

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR

PENERIMAAN, DISPOSISI, PENCATATAN, DISTRIBUSI, DAN PENGARSIPAN SURAT

UPTD TAMAN BUDAYA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

I. IDENTITAS SOP

Uraian	: Keterangan
Nama SOP	: SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
Nomor SOP	: 800/249/UPTD-TB/2026
Tanggal Pembuatan	: 8 Juni 2026
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: -
Disahkan oleh	Kepala UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur
Unit Kerja	UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur
Perangkat Daerah Induk	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur
Pelaksana	Kepala UPTD, Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Seksi, Pengelola Persuratan, Petugas Administrasi, Pengelola Arsip, Operator Sistem Informasi GEMA BUDAYA, dan pegawai/unit penerima disposisi
Tujuan	Menjamin seluruh surat masuk dan surat keluar dikelola secara tertib, cepat, akurat, aman, terdokumentasi, mudah ditelusuri, serta sesuai tata naskah dinas dan ketentuan kearsipan.
Sasaran	Seluruh surat dinas, surat elektronik resmi, nota dinas, undangan, laporan, disposisi, permohonan, keputusan, surat tugas, dan naskah kedinasan lainnya yang diterima atau diterbitkan UPTD Taman Budaya.
Output	Register surat masuk dan keluar, lembar disposisi, surat terdistribusi, surat keluar yang sah, bukti pengiriman, tindak lanjut surat, arsip fisik dan digital, serta laporan pengelolaan persuratan.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.
9. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia mengenai klasifikasi arsip, jadwal retensi arsip, pengelolaan arsip dinamis, dan keamanan serta akses arsip.
10. Ketentuan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur mengenai tata naskah dinas, kode klasifikasi arsip, sistem persuratan elektronik, dan pengelolaan arsip.
11. Ketentuan mengenai organisasi dan tata kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur.
12. Petunjuk Teknis Aksi Perubahan GEMA BUDAYA.
13. Ketentuan lain yang berkaitan dengan persuratan, kearsipan, keamanan informasi, dan administrasi pemerintahan.

III. LATAR BELAKANG

Surat dinas merupakan sarana komunikasi resmi yang digunakan untuk menyampaikan informasi, permohonan, keputusan, undangan, penugasan, laporan, koordinasi, dan kebijakan antara UPTD Taman Budaya dengan perangkat daerah, instansi pemerintah, seniman, budayawan, komunitas seni, lembaga pendidikan, mitra kerja, dunia usaha, dan masyarakat.

Pengelolaan surat yang tidak tertib dapat menyebabkan surat terlambat diterima pimpinan, disposisi tidak segera ditindaklanjuti, dokumen hilang, jawaban terlambat, nomor surat tidak terkendali, terjadi duplikasi, informasi rahasia terbuka, dan arsip sulit ditemukan kembali.

UPTD Taman Budaya menerima dan menerbitkan berbagai jenis surat yang berkaitan dengan pelayanan fasilitas, kegiatan seni budaya, undangan, kerja sama, pembinaan sanggar, permohonan dukungan, pengadaan, kepegawaian, keuangan, aset, dokumentasi, publikasi, dan pelaporan. Volume serta keberagaman surat tersebut membutuhkan sistem pengelolaan yang baku dan terintegrasi.

Pengelolaan surat harus dilakukan sejak surat diterima atau disusun sampai dengan ditindaklanjuti dan diarsipkan. Setiap surat harus memiliki identitas, nomor agenda, klasifikasi, status, penanggung jawab, batas waktu tindak lanjut, dan lokasi penyimpanan yang jelas.

Dalam pelaksanaan GEMA BUDAYA, proses persuratan diperkuat melalui pencatatan digital, pemindaian dokumen, disposisi elektronik, pelacakan tindak lanjut, dan penyimpanan arsip digital. Digitalisasi tersebut tidak menghilangkan keabsahan serta kebutuhan arsip fisik apabila masih dipersyaratkan.

IV. PENGERTIAN

1. **Surat masuk** adalah naskah dinas atau komunikasi resmi yang diterima UPTD Taman Budaya dari pihak internal maupun eksternal.
2. **Surat keluar** adalah naskah dinas resmi yang dibuat dan dikirimkan oleh UPTD Taman Budaya kepada pihak lain.
3. **Naskah dinas** adalah informasi tertulis sebagai alat komunikasi kedinasan yang dibuat atau dikeluarkan oleh pejabat berwenang.
4. **Disposisi** adalah arahan tertulis atau elektronik dari pimpinan kepada unit atau pegawai untuk menindaklanjuti surat.
5. **Registrasi** adalah pencatatan surat ke dalam buku agenda atau sistem elektronik.
6. **Nomor agenda** adalah nomor urut yang diberikan kepada surat masuk sebagai identitas pencatatan.
7. **Nomor surat** adalah identitas resmi surat keluar berdasarkan klasifikasi, urutan, unit, dan tahun.
8. **Klasifikasi arsip** adalah pengelompokan surat berdasarkan fungsi, kegiatan, masalah, atau urusan.
9. **Arsip aktif** adalah arsip yang masih sering digunakan dalam kegiatan administrasi.
10. **Arsip inaktif** adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun.
11. **Surat biasa** adalah surat yang penanganannya mengikuti alur normal.
12. **Surat segera** adalah surat yang memerlukan penanganan lebih cepat.
13. **Surat sangat segera** adalah surat yang harus segera diteruskan dan ditindaklanjuti.
14. **Surat rahasia** adalah surat yang isi dan aksesnya dibatasi kepada pihak berwenang.
15. **Surat elektronik resmi** adalah surat atau naskah dinas yang diterima atau dikirim melalui alamat surat elektronik, aplikasi persuratan, atau kanal digital resmi.
16. **Bukti pengiriman** adalah tanda terima, resi, laporan pengiriman, atau konfirmasi elektronik yang membuktikan surat telah dikirim.
17. **Tindak lanjut** adalah tindakan yang dilakukan berdasarkan isi atau disposisi surat.
18. **Arsip digital** adalah salinan atau dokumen elektronik yang disimpan dalam sistem resmi.

V. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

1. Menjamin setiap surat masuk diterima, diperiksa, dicatat, dan diteruskan tepat waktu.

2. Menjamin pimpinan memperoleh surat yang memerlukan arahan atau keputusan.
3. Memastikan disposisi disampaikan kepada unit atau pegawai yang tepat.
4. Memastikan setiap disposisi ditindaklanjuti sesuai batas waktu.
5. Menjamin penyusunan surat keluar sesuai tata naskah dinas.
6. Menjamin nomor surat diberikan secara tertib dan tidak ganda.
7. Menjamin surat keluar ditandatangani pejabat yang berwenang.
8. Menjamin surat dikirimkan kepada alamat yang benar.
9. Menyediakan bukti penerimaan dan pengiriman surat.
10. Menjaga keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan keaslian surat.
11. Mempermudah pencarian dan penelusuran surat.
12. Mencegah kehilangan, keterlambatan, duplikasi, dan penyalahgunaan surat.
13. Menyeragamkan pencatatan dan pengarsipan.
14. Mengintegrasikan persuratan dengan Sistem Informasi GEMA BUDAYA.
15. Meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi.

VI. PRINSIP PENGELOLAAN PERSURATAN

1. Tertib Administrasi

Setiap surat wajib dicatat, diberi identitas, dan disimpan sesuai prosedur.

2. Cepat

Surat harus segera diteruskan dan ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensinya.

3. Tepat

Surat harus disampaikan kepada pejabat, unit, atau penerima yang benar.

4. Akurat

Nomor, tanggal, alamat, isi, lampiran, dan klasifikasi surat harus diperiksa.

5. Aman

Surat harus terlindungi dari kehilangan, kerusakan, perubahan, dan akses tanpa kewenangan.

6. Rahasia

Surat rahasia hanya boleh dibuka, dibaca, dan ditangani oleh pihak berwenang.

7. Akuntabel

Setiap proses penerimaan, disposisi, tindak lanjut, pengiriman, dan pengarsipan dapat ditelusuri.

8. Terintegrasi

Data surat fisik dan elektronik dikelola dalam satu sistem pencatatan yang konsisten.

9. Sesuai Kewenangan

Penyusunan dan penandatanganan surat dilakukan sesuai jabatan serta kewenangan.

10. Berkelanjutan

Arsip surat dipelihara, dipindahkan, dan disusutkan sesuai jadwal retensi.

VII. RUANG LINGKUP

SOP ini mencakup:

1. Penerimaan surat fisik.
2. Penerimaan surat elektronik.
3. Pemeriksaan awal.
4. Pemilahan surat.
5. Pembukaan surat.
6. Pemberian cap tanggal terima.
7. Registrasi.
8. Pemindaian.
9. Klasifikasi.
10. Penyampaian kepada pimpinan.
11. Disposisi.
12. Distribusi kepada unit.
13. Pelaksanaan tindak lanjut.
14. Monitoring disposisi.
15. Penyusunan konsep surat keluar.
16. Pemeriksaan konsep.
17. Paraf koordinasi.
18. Penandatanganan.
19. Penomoran.
20. Pemberian cap dinas.
21. Penggandaan dan pemindaian.
22. Pengiriman.
23. Pencatatan bukti pengiriman.
24. Pengarsipan fisik dan digital.
25. Pelaporan.
26. Penyusutan arsip.

VIII. JENIS SURAT YANG DIKELOLA

1. Surat undangan.
2. Surat permohonan.
3. Surat jawaban.
4. Surat pemberitahuan.
5. Surat tugas.
6. Surat keterangan.
7. Surat pengantar.
8. Nota dinas.
9. Memorandum.
10. Laporan.
11. Berita acara.
12. Keputusan.
13. Instruksi.
14. Surat edaran.
15. Surat perjanjian atau kerja sama.
16. Surat terkait peminjaman fasilitas.
17. Surat pembinaan komunitas.
18. Surat kepegawaian.
19. Surat keuangan.
20. Surat pengelolaan aset.
21. Surat pengaduan.
22. Surat elektronik resmi.
23. Naskah dinas lain sesuai ketentuan.

IX. KATEGORI SIFAT SURAT

1. Biasa

Diproses mengikuti urutan dan waktu pelayanan normal.

2. Segera

Harus diteruskan kepada pimpinan atau unit terkait pada hari yang sama.

3. Sangat Segera

Harus diproses seketika setelah diterima karena berkaitan dengan batas waktu, keadaan darurat, atau kepentingan strategis.

4. Rahasia

Hanya boleh ditangani oleh pejabat atau petugas yang diberi kewenangan.

5. Terbatas

Aksesnya dibatasi kepada unit atau pegawai tertentu.

