

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT  
KELUAR MENGGUNAKAN APLIKASI TATA NASKAH  
DINAS ELEKTRONIK PADA PT ANGKASA PURA I  
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**Oleh**

**Ni Luh Ayu Rika Devianita**

**NIM 1915713032**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT  
KELUAR MENGGUNAKAN APLIKASI TATA NASKAH  
DINAS ELEKTRONIK PADA PT ANGKASA PURA I  
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Luh Ayu Rika Devianita**

**NIM 1915713032**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Luh Ayu Rika Devianita

**NIM** : 1915713032

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”** adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 24 Agustus 2022



ing menyatakan,

Ni Luh Ayu Rika Devianita

NIM. 1915713032

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

2. Penulis

a. Nama : Ni Luh Ayu Rika Devianita

b. NIM : 1915713032

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, 24 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

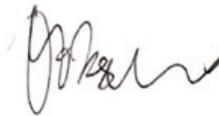
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd.**  
NIP. 196108121989032002



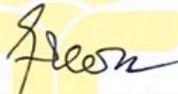
**Drs. I Ketut Pasek, M.AB.**  
NIP. 195909201989031001

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
MENGUNAKAN APLIKASI TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK  
PADA PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI  
BALI**

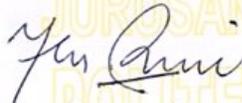
Oleh:  
Ni Luh Ayu Rika Devianita  
NIM. 1915713032

Disahkan Oleh:  
Ketua Penguji



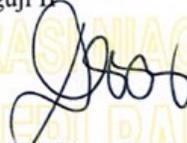
**Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd.**  
NIP. 196108121989032002

Penguji I



**Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb**  
NIP. 196210101989112001

Penguji II



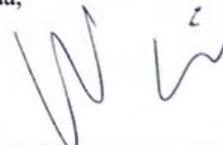
**Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom.,MM**  
NIP. 197612012002122002

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Badung, 24 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si.**  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”**. tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan Tugas Akhir ini telah memberikan

arahan serta waktu untuk membimbing penulis dari mulai penyusunan hingga laporan ini selesai tepat pada waktunya.

5. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M. AB, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Segenap dosen pengajar dan staff Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali atas ilmu yang telah diberikan.
7. Bapak Herry A.Y. Sikado selaku General Manager PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.
8. Bapak Erwin Yusfa Mahadian selaku General Service Manager PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.
9. Bapak I Made Rai Artana Putra selaku General Service Manager baru periode Maret 2022 PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.
10. Seluruh Staff dan Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.
11. Kedua orang tua, adik dan keluarga tercinta atas segala material, bimbingan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
12. Teman-teman seperjuangan Esa Pratistha, Sita Tania, Merlina,

Elviera Tasya yang selalu memberikan semangat, saran dan bantuan selama penulisan Tugas Akhir ini.

13. Sahabat terdekat yang selalu mendukung, menghibur, mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan Tugas Akhir ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun diluar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 15 Juli 2022

Penulis

## ABSTRAK

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT Angkasa Pura I dilakukan secara *electronic filling (e-filling)* dengan menggunakan aplikasi berbasis *web system* yang bernama Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi TNDE pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi TNDE serta solusi yang dapat dilakukan dalam upaya menangani kendala tersebut. Metode penelitian Tugas Akhir ini dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu memaparkan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama melakukan observasi di lapangan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak pada saat penelitian dilakukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi TNDE pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai sudah diterapkan dengan baik, namun masih mengalami beberapa kendala atau hal-hal yang belum dilaksanakan secara sempurna, seperti (1) koneksi internet yang kurang stabil, (2) surat masuk yang diterima pada aplikasi TNDE hilang, (3) kurangnya fitur dari aplikasi TNDE, (4) kurangnya disiplin waktu karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi TNDE pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali masih mengalami beberapa kendala, sehingga diperlukan pembaruan pada aplikasi TNDE dan penegasan kedisiplinan waktu staf/karyawan dalam mentaati jam kerja yang telah ditentukan.

**Kata Kunci: Surat Masuk, Surat Keluar, Pengelolaan Surat, TNDE, E-filling**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Objek Penelitian.....	9
3. Data Penelitian .....	9
4. Teknik Analisis Data .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Pengertian Administrasi .....	13
B. Surat .....	15
1. Pengertian Surat.....	15

2.	Fungsi Surat .....	16
3.	Jenis-Jenis Surat .....	17
C.	Tata Naskah Dinas Elektronik .....	23
1.	Pengertian Tata Naskah Dinas .....	23
2.	Pengertian Tata Naskah Dinas Elektronik.....	24
D.	Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi TNDE .....	25
1.	Pengertian Prosedur .....	25
2.	Pengertian Pengelolaan.....	25
3.	Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi TNDE .....	26
4.	Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi TNDE .....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....		33
A.	Sejarah Perusahaan .....	33
1.	Sejarah Berdirinya PT Angkasa Pura I.....	33
2.	Sejarah Singkat Bandar Udara Nasional I Gusti Ngurah Rai-Bali	36
B.	Bidang Usaha .....	39
C.	Struktur Organisasi .....	44
D.	Uraian Jabatan.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
A.	Kebijakan Perusahaan.....	48
1.	Naskah Dinas Masuk .....	49
2.	Disposisi .....	50
3.	Naskah Keluar (Eksternal) .....	51
4.	Naskah Keluar (Internal) .....	53

B. Interpretasi Data .....	55
1. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi TNDE Pada Sub Unit Tata Usaha .....	56
2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Selama Menggunakan TNDE Dan Solusi Yang Dapat Diterapkan .....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran .....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Alur Surat Masuk Menggunakan Aplikasi TNDE .....	28
Tabel 2.2 Alur Surat Masuk Menggunakan Aplikasi TNDE .....	32
Tabel 4.1 <i>Flowchart</i> Pengelolaan Surat Masuk.....	64
Tabel 4.2 <i>Flowchart</i> Pengelolaan Surat Keluar .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Angkasa Pura I .....	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali .....	45
Gambar 4.1 Halaman <i>Log In</i> TNDE AP 1 .....	57
Gambar 4.2 Mengubah Role.....	58
Gambar 4.3 Tampilan Registrasi Naskah Masuk Internal .....	59
Gambar 4.4 Tools Pencarian Surat.....	61
Gambar 4.5 Tampilan Registrasi Surat Masuk.....	61
Gambar 4.6 Halaman <i>Log In</i> TNDE AP 1 .....	65
Gambar 4.7 Mengubah Role.....	66
Gambar 4.8 Tampilan Surat-Surat Keluar.....	66
Gambar 4.9 Registrasi Surat Keluar .....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Contoh Surat Masuk

Lampiran 3 Contoh Surat Keluar

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan pengelolaan surat pada setiap perusahaan, organisasi, lembaga, maupun instansi merupakan salah satu kegiatan administrasi, karena di dalam kegiatan administrasi itu sendiri ada kegiatan pengelolaan surat, pendistribusian surat, dan disposisi surat.

Administrasi merupakan salah satu kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan perkantoran untuk tercapainya tujuan perusahaan. Salah satu kegiatan administrasi yang sangat penting dalam suatu perusahaan, organisasi, Lembaga, maupun instansi adalah pengelolaan surat baik itu surat masuk maupun surat keluar. Menurut Barthos dalam Hidayat & Jumiatin (2016:97), "Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta". Sedangkan, menurut Djuharie dalam Meilinda (2016:146),

“Surat merupakan komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi pernyataan, pesan kepada pihak lain yang mempunyai keperluan kegiatan dengan berbagai pihak tertentu”. Berdasarkan dua definisi surat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa surat merupakan suatu alat komunikasi tertulis yang berfungsi untuk menyampaikan informasi dari pihak satu kepada pihak lain yang mempunyai keperluan dalam suatu kegiatan. Dengan adanya perkembangan teknologi pada era sekarang ini, maka berdasarkan media yang digunakan surat dapat dibedakan menjadi dua yaitu surat fisik dan surat elektronik. Surat fisik adalah surat yang dikirim atau diterima menggunakan media berupa kertas. Sedangkan surat elektronik disebut juga surat dengan format digital dan dikirimkan melalui jaringan komputer.

Dengan demikian, surat memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan atau instansi karena surat berfungsi sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi antara pihak satu kepada pihak lainnya. Mengingat peranan surat yang sangat penting maka surat perlu dikelola dengan baik dan benar karena, apabila surat yang diterima atau dikirim oleh perusahaan, organisasi, lembaga atau instansi tidak dikelola dengan baik dan benar, maka akan menimbulkan masalah pada arus komunikasi dan informasi. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau instansi memiliki aktivitas atau kegiatan administrasi salah satunya adalah pengelolaan surat.

Kegiatan pengelolaan surat pada suatu perusahaan, organisasi, Lembaga, maupun instansi, berdasarkan prosedur pengurusannya, surat dibedakan menjadi 2 yaitu surat masuk dan surat keluar.

Mengingat pentingnya peranan pengelolaan surat baik itu surat masuk maupun surat keluar. Pada dasarnya, setiap perusahaan, organisasi, lembaga atau instansi dalam kegiatan administrasi ini surat harus dikelola oleh staf atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu dan terampil dalam mengelola surat masuk maupun surat keluar secara baik dan benar sehingga arus informasi yang disampaikan melalui surat itu tepat sasaran.

Salah satu bagian atau unit yang terdapat pada suatu perusahaan, organisasi, Lembaga, atau instansi yang berkaitan dengan kegiatan administrasi khususnya dalam pengelolaan surat adalah bagian Tata Usaha. Menurut Suri & Wati (2021:6), "Hubungan antara tata usaha dengan administrasi adalah bahwa tata usaha ialah salah satu unsur administrasi, tata usaha bukanlah merupakan aktivitas yang berdiri sendiri, melainkan turut membantu melancarkan pekerjaan pokok, sehingga apa yang menjadi tujuan suatu kerjasama kelompok orang itu dapat tercapai secara efektif dan efisien". Sedangkan menurut Anzaikhan (2019:64), "Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk

menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan”.

Setiap instansi pemerintah, BUMN, maupun swasta mempunyai prosedur pengelolaan surat yang berbeda-beda sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan. Pada era globalisasi ini, perkembangan ilmu dan teknologi berkembang semakin pesat mengikuti perkembangan jaman. Hal ini menjadikan hampir seluruh kegiatan administrasi khususnya pada kegiatan pengelolaan surat-menysurat mengalami perubahan cara bekerja dari manual ke digital dengan menggunakan perangkat elektronik. Kemajuan teknologi di era digitalisasi ini sangat mendukung karyawan atau pegawai pada suatu perusahaan, organisasi, Lembaga, ataupun instansi untuk menyelesaikan masing-masing pekerjaannya dengan mudah, cepat, dan tepat. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga. Berdasarkan hal tersebut, hampir semua perusahaan dewasa ini memiliki aplikasi tersendiri untuk mengelola surat-surat baik itu surat masuk maupun surat keluar. Kegiatan surat menyurat secara digital yang menggunakan perangkat elektronik ini biasa disebut sebagai *e-filling* (*electronic filling*).

PT Angkasa Pura I merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan

dan perusahaan bandar udara di Indonesia. Pada saat ini prosedur pengelolaan surat pada PT Angkasa Pura I menggunakan salah satu aplikasi *e-filling* yang bernama Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Menurut Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Instansi Pemerintah (2011:6-7), "Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) merupakan pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan keputusan". Dengan adanya aplikasi ini, pengelolaan surat masuk maupun keluar pada PT Angkasa Pura I menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam pengelolaan surat-menyurat menggunakan aplikasi TNDE, PT Angkasa Pura I memiliki fasilitas pendukung seperti komputer, laptop, *printer*, *scanner*, dan jaringan internet yang stabil. Selain menggunakan sistem pengelolaan surat menggunakan TNDE, PT Angkasa Pura I juga masih melakukan kegiatan pengelolaan arsip secara manual. Karena sampai saat ini masih ada beberapa surat masuk dari instansi luar ke PT Angkasa Pura I yang masih dalam wujud surat fisik. Dalam hal ini, maka PT Angkasa Pura I masih perlu mengelola surat secara manual. Namun dalam hal ini, apabila ada surat masuk yang berbentuk fisik ke AP I, dalam pengelolaan filenya surat itu akan ditangani dengan dua cara yaitu manual dan elektronik. Pertama-tama surat fisik di *scan* terlebih dahulu, hasil *scan*-nya yang berwujud *softcopy* akan disimpan dan

dikelola secara elektronik menggunakan aplikasi TNDE. Disamping itu, surat dalam wujud fisik atau *hardcopy* tersebut disimpan dalam folder tertentu pada ruang Arsip.

Kegiatan pengelolaan surat-menyurat pada PT Angkasa Pura I menggunakan aplikasi TNDE karena dianggap lebih efektif dan efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Namun kenyataannya dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala karena berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Adapun beberapa permasalahan atau kendala pada pengelolaan surat di PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yaitu aplikasi TNDE perlu di *update* karena masih ada keterbatasan dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, sehingga dalam hal ini masih perlu menggunakan *Excel* untuk melakukan penginputan agenda surat sebagai *back up data*. Selain itu, keterlambatan surat masuk yang disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan pegawai dalam mentaati jadwal waktu kerja khususnya pada bagian Tata Usaha. Dimana pegawai atau karyawan seharusnya mulai bekerja pada pukul 08.00 WITA, namun pegawai sering tidak langsung bekerja pada waktu yang telah ditentukan. Sehingga dalam hal ini surat masuk yang seharusnya sudah sampai ke tujuan menjadi terlambat. Dapat dikatakan permasalahan yang timbul berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar ini bersumber dari SDM itu sendiri.

Dalam kenyataannya sistem TNDE yang digunakan tidak dapat berdiri sendiri tanpa operatornya. Dukungan SDM dalam rangka penerapan sistem sangat besar pengaruhnya. Faktor lain yang menyebabkan terjadi masalah dalam kelancaran pengelolaan surat melalui TNDE ini adalah berkaitan dengan koneksi internet. Terkadang pada saat akan mengirim atau memasukkan data, file surat yang telah diunggah tidak terdeteksi hal ini terjadi karena koneksi internet yang kurang stabil sehingga tidak dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis akan fokus dalam membahas **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Sub Unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi Tata Naskah Dinas

Elektronik dan bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam upaya mengatasi kendala tersebut?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Sub Unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik dan bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam upaya mengatasi kendala tersebut.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa  
Membantu merealisasikan antara teori dan praktik yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan dengan kegiatan praktek yang dilakukan di dunia kerja atau industri, serta dapat menambah ilmu dan wawasan tentang bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi *e-filling* (*electronic filling*).

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan atau informasi baru khususnya pada mata kuliah *e-filling*, kearsipan, dan korespondensi bisnis.

## 3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, pihak-pihak yang ada di perusahaan merasa lebih terbantu dalam proses kegiatan sehari-hari dan memberi sumbangan pemikiran yang berguna bagi perusahaan.

### **E. Metode Penelitian**

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali.

#### 2. Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada objek “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali”.

#### 3. Data Penelitian

##### a. Jenis Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:9), “Data Kualitatif adalah data yang berbentuk verbal bukan berupa simbol atau angka bilangan

dan tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung, karena data ini berupa informasi atau keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti". Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang berbentuk informasi seperti gambaran umum perusahaan dan informasi lain yang digunakan untuk membahas pokok masalah.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono dalam Fadilah (2020:5), "Data Primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data". Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Staf *Administration Officer* (Tata Usaha) PT Angkasa Pura Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali.

2) Data Sekunder

Menurut Silalahi dalam Mutaqin (2012:193), "Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan". Data sekunder ini diperoleh dengan metode observasi yaitu berupa kebijakan

perusahaan yang berkaitan dengan prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi TNDE pada PT Angkasa Pura I.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1) Observasi

Menurut Arikunto dalam Prawita & Cahya (2022:391), “Observasi adalah pengamatan langsung terhadap suatu objek dalam suatu lingkungan yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung, dan meliputi berbagai kegiatan yang menggunakan indera peraba untuk meneliti suatu objek dengan perhatian”. Penulis mengamati dan mencatat semua proses tentang Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE).

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:239), “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Pada tahap wawancara ini dilakukan tanya jawab secara langsung dengan staf *Administration Officer* (Tata Usaha).

### 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329), “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumentasi, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumentasi berupa dokumen berupa contoh surat fisik dan surat elektronik, serta tangkapan layar aplikasi TNDE untuk memudahkan penulis dalam melengkapi bahan-bahan informasi dalam penelitian ini.

### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:28), “Penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”. Teknik analisis data secara deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini karena peneliti ingin memaparkan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama melakukan observasi di lapangan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak pada saat penelitian dilakukan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan TNDE pada sub unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dapat dikatakan sudah diterapkan dengan baik karena sudah sesuai dengan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura Nomor: KEP.DU.78/TU.01/2020 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik PT Angkasa Pura I dan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Indonesia Nomor Per-05/MBU/12/2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik Kementerian Badan Usaha Milik Negara. Namun, aplikasi TNDE yang diterapkan pada PT Angkasa Pura I masih mengalami beberapa kendala atau hal-hal yang belum dilaksanakan secara sempurna. Beberapa kendala yang dimaksud seperti, koneksi internet yang kurang stabil, kurangnya disiplin waktu pegawai, file surat hilang ketika melakukan

penginputan, dan kurangnya fitur pada aplikasi TNDE khususnya pada langkah penomoran surat keluar. Walaupun masih ada sedikit kendala, kegiatan administrasi tetap berjalan dan tidak mengganggu kinerja perusahaan.

## **B. Saran**

Adapun saran dari pembahasan dan penjelasan yang telah diuraikan dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi TNDE yakni sebagai berikut:

### **1. Waktu Pelaksanaan Kerja**

Diharapkan kepada seluruh pegawai / staf pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali untuk lebih disiplin waktu dalam bekerja sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan agar tidak terjadi keterlambatan dalam penginputan surat.

### **2. Penerapan Aplikasi TNDE**

Sebaiknya pihak PT Angkasa Pura I memperbarui aplikasi TNDