logistik (KUL) yang memiliki tugas utama dalam mengelola aspek finansial, administrasi umum, serta logistik yang diperlukan untuk setiap tahapan pemilu. Selain itu, Pada Sub Bagian ini umumnya berperan untuk melakukan koordinasi, penyelenggaraan, pengendalian, pemantauan, supervisi, dan evaluasi mengenai administrasi perkantoran, rumah tangga, dan kearsipan pengelolaan dan pelaporan Barang Milik Negara pelaksanaan, pertanggungjawaban, dan pelaporan keuangan, serta perencanaan, pengadaan barang dan jasa, serta distribusi logistik Pemilu. Kegiatan yang sering dilakukan pada sub bagian Keuangan, Umum, dan Logistik Komisi Pemilihan Umum (KPU) meliputi berbagai pengelolaan pengadministrasian dokumen ataupun laporan yang meliputi surat masuk, surat keluar, surat tugas, pembuatan nota dinas serta perjalanan dinas. Secara umum, Sub bagian ini bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, administrasi umum, dan distribusi logistik yang dibutuhkan di setiap tahapan pemilu. Pengelolaan pengadministrasian ini sangat penting untuk memastikan segala proses berjalan secara efisien dan tepat waktu, mengingat kelancaran pengelolaan berbagai sarana prasarana, logistik, dan keuangan memengaruhi keberhasilan pemilu secara keseluruhan. Maka, biasanya setiap kebijakan dan kegiatan yang dilaksanakan selalu berkaitan dengan aktifitas pengadministrasian atau biasa di kenal dengan surat menyurat (Wijaya et al., 2024).

1. Pelaksanaan Fungsi pada Bagian Keuangan

Keuangan negara mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan pendapatan dan pengeluaran negara. Dalam konteks UUD NRI 1945 sebelum perubahan, keuangan negara pada dasarnya tercermin dalam APBN. Peran keuangan dalam pemilu sangat krusial karena menjadi penunjang utama terselenggaranya pemilu yang berintegritas. Dalam praktiknya, pelaksanaan anggaran umumnya telah direncanakan secara rinci dan dihabiskan sesuai kebutuhan. Namun, apabila terjadi pemilu ulang akibat pelanggaran atau cacat prosedur di TPS, diperlukan tambahan pembiayaan untuk melaksanakan pemungutan dan penghitungan suara kembali.

Pengelolaan dan revisi anggaran diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206/PMK.02/2018. Dalam aturan tersebut, Direktorat Jenderal Anggaran memiliki kewenangan memproses usulan revisi anggaran yang memerlukan penelaahan lebih lanjut, sedangkan Direktorat Jenderal Perbendaharaan berwenang memproses revisi yang tidak memerlukan penelaahan. Dalam hal ini, Komisi Pemilihan Umum berperan sebagai pihak yang mengajukan sekaligus menggunakan anggaran, khususnya untuk pengadaan dan distribusi perlengkapan pemilu ulang.

Dari sisi perencanaan dan pelaksanaan, anggaran pemilu disusun oleh Sekretaris Jenderal KPU, yang kemudian secara berkala melaporkan perkembangan pelaksanaannya kepada rapat pleno KPU. Selain itu, Sekjen juga bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap seluruh penggunaan anggaran agar berjalan sesuai ketentuan.

Di sisi lain, subbagian keuangan memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik. Hal ini dilakukan melalui penyediaan informasi keuangan yang

transparan, jelas, dan akurat kepada masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan anggaran tidak hanya tepat sasaran, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat akuntabilitas lembaga (I Kadek Andika Setiawan, I Gusti Bagus Suryawan, 2021).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) mengatakan bahwa laporan keuangan pemerintah ditujukan untuk memenuhi tujuan umum pelaporan keuangan, namun tidak untuk memenuhi kebutuhan khusus pemakainya. Di samping laporan keuangan bertujuan umum, entitas pelaporan dimungkinkan untuk menghasilkan laporan keuangan yang disusun untuk kebutuhan khusus. Penyusunan laporan keuangan bertujuan khusus dibolehkan apabila diperlukan sepanjang berpedoman kepada Standar Akuntansi Pemerintahan. Laporan keuangan terutama digunakan untuk membandingkan realisasi pendapatan, belanja, transfer, dan pembiayaan dengan anggaran yang telah ditetapkan, menilai kondisi keuangan, mengevaluasi efektivitas dan efisiensi suatu entitas pelaporan, dan membantu menentukan ketaatannya terhadap peraturan perundang-undangan. (Charolina, 2013)

2. Pelaksanaan Fungsi pada Bagian Umum

Subbagian umum bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi organisasi yang meliputi surat-menyurat, arsip, sumber daya manusia, dan fasilitas secara efektif dan efisien guna mendukung kelancaran tugas serta koordinasi. Kegiatan utamanya mencakup pengelolaan surat masuk dan keluar, dimulai dari penerimaan dokumen dari berbagai pihak, pencatatan dalam register, hingga pengarsipan secara sistematis agar mudah ditelusuri dan digunakan kembali.

Setiap surat yang masuk selanjutnya melalui proses disposisi, yaitu penyaluran kepada pihak yang berwenang sesuai isi dan tujuan surat. Proses ini penting untuk memastikan setiap informasi atau permohonan ditindaklanjuti secara tepat dan tidak terabaikan.

Pengelolaan administrasi yang tertib ini memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama dalam kemudahan penyampaian informasi, kepastian tindak lanjut, serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel (Wijaya et al., 2024).

3. Pelaksanaan Fungsi pada Bagian Logistik

Logistik Pemilu, seperti tertulis dalam banyak literatur kePemiluan adalah alat untuk mengkonversi suara menjadi kursi. Karena itu perhatian terhadap terselenggaranya manajemen logistik yang baik adalah keniscayaan yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara Pemilu dalam kondisi apapun. Proses pengadaan dalam siklus Pemilu meliputi pengadaan jasa dan pengadaan barang. Tidak seperti instansi lain, beberapa item barang dan jasa dalam proses Pemilu sangat spesifik, sehingga tidak semua perusahaan dapat menyediakan. Secara garis besar, proses pengadaan barang dan jasa Pemilu terbagi atas dua tahapan; pertama, logistik pada persiapan Pemilu, dan logistik pada pelaksanaan Pemilu. Beberapa prinsip penyediaan dan pendistribusian logistik Pemilu di antaranya adalah tepat waktu, tepat guna, tepat sasaran, dan tepat kualitas. Berhimpitannya waktu

penyelenggaraan Pemilu dengan hari besar keagamaan mayoritas penduduk di Indonesia ini harus membuat penyelenggara Pemilu lebih waspada terhadap terlanggarnya prinsip penyediaan dan pendistribusian logistik Pemilu tersebut. Untuk itu sangat diperlukan satu konsep distribusi logistik Pemilu yang mampu mengelola dan memastikan mata rantai produksi dan pasokan berjalan sesuai perencanaan yang ditetapkan dalam rencana strategis KPU guna menjalankan tugas misi yang bertujuan mencapai kesempurnaan visi penyelenggaraan Pemilu (Zulkarnaen et al., 2020).

Disposisi Surat Masuk Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang

Disposisi surat masuk merupakan proses pemberian arahan atau instruksi oleh pimpinan atau pejabat berwenang terhadap surat yang diterima, guna menentukan tindak lanjut serta pihak yang bertanggung jawab dalam penanganannya. Surat masuk dicatat secara manual dalam buku register surat masuk, kemudian diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk disposisi. Setelah disposisi ditentukan, lembar disposisi secara fisik dilampirkan pada surat untuk didistribusikan ke unit terkait. Sementara itu, pengelolaan surat keluar dilakukan dengan cara membuat surat secara manual, mencetaknya, dan mencatatnya dalam buku register surat keluar sebelum dikirimkan ke pihak tujuan (Kartika, 2025).

“Disposisi itu adalah substansi yang paling penting dalam pelaksanaan surat masuk dari instansi lain, disposisi surat masuk ini yang pertama itu di proses dari Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik (KUL), setelah itu (staff KUL) mencatat di disposisi surat masuk. Disposisi surat masuk itu juga bertujuan untuk mempercepat alur proses persuratan itu sendiri, jadi instansi terkait yang mengirimkan surat tersebut tidak perlu menunggu lama untuk mengetahui proses surat. Di dalam disposisi surat masuk itu juga mempercepat alur proses kerja. Jadi, surat itu nantinya akan ditujukan ke Subbagian divisi bagian mana dan siapa yg harus bertindak dalam surat tersebut. Lebih cepat dalam penerimaan informasi kepada instansi yg mengirim surat. Intinya, disposisi surat masuk ini cukup penting karena dengan itu Staff KUL yg menangani disposisi surat masuk bisa mengetahui divisi Subbagian mana yg akan bertindak dalam isi surat tersebut (Staff Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik, wawancara; 2026).

Kendala Disposisi Surat Masuk KPU Kota Tangerang yang Mendesak Akibat Ketidakhadiran Pimpinan

Dalam pelaksanaan administrasi persuratan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang, terdapat kendala yang muncul dalam proses disposisi surat masuk, khususnya yang bersifat mendesak. Kendala ini terjadi ketika pimpinan yang memiliki kewenangan dalam memberikan disposisi tidak berada di tempat atau sedang berhalangan hadir. Kondisi tersebut mengakibatkan terhambatnya proses tindak lanjut terhadap surat masuk yang memerlukan penanganan segera. Surat yang seharusnya segera didisposisikan menjadi tertunda, sehingga berpotensi mengganggu kelancaran kegiatan operasional dan pengambilan keputusan di lingkungan KPU Kota Tangerang.

Keterlambatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dan sistem disposisi yang belum sepenuhnya optimal dapat berdampak pada efektivitas pelayanan administrasi organisasi. Oleh karena itu, manajemen arsip juga diakui sebagai fungsi penting yang mendukung tata kelola organisasi. Manajemen arsip yang baik mencakup kontrol sistematis atas penciptaan, pemeliharaan, penggunaan, dan disposisi arsip sepanjang siklus hidupnya, mulai dari penciptaan hingga akhir penyimpanan atau pemusnahan. Pengelolaan arsip yang efektif dapat menghasilkan manfaat signifikan bagi organisasi, seperti penghematan waktu, peningkatan efisiensi sumber daya, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Selain itu, sistem pengelolaan arsip yang rapi dan terorganisir dengan baik memungkinkan organisasi untuk merespons audit, litigasi, dan pertanyaan eksternal secara lebih efisien (E. S. Harefa et al., 2024).

Upaya Optimalisasi Kendala yang Dihadapi Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik Dalam Menangani Disposisi Surat Masuk yang Mendesak Akibat Ketidakhadiran Pimpinan

Keamanan data merupakan praktik perlindungan data dari akses, penggunaan, perubahan, pengungkapan, maupun penghancuran yang tidak sah. Dalam konteks sistem persuratan, keamanan data menjadi hal yang sangat penting karena dokumen surat sering kali memuat informasi penting, rahasia, dan berkaitan dengan kegiatan administrasi organisasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu menjaga data agar tetap aman dan hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki kewenangan. Penerapan keamanan data dalam sistem persuratan mencakup prinsip kerahasiaan (confidentiality), yaitu menjaga agar informasi tidak diketahui oleh pihak yang tidak berhak; integritas (integrity), yaitu memastikan isi surat tetap akurat, utuh, dan tidak berubah tanpa izin; serta ketersediaan (availability), yaitu memastikan data dapat diakses dan digunakan kapan saja saat dibutuhkan.

Sementara itu, efisiensi dalam sistem persuratan mengacu pada kemampuan sistem untuk menyelesaikan seluruh proses persuratan secara cepat, tepat, dan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Efisiensi ini mencakup proses pengiriman dan penerimaan surat yang lebih terorganisasi, pencarian dokumen yang lebih mudah, serta penyelesaian disposisi surat dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Dengan adanya sistem persuratan yang efisien, pekerjaan administrasi dapat dilakukan secara lebih praktis, mengurangi keterlambatan, meminimalkan kesalahan, serta membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan dalam organisasi atau instansi (Darmansah et al., 2025).

“Dalam hal disposisi surat masuk di Subbagian KUL (keuangan, umum dan logistik), pada saat ada surat masuk dari luar cukup mendesak yang saat itu harus di disposisi dan kebetulan saat itu pimpinan berhalangan hadir di kantor, biasanya kami sebagai staff Subbagian KUL (keuangan, umum dan logistik) berkabar melalui group WhatsApp atau kami juga mempunyai sistem yaitu Google Spreadsheet, dimana semua pimpinan dapat mengakses kapanpun dan dimanapun, Tentu lebih fleksibel, dan jika menggunakan sistem Google Spreadsheet tidak menggunakan tanda tangan, namun langsung mendapatkan arahan seperti apa yang di nyatakan

oleh pimpinan KPU Kota Tangerang, yang berkaitan sesuai dengan isi surat masuk” (Staff Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik, wawancara, 2026).

Dalam konteks dukungan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), sistem persuratan di Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik memiliki kontribusi yang signifikan. Penelitian ini menemukan bahwa keberadaan disposisi tertulis pada setiap surat masuk menciptakan transparansi alur kerja, karena instruksi pimpinan dapat ditelusuri kembali melalui dokumen yang tersimpan. Setiap tindakan pejabat tercatat dengan jelas, mulai dari siapa yang diberi tugas hingga bagaimana surat ditindaklanjuti. Upaya Optimalisasi sistem ini juga terlihat dari cara pegawai mengoordinasikan proses pencatatan dan distribusi surat. Sebelum adanya prosedur standar yang diterapkan secara konsisten, proses pengelolaan surat sangat bergantung pada pengetahuan individu sehingga rentan terhadap kelalaian. Namun, dengan adanya pola kerja yang baku, Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik mampu menjalankan layanan persuratan secara lebih cepat dan teratur.

Sebagai solusi, perlu diterapkan pendelegasian wewenang yang jelas kepada pejabat atau staf yang ditunjuk agar proses disposisi surat mendesak tetap dapat berjalan meskipun pimpinan sedang tidak berada di tempat. Dengan adanya pelimpahan kewenangan tersebut, pengambilan keputusan yang bersifat administratif maupun operasional tidak harus selalu menunggu persetujuan langsung dari pimpinan utama. Selain itu, diperlukan pemanfaatan sistem digital atau aplikasi persuratan elektronik yang memungkinkan surat masuk dapat diterima, dipantau, dan didisposisikan secara daring kapan saja dan di mana saja. Sistem ini juga membantu mempercepat alur komunikasi, meminimalkan keterlambatan, serta meningkatkan ketepatan pencatatan dokumen.

Di samping itu, penguatan koordinasi antar bagian juga menjadi langkah penting untuk memastikan setiap surat mendesak segera ditindaklanjuti sesuai tingkat prioritasnya. Koordinasi yang baik dapat dilakukan melalui komunikasi rutin, pembagian tugas yang jelas, serta penetapan mekanisme pelaporan agar setiap pegawai memahami perannya dalam proses disposisi surat. Tidak kalah penting, instansi perlu menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang rinci terkait penanganan surat mendesak, mulai dari penerimaan, verifikasi, penyampaian kepada pihak terkait, hingga tindak lanjut yang harus dilakukan. SOP tersebut berfungsi sebagai pedoman kerja agar proses administrasi tetap berjalan efektif, tertib, dan konsisten tanpa bergantung sepenuhnya pada kehadiran pimpinan. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, pelayanan administrasi dapat menjadi lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan organisasi maupun masyarakat (Kartika, 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk pada Komisi Pemilihan Umum telah dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan penerimaan, pencatatan, pengagendaan, hingga disposisi surat oleh Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik. Proses pengelolaan tersebut memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi, penyampaian informasi,

serta efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Keberadaan disposisi surat juga menjadi sarana untuk menentukan arah tindak lanjut dan pihak yang bertanggung jawab terhadap isi surat yang diterima. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala pada proses disposisi surat masuk yang bersifat mendesak, khususnya ketika pimpinan tidak berada di tempat. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan dalam pemberian arahan dan tindak lanjut surat sehingga berpotensi menghambat pelayanan administrasi serta proses pengambilan keputusan di lingkungan organisasi. Permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan persuratan masih memerlukan penguatan agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan administrasi yang bersifat mendesak. Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, pengelolaan surat masuk merupakan bagian dari pelaksanaan administrasi pemerintahan yang harus dilaksanakan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), seperti asas kepastian hukum, efektivitas, akuntabilitas, kecermatan, dan pelayanan yang baik. Pengelolaan administrasi yang tertib dan profesional mencerminkan penerapan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi melalui pemanfaatan sistem persuratan berbasis digital, pendelegasian kewenangan kepada pejabat tertentu, peningkatan koordinasi antarunit kerja, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait penanganan surat mendesak. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, pengelolaan surat masuk di KPU Kota Tangerang diharapkan dapat berjalan lebih cepat, efektif, efisien, dan akuntabel sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

DAFTAR RUJUKAN

- Adji, T. P. (2024). Desain Penelitian Kualitatif. *Metode Penelitian Kualitatif*, 27, A27-dq.
- Bengkulu, O. C. P. M. A. U., Abdullah, H., & Bengkulu, J. A. U. (2013). Pengaruh Implementasi Pengelolaan Keuangan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Komisi Pemilihan Umum. *Jurnal Fairness*, 3, 82-94.
- Darmansah, T., Pasaribu, G. A., Juliani, D., & Pulungan, S. N. (2025). Optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan dan Keamanan Informasi Organisasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(June), 108-112. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15535360>
- Harefa, E. S., Waruwu, E., Zega, K., & Mendrofa, Y. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar (Simsumaker) Berbasis Digital di Kantor Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2, 201-219. <https://doi.org/https://doi.org/10.62138/tuhenori.v2i4.90>
- Harefa, R. F., Waruwu, E., Zendrato, T., & Mendrofa, Y. (2024). Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 292-304.

-
- I Kadek Andika Setiawan, I Gusti Bagus Suryawan, I. W. A. (2021). Penggunaan anggaran pendapatan dan belanja negara (apbn) dalam pelaksanaan pemilihan umum ulang. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(1), 78-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jph.2.1.2798.78-82>
- Kartika, R. A. (2025). Pengembangan Sistem Pengarsipan Surat Digital untuk Mendukung Pengelolaan Dokumen di KPU Kota Mojokerto. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 7(1), 111-124.
- Marbun, R. J., & Siallagan, H. (2025). Peran Tata Usaha Sebagai Penghubung Administrasi Surat Masuk Di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(04), 902-913.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Rifa'i, M. A. (2024). Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dalam Penelitian Kualitatif. *Staida Sumsel*.
- Rudi Santoso. (2017). *Peran Komisi Pemilihan Umum Dan Partai Politik Dalam Mewujudkan Demokrasi Berintegritas Rudi*. Vol. 7, No(Peran Komisi Pemilihan Umum Dan Partai Politik Dalam Mewujudkan Demokrasi Berintegritas.
- Sofyan Kriswantoni. (2018). Pelaksanaan Pemilihan Umum Dalam Sejarah Nasional Indonesia Pada Masa Orde Baru Dan Reformasi. *Jurnal Sejarah, Pendidikan Dan Humaniora*, 2(2), 31-43.
- Syahbani, R., Furwanti, E., Nurrahmah, A., & Putri, B. A. (2024). Peran Mahasiswa Magang Divisi Perencanaan dan Keuangan Umum Logistik Di KPU Provinsi Sumatera Selatan. *AFADA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 8-19. <https://doi.org/10.37216/afada.v2i1.1346>
- Wijaya, F., Apriyanti, I., Mahabatulloh, K., Publik, A., Optimization, A., & Work, F. (2024). Community Empowerment : Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(Optimalisasi Pengelolaan Administrasi Sub Bagian Keuangan di KPU Kota Bandung Fahmi), 160-166. <https://doi.org/10.15575/commen.v2i2.1154>
- Zaki, F. A., Darmansah, T., Nasution, F. S., & Maulana, M. R. (2024). Surat Sebagai Sarana Komunikasi Efektif: Memahami Pentingnya Bentuk Dan Jenis Yang Sesuai. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 4(2), 43-51.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I. D., Sadarman, B., & Yuningsih, N. (2020). Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik Kpu Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 244-264.