Tingkat urgensi dan kerahasiaan harus dicatat dalam register serta sistem elektronik.

X. PERSYARATAN

Pengelolaan surat didukung oleh:

1. Buku agenda surat masuk.
2. Buku agenda surat keluar.
3. Register nomor surat.
4. Lembar disposisi.
5. Kartu kendali.
6. Buku ekspedisi.
7. Cap tanggal terima.
8. Cap dinas.
9. Kop surat resmi.
10. Kode klasifikasi arsip.
11. Jadwal retensi arsip.
12. Pedoman tata naskah dinas.
13. Komputer.
14. Pemindai dokumen.
15. Printer.
16. Jaringan internet.
17. Alamat email resmi.
18. Aplikasi persuratan resmi.
19. Sistem Informasi GEMA BUDAYA.
20. Lemari arsip.
21. Map dan folder arsip.
22. Media penyimpanan cadangan.
23. Daftar hak akses.
24. Formulir peminjaman arsip.
25. Dokumen pendukung lainnya.

XI. PEMBAGIAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

1. Kepala UPTD

- Memberikan disposisi dan arahan terhadap surat masuk.
- Menentukan prioritas tindak lanjut.
- Menandatangani surat sesuai kewenangan.
- Menjaga kerahasiaan naskah strategis.
- Memantau penyelesaian surat penting.
- Menetapkan tindak lanjut atas surat yang belum selesai.
- Melakukan pembinaan dan evaluasi pengelolaan persuratan.

2. Kepala Subbag Tata Usaha

- Mengoordinasikan seluruh pengelolaan surat.
- Memeriksa kelengkapan surat masuk.
- Mengendalikan registrasi dan disposisi.
- Mengoordinasikan penyusunan surat keluar.
- Memeriksa format dan tata naskah.
- Mengendalikan penomoran.

- Memantau tindak lanjut surat.
- Mengoordinasikan pengarsipan dan pelaporan.
- Menyelesaikan permasalahan administrasi persuratan.

3. Kepala Seksi

- Menerima disposisi sesuai bidang.
- Memeriksa isi dan batas waktu surat.
- Menugaskan pegawai untuk menindaklanjuti.
- Menyusun bahan jawaban atau laporan.
- Memverifikasi konsep surat dari bidangnya.
- Memastikan tindak lanjut selesai.
- Menyerahkan dokumen final untuk diarsipkan.

4. Pengelola Persuratan

- Menerima surat.
- Memeriksa alamat dan kelengkapan.
- Memberikan cap tanggal terima.
- Mencatat surat dalam agenda.
- Memindai surat.
- Membuat lembar disposisi.
- Menyampaikan surat kepada pimpinan.
- Mendistribusikan disposisi.
- Mengelola nomor surat.
- Mengirimkan surat keluar.
- Mencatat bukti pengiriman.
- Menyusun laporan persuratan.

5. Petugas Administrasi

- Membantu penyusunan konsep surat.
- Menyiapkan lampiran.
- Mengetik dan memformat naskah.
- Menggandakan dokumen.
- Mengelola buku ekspedisi.
- Membantu pengiriman.
- Menyimpan salinan surat.

6. Pengelola Arsip

- Menentukan klasifikasi arsip.
- Menata surat berdasarkan kode dan tahun.
- Mengelola arsip aktif dan inaktif.
- Menyediakan arsip ketika dibutuhkan.
- Mencatat peminjaman arsip.
- Melakukan pemindahan dan penyusutan sesuai ketentuan.
- Menjaga keamanan serta kondisi fisik arsip.

7. Operator GEMA BUDAYA

- Menginput data surat.
- Mengunggah hasil pemindaian.
- Mencatat disposisi dan status tindak lanjut.
- Mengatur hak akses.
- Menyediakan fitur pencarian.
- Melakukan backup data.
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan sistem.

8. Pegawai atau Unit Penerima Disposisi

- Menerima disposisi.
- Memahami arahan dan batas waktu.
- Melaksanakan tindak lanjut.
- Melaporkan hasil.
- Mengembalikan dokumen hasil kepada pengelola persuratan.
- Menjaga kerahasiaan surat.

XII. PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK

1. Penerimaan Surat

Surat dapat diterima melalui:

- Petugas pengantar.
- jasa pengiriman.
- loket pelayanan.
- email resmi.
- aplikasi persuratan.
- kanal digital resmi.
- penyerahan langsung oleh masyarakat atau instansi.

Petugas mencatat tanggal dan waktu penerimaan.

2. Pemeriksaan Alamat

Petugas memastikan bahwa surat ditujukan kepada:

- UPTD Taman Budaya.
- Kepala UPTD.
- pejabat atau unit yang berada di lingkungan UPTD.

Surat yang salah alamat dikembalikan atau diteruskan sesuai prosedur dengan mencatat tindakannya.

3. Pemeriksaan Fisik dan Kelengkapan

Petugas memeriksa:

- Kondisi amplop.
- nama pengirim.

- nomor surat.
- tanggal surat.
- perihal.
- jumlah lampiran.
- sifat surat.
- tanda tangan.
- alamat pengirim.
- kelengkapan dokumen.

Apabila lampiran tidak lengkap, petugas mencatat kekurangan dan menghubungi pengirim apabila diperlukan.

4. Pemilahan Surat

Surat dipilah menjadi:

- Surat dinas biasa.
- surat segera.
- surat sangat segera.
- surat rahasia.
- surat pribadi.
- surat salah alamat.
- surat elektronik.
- surat pengaduan.
- surat undangan.

5. Pembukaan Surat

Surat biasa dapat dibuka oleh petugas persuratan yang berwenang. Surat rahasia dan surat pribadi tidak boleh dibuka oleh petugas umum dan disampaikan langsung kepada pihak yang berhak.

6. Pemberian Cap Tanggal Terima

Surat diberi cap yang memuat:

- Tanggal diterima.
- waktu diterima apabila diperlukan.
- nomor agenda.
- paraf petugas.

Cap tidak ditempatkan pada bagian yang menutupi isi atau tanda tangan.

7. Registrasi

Data yang dicatat meliputi:

- Nomor agenda.
- tanggal diterima.
- nomor surat.

- tanggal surat.
- asal surat.
- perihal.
- jumlah lampiran.
- sifat.
- tujuan.
- tingkat urgensi.
- status tindak lanjut.

8. Pemindaian

Surat dipindai dalam format yang jelas dan lengkap. File diberi nama baku, misalnya:

2026-08-07_SM_InstansiPengirim_Perihal_001.pdf

Dokumen yang bersifat rahasia disimpan pada folder dengan hak akses terbatas.

9. Klasifikasi

Surat diberi kode klasifikasi sesuai masalah atau fungsi, seperti:

- Kepegawaian.
- keuangan.
- aset.
- program.
- pelayanan.
- kebudayaan.
- fasilitas.
- kerja sama.
- pengaduan.
- dokumentasi.
- publikasi.

10. Pembuatan Lembar Disposisi

Lembar disposisi memuat:

- Nomor agenda.
- asal surat.
- tanggal surat.
- perihal.
- tanggal diterima.
- tingkat urgensi.
- arahan.
- unit tujuan.
- batas waktu.
- paraf atau tanda tangan.

11. Penyampaian kepada Pimpinan

Surat disampaikan kepada Kepala UPTD atau pejabat yang ditunjuk untuk memperoleh disposisi.

Surat sangat segera disampaikan seketika. Surat segera disampaikan pada hari yang sama. Surat biasa disampaikan paling lambat satu hari kerja.

12. Pemberian Disposisi

Pimpinan dapat memberikan arahan berupa:

- Untuk diketahui.
- ditindaklanjuti.
- disiapkan jawaban.
- dikoordinasikan.
- dihadiri.
- dipelajari.
- dilaporkan.
- diarsipkan.
- disiapkan bahan.
- arahan lain sesuai kebutuhan.

13. Distribusi Disposisi

Petugas mendistribusikan surat kepada unit atau pegawai terkait dan mencatat:

- Tanggal distribusi.
- nama penerima.
- batas waktu.
- status penerimaan.

14. Tindak Lanjut

Unit penerima melaksanakan disposisi melalui:

- Penyusunan surat jawaban.
- kehadiran dalam kegiatan.
- koordinasi.
- penyusunan laporan.
- penyiapan data.
- pelayanan.
- tindakan lain sesuai arahan.

15. Monitoring

Petugas memantau surat yang memiliki batas waktu dan mengingatkan unit penerima sebelum jatuh tempo.

16. Penyelesaian dan Pengarsipan

Setelah tindak lanjut selesai, surat beserta disposisi, jawaban, dan dokumen pendukung digabungkan dalam satu berkas serta diarsipkan.

XIII. PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK MASUK

Surat elektronik diperiksa melalui akun resmi secara berkala.

Tahapannya:

1. Memeriksa alamat pengirim.
2. Memastikan subjek dan isi surat.
3. Mengunduh lampiran.
4. Memeriksa keamanan file.
5. Mencatat surat dalam register.
6. Menyimpan email asli.
7. Mengubah lampiran ke format arsip apabila diperlukan.
8. Memberikan nomor agenda.
9. Meneruskan kepada pimpinan.
10. Mencatat disposisi.
11. Mengirimkan tanda terima apabila diperlukan.
12. Mengarsipkan email dan lampiran.

Petugas tidak diperkenankan memproses surat dari sumber mencurigakan sebelum dilakukan pemeriksaan keamanan.

XIV. PROSEDUR PENYUSUNAN SURAT KELUAR

1. Identifikasi Kebutuhan

Surat keluar disusun berdasarkan:

- Disposisi pimpinan.
- kebutuhan program.
- jawaban surat.
- undangan.
- laporan.
- permohonan.
- penugasan.
- koordinasi.
- pelayanan.
- kebijakan organisasi.

2. Penyusunan Konsep

Konsep surat sekurang-kurangnya memuat:

- Kop surat.
- tanggal.

- nomor.
- sifat.
- lampiran.
- perihal.
- alamat tujuan.
- pembukaan.
- isi.
- penutup.
- nama jabatan penanda tangan.
- tembusan.
- lampiran.

Bahasa harus resmi, jelas, singkat, sopan, dan tidak menimbulkan penafsiran ganda.

3. Pemeriksaan Substansi

Kepala Seksi atau penanggung jawab memeriksa:

- Kebenaran data.
- tujuan surat.
- isi.
- nama pihak.
- tanggal.
- tempat.
- dasar hukum.
- lampiran.
- konsekuensi administrasi.

4. Pemeriksaan Tata Naskah

Subbag Tata Usaha memeriksa:

- Format.
- kop.
- jenis huruf.
- margin.
- penulisan nomor.
- jabatan.
- tembusan.
- penggunaan singkatan.
- tata bahasa.
- klasifikasi.
- kewenangan penandatanganan.

5. Paraf Koordinasi

Konsep diparaf oleh pejabat atau unit terkait sebagai bukti pemeriksaan dan persetujuan substansi.

6. Penandatanganan

Surat ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Tanda tangan elektronik dapat digunakan apabila sesuai ketentuan dan sistem resmi.

7. Penomoran

Nomor surat diberikan setelah konsep dinyatakan final atau sesuai mekanisme tata naskah yang berlaku.

Register penomoran memuat:

- Nomor urut.
- kode klasifikasi.
- unit.
- bulan.
- tahun.
- perihal.
- tujuan.
- tanggal.
- penandatanganan.

Nomor surat tidak boleh digunakan ulang.

8. Pemberian Cap Dinas

Cap diberikan pada surat yang telah ditandatangani sesuai ketentuan. Cap tidak boleh digunakan pada dokumen kosong atau belum disahkan.

9. Pemeriksaan Final

Sebelum dikirim, petugas memeriksa:

- Nomor.
- tanggal.
- alamat tujuan.
- tanda tangan.
- cap.
- lampiran.
- jumlah rangkap.
- media pengiriman.

10. Pemindaian dan Penggandaan

Surat final dipindai dan dibuat salinan untuk:

- Arsip.
- unit pengusul.
- tembusan.
- kebutuhan pelacakan.

11. Registrasi Surat Keluar

Data yang dicatat:

- Nomor surat.
- tanggal.
- tujuan.
- perihal.
- jumlah lampiran.
- sifat.
- pengirim.
- media pengiriman.
- status pengiriman.

12. Pengiriman

Surat dikirim melalui:

- Kurir.
- jasa pos.
- jasa pengiriman.
- email resmi.
- aplikasi persuratan.
- penyerahan langsung.
- kanal digital resmi.

13. Bukti Pengiriman

Bukti dapat berupa:

- Buku ekspedisi.
- tanda terima.
- resi.
- laporan email terkirim.
- konfirmasi aplikasi.
- tangkapan layar status pengiriman.

14. Konfirmasi Penerimaan

Untuk surat strategis, segera, atau memiliki batas waktu, petugas melakukan konfirmasi bahwa surat telah diterima.

15. Pengarsipan

Surat final, konsep, paraf, lampiran, dan bukti pengiriman disimpan dalam satu berkas.

XV. PROSEDUR OPERASIONAL SURAT MASUK

No. Tahapan	Pelaksana	Output	Waktu
-------------	-----------	--------	-------

1	Penerimaan dan pemeriksaan surat	Pengelola Persuratan	Surat diterima	Maksimal 10 menit	10
2	Pemberian cap tanggal terima	Pengelola Persuratan	Bukti penerimaan	Maksimal 5 menit	5
3	Registrasi surat	Pengelola Persuratan	Nomor agenda	Maksimal 15 menit	15
4	Pemindaian dan klasifikasi	Pengelola Persuratan/Operator	Arsip digital awal	Maksimal 30 menit	30
5	Pembuatan lembar disposisi	Pengelola Persuratan	Lembar disposisi	Maksimal 10 menit	10
6	Penyampaian kepada pimpinan	Pengelola Persuratan	Surat diterima pimpinan	Hari yang sama	
7	Pemberian disposisi	Kepala UPTD/Pejabat	Arahan tindak lanjut	Maksimal 1 hari kerja	1
8	Distribusi kepada unit	Pengelola Persuratan	Surat terdistribusi	Maksimal 1 jam setelah disposisi	1
9	Pelaksanaan tindak lanjut	Unit Penerima	Hasil tindak lanjut	Sesuai batas waktu	
10	Monitoring penyelesaian	Pengelola Persuratan/Kasubbag TU	Status tindak lanjut	Berkala	
11	Pengarsipan final	Pengelola Arsip	Berkas lengkap	Maksimal 2 hari setelah selesai	2

XVI. PROSEDUR OPERASIONAL SURAT KELUAR

No.	Tahapan	Pelaksana	Output	Waktu	
1	Penyusunan surat	konsep Unit Pengusul/Petugas Administrasi	Draf surat	Maksimal 1 hari kerja	1
2	Pemeriksaan substansi	Kepala Seksi/Penangguna Jawab	Draf terverifikasi	Maksimal 1 hari kerja	1
3	Pemeriksaan naskah	tata Kasubbag TU/Pengelola Persuratan	Draf sesuai format	Maksimal 1 hari kerja	1
4	Paraf koordinasi	Pejabat Terkait	Konsep diparaf	Maksimal 1 hari kerja	1
5	Penandatanganan	Pejabat Berwenang	Surat sah	Maksimal 1 hari kerja	1
6	Penomoran pencatatan	dan Pengelola Persuratan	Nomor surat	Maksimal 15 menit	
7	Pemberian cap pemeriksaan final	dan Pengelola Persuratan	Surat siap dikirim	Maksimal 15 menit	

8	Pemindaian penggandaan	dan	Petugas Administrasi	Salinan digital/fisik	Maksimal 30 menit
9	Pengiriman		Pengelola Persuratan	Surat terkirim	Hari yang sama
10	Pencatatan pengiriman	bukti	Pengelola Persuratan	Bukti pengiriman	Hari yang sama
11	Pengarsipan		Pengelola Arsip	Arsip surat keluar	Maksimal 1 hari kerja

XVII. STANDAR PELAYANAN

Komponen	Standar
Surat masuk dicatat	100%
Surat segera diteruskan	Pada hari yang sama
Surat sangat segera diteruskan	Segera setelah diterima
Surat biasa disampaikan kepada pimpinan	Maksimal 1 hari kerja
Disposisi didistribusikan	Maksimal 1 jam setelah diterima petugas
Surat keluar melalui pemeriksaan	100%
Nomor surat tidak ganda	100%
Bukti pengiriman tersedia	100%
Surat dan lampiran dipindai	100% untuk dokumen prioritas
Tindak lanjut dapat dilacak	100%
Arsip disimpan sesuai klasifikasi	100%
Kerahasaaan surat	100%

XVIII. PENAMAAN FILE DAN STRUKTUR FOLDER

1. Penamaan Surat Masuk

Format:

Tahun-Tanggal_SM_AsalSurat_Perihal_NomorAgenda

Contoh:

2026-08-07_SM_DisbudKaltim_UndanganRapat_0125.pdf

2. Penamaan Surat Keluar

Format:

Tahun-Tanggal_SK_Tujuan_Perihal_NomorSurat

Contoh:

3. Struktur Folder

Tahun > Surat Masuk/Surat Keluar > Klasifikasi > Bulan

Subfolder dapat meliputi:

- Surat asli.
- disposisi.
- konsep.
- lampiran.
- bukti pengiriman.
- tindak lanjut.
- surat jawaban.

XIX. PENGELOLAAN DISPOSISI

Disposisi sekurang-kurangnya memuat:

1. Nomor agenda.
2. Asal surat.
3. Tanggal surat.
4. Tanggal diterima.
5. Perihal.
6. Sifat.
7. Unit tujuan.
8. Arahkan.
9. Batas waktu.
10. Nama pemberi disposisi.
11. Tanggal disposisi.
12. Status pelaksanaan.
13. Bukti tindak lanjut.

Status disposisi dapat berupa:

- Belum diterima.
- diterima.
- sedang diproses.
- menunggu data.
- selesai.
- dikembalikan.
- diteruskan.
- diarsipkan.

XX. MONITORING TINDAK LANJ SURAT

Monitoring dilakukan terhadap:

1. Surat yang memiliki batas waktu.

2. Surat undangan.
3. Surat permintaan data.
4. Surat pengaduan.
5. Surat strategis.
6. Surat dengan arahan pimpinan.
7. Surat yang memerlukan jawaban.
8. Surat segera dan sangat segera.
9. Surat kerja sama.
10. Surat terkait pemeriksaan.

Pengelola persuratan menyusun daftar surat yang belum selesai dan melaporkannya kepada Kepala Subbag Tata Usaha secara berkala.

XXI. PENANGANAN SURAT RAHASIA

Surat rahasia harus:

1. Dicatat secara terbatas.
2. Tidak dibuka oleh petugas umum.
3. Diserahkan langsung kepada pejabat yang berhak.
4. Tidak dipindai tanpa izin.
5. Tidak disalin atau diteruskan tanpa kewenangan.
6. Disimpan dalam tempat terkunci atau sistem dengan akses terbatas.
7. Memiliki catatan penerimaan dan penyerahan.
8. Dimusnahkan hanya sesuai ketentuan retensi dan persetujuan.

XXII. PENANGANAN SURAT SALAH ALAMAT ATAU TIDAK LENGKAP

Apabila surat salah alamat:

1. Jangan diproses sebagai surat UPTD.
2. Catat tanggal penerimaan.
3. Kembalikan kepada pengirim atau teruskan ke unit yang benar apabila dimungkinkan.
4. Buat catatan tindakan.
5. Simpan bukti pengembalian apabila diperlukan.

Apabila lampiran tidak lengkap:

1. Catat kekurangan.
2. Hubungi pengirim.
3. Beri status “menunggu kelengkapan”.
4. Jangan menyatakan berkas lengkap sebelum lampiran diterima.
5. Catat tanggal penerimaan kelengkapan.

XXIII. PENGENDALIAN NOMOR SURAT

Nomor surat harus:

1. Dikelola oleh petugas yang ditunjuk.

2. Mengikuti klasifikasi yang berlaku.
3. Dicatat dalam register.
4. Tidak diberikan untuk konsep yang belum final apabila mekanisme tidak mengizinkan.
5. Tidak digunakan ulang.
6. Tidak diberikan secara lisan tanpa pencatatan.
7. Tidak diubah setelah surat dikirim, kecuali melalui prosedur koreksi.
8. Dikendalikan agar tidak terjadi nomor ganda atau nomor kosong tanpa penjelasan.

Nomor yang batal harus dicatat dengan keterangan “batal” dan alasan pembatalan.

XXIV. KOREKSI DAN PEMBATALAN SURAT KELUAR

Koreksi dilakukan apabila terdapat:

- Kesalahan nama.
- alamat.
- tanggal.
- nomor.
- isi.
- lampiran.
- tanda tangan.
- data teknis.

Mekanismenya:

1. Hentikan pengiriman apabila belum dikirim.
2. Tarik surat apabila memungkinkan.
3. Laporkan kesalahan kepada atasan.
4. Susun surat perbaikan.
5. Catat pembatalan atau koreksi.
6. Beri nomor baru apabila dipersyaratkan.
7. Sampaikan klarifikasi kepada penerima.
8. Simpan surat lama sebagai jejak administrasi dengan status batal.

XXV. PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN ARSIP SURAT

Pegawai yang membutuhkan arsip wajib:

1. Mengajukan permintaan.
2. Menyebutkan nomor, perihal, atau periode.
3. Menjelaskan tujuan.
4. Mengisi formulir peminjaman.
5. Menjaga kondisi dan kerahasiaan.
6. Tidak memindahtangankan arsip.
7. Mengembalikan tepat waktu.

Pengelola arsip mencatat:

- Nama peminjam.
- arsip yang dipinjam.
- tanggal pinjam.
- batas pengembalian.
- tanggal kembali.
- kondisi arsip.

XXVI. PENGARSIPAN DAN RETENSI

Arsip disimpan berdasarkan:

- Tahun.
- kode klasifikasi.
- jenis surat.
- nomor agenda atau nomor surat.
- unit pengolah.
- tingkat akses.

Pengelolaan retensi meliputi:

1. Pemeliharaan arsip aktif.
2. Pemindahan arsip inaktif.
3. Penilaian nilai guna.
4. Penyusutan.
5. Penyerahan arsip statis.
6. Pemusnahan sesuai prosedur.
7. Pembuatan berita acara.

Arsip tidak boleh dimusnahkan hanya karena sudah tersedia dalam bentuk digital tanpa memperhatikan ketentuan kearsipan.

XXVII. INTEGRASI DENGAN GEMA BUDAYA

Sistem GEMA BUDAYA dapat digunakan untuk:

1. Registrasi surat.
2. Penomoran agenda.
3. Unggah hasil pemindaian.
4. Disposisi elektronik.
5. Distribusi surat.
6. Pemberian batas waktu.
7. Pelacakan tindak lanjut.
8. Notifikasi surat masuk.
9. Notifikasi surat jatuh tempo.
10. Pencarian berdasarkan nomor, asal, tujuan, perihal, dan tahun.
11. Pengelolaan bukti pengiriman.
12. Penyimpanan arsip digital.
13. Pembuatan laporan persuratan.
14. Pembatasan hak akses.
15. Backup data.

GEMA BUDAYA berfungsi sebagai sistem pendukung internal dan harus diselaraskan dengan aplikasi persuratan resmi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur apabila tersedia.

XXVIII. TATA TERTIB DAN LARANGAN

Pelaksana dilarang:

1. Tidak mencatat surat yang diterima.
2. Menahan surat tanpa alasan.
3. Membuka surat rahasia tanpa kewenangan.
4. Menghilangkan surat atau lampiran.
5. Mengubah isi surat.
6. Memalsukan disposisi.
7. Memberikan nomor ganda.
8. Menggunakan nomor surat untuk kepentingan pribadi.
9. Menandatangani surat tanpa kewenangan.
10. Menggunakan cap pada surat kosong.
11. Mengirim konsep yang belum disahkan.
12. Membuka informasi surat kepada pihak tidak berwenang.
13. Menyimpan satu-satunya arsip pada perangkat pribadi.
14. Menghapus arsip digital tanpa persetujuan.
15. Mengabaikan batas waktu disposisi.
16. Mengubah status tindak lanjut tanpa bukti.
17. Menggunakan akun persuratan milik pegawai lain.
18. Memusnahkan arsip tanpa prosedur.
19. Mengirim surat ke alamat yang belum diverifikasi.
20. Meneruskan surat elektronik mencurigakan tanpa pemeriksaan.

XXIX. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilakukan:

- Harian terhadap penerimaan dan distribusi surat.
- Mingguan terhadap tindak lanjut surat.
- Bulanan terhadap jumlah surat dan ketepatan penyelesaian.
- Triwulanan terhadap kualitas pengarsipan.
- Semesteran terhadap keamanan sistem.
- Tahunan terhadap efektivitas pengelolaan persuratan.

Evaluasi meliputi:

1. Ketepatan pencatatan.
2. Kecepatan distribusi.
3. Ketepatan disposisi.
4. Ketepatan tindak lanjut.
5. Jumlah surat terlambat.
6. Jumlah surat hilang atau salah distribusi.
7. Jumlah nomor ganda.
8. Kelengkapan bukti pengiriman.

9. Kelengkapan arsip digital.
10. Kemudahan pencarian.
11. Kepatuhan terhadap tata naskah.
12. Keamanan surat rahasia.
13. Efektivitas penggunaan GEMA BUDAYA.
14. Kebutuhan pengembangan kompetensi petugas.
15. Kebutuhan perbaikan sarana persuratan.

XXX. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Sebanyak 100% surat masuk tercatat.
2. Sebanyak 100% surat keluar tercatat.
3. Tidak terdapat nomor surat ganda.
4. Surat sangat segera diteruskan segera setelah diterima.
5. Surat biasa disampaikan kepada pimpinan maksimal satu hari kerja.
6. Sebanyak 100% disposisi dapat ditelusuri.
7. Sebanyak 100% surat keluar memiliki bukti pengiriman.
8. Surat yang memiliki batas waktu ditindaklanjuti tepat waktu.
9. Tidak terjadi kehilangan surat.
10. Tidak terjadi akses tanpa kewenangan terhadap surat rahasia.
11. Seluruh surat prioritas dipindai dan diarsipkan secara digital.
12. Waktu pencarian arsip maksimal 10 menit untuk arsip yang terindeks.
13. Data persuratan terintegrasi dengan GEMA BUDAYA.
14. Laporan persuratan tersedia secara berkala.
15. Terwujudnya administrasi persuratan yang tertib, cepat, aman, transparan, dan akuntabel.

XXXI. DOKUMEN DAN FORMULIR PENDUKUNG

1. Buku agenda surat masuk.
2. Buku agenda surat keluar.
3. Register nomor surat.
4. Lembar disposisi.
5. Kartu kendali.
6. Buku ekspedisi.
7. Tanda terima surat.
8. Formulir penerimaan surat elektronik.
9. Formulir koreksi surat.
10. Formulir pembatalan nomor.
11. Formulir monitoring tindak lanjut.
12. Daftar surat belum selesai.
13. Formulir peminjaman arsip.
14. Register surat rahasia.
15. Checklist pemeriksaan surat keluar.
16. Format laporan bulanan persuratan.
17. Daftar klasifikasi arsip.
18. Jadwal retensi arsip.
19. Berita acara pemindahan arsip.
20. Berita acara pemusnahan arsip.
21. Daftar hak akses sistem.

22. Dashboard Persuratan GEMA BUDAYA.

XXXII. CONTOH REGISTER SURAT MASUK

No. Agen da	Tang gal Teri ma	Nomor/Ta nggal Surat	Asal Sur at	Peri hal	Sifat	Dispo sisi Kepa da	Bat as Wa ktu	Status
.....					Biasa/Segera/Rahasia			Belum/Proses/Selesai
..	.		...	...			...	

XXXIII. CONTOH REGISTER SURAT KELUAR

No. Surat	Tang gal	Tuju an	Peri hal	Klasifik asi	Penandata ngan	Media Pengiriman	Bukti Pengiri man	Status
.....						Email/Kurir/Pos		Terkirim/Dite rima
...	.	..	..					

XXXIV. CONTOH LEMBAR DISPOSISI

Unsur	Keterangan
Nomor Agenda	
Asal Surat	
Nomor/Tanggal Surat	
Perihal	
Tanggal Diterima	
Sifat	Biasa/Segera/Sangat Segera/Rahasia
Diteruskan Kepada	
Arahan	Diketahui/Ditindaklanjuti/Disiapkan Jawaban/Dikoordinasikan/Dilaporkan
Batas Waktu	
Catatan Pimpinan	
Tanggal/Paraf	
Status Lanjut Tindak	Belum/Proses/Selesai

XXXV. PENUTUP

SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar ini menjadi pedoman resmi bagi pimpinan, Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Seksi, pengelola persuratan, petugas administrasi, pengelola arsip, operator, serta seluruh pegawai UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur dalam mengelola komunikasi kedinasan secara tertib, cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Surat masuk harus diperlakukan sebagai informasi resmi yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut sesuai isi serta tingkat urgensinya. Oleh karena itu, setiap surat wajib diterima, diperiksa, dicatat, dipindai, disampaikan kepada pimpinan, didisposisikan, dipantau, dan diarsipkan. Surat yang tidak tercatat atau terlambat diteruskan dapat menyebabkan hilangnya kesempatan, keterlambatan pelayanan, atau tidak terpenuhinya kewajiban organisasi.

Surat keluar harus disusun berdasarkan kebutuhan kedinasan, menggunakan bahasa yang tepat, memuat data yang benar, serta mengikuti tata naskah dinas. Setiap konsep harus diperiksa dari sisi substansi, format, kewenangan, dan kelengkapan sebelum ditandatangani. Penomoran, pengiriman, bukti penerimaan, dan pengarsipan harus dikelola secara konsisten agar keabsahan dan jejak administrasinya terpelihara.

Disposisi pimpinan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengelolaan surat. Setiap unit atau pegawai yang menerima disposisi wajib memahami arahan, memperhatikan batas waktu, melaksanakan tindak lanjut, dan menyerahkan bukti penyelesaian. Disposisi yang belum selesai harus dipantau dan dilaporkan secara berkala.

Pengelolaan arsip dilakukan untuk menjaga memori kelembagaan, mendukung pelayanan informasi, menyediakan bukti hukum dan administrasi, serta mempermudah pemeriksaan. Arsip fisik dan digital harus diberi klasifikasi, disimpan sesuai tingkat akses, dan dikelola berdasarkan jadwal retensi.

Melalui integrasi dengan **Sistem Informasi GEMA BUDAYA**, proses registrasi, pemindaian, disposisi, distribusi, pelacakan, notifikasi, pencarian, dan pengarsipan surat dapat dilakukan secara lebih cepat serta transparan. Sistem digital ini tidak menggantikan ketentuan tata naskah dan kearsipan, tetapi memperkuat pengendalian administrasi dan mengurangi risiko kehilangan dokumen.

Penerapan SOP secara konsisten diharapkan mampu meningkatkan kecepatan komunikasi, ketepatan tindak lanjut, kualitas pelayanan administrasi, keamanan informasi, serta akuntabilitas UPTD Taman Budaya Provinsi Kalimantan Timur.

Dengan demikian, SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar menjadi salah satu instrumen penting dalam keberlanjutan Aksi Perubahan **GEMA BUDAYA—Gerakan Transformasi Tata Kelola dan Program Taman Budaya Menuju Pusat Unggulan Budaya Daerah**, guna mewujudkan tata kelola administrasi yang modern, profesional, tertib, efektif, transparan, akuntabel, dan berbasis digital.

Samarinda,

Kepala,



Dr. Erna Rawaty, M.Pd
Penata Tk I/III/d
NIP. 197509142006042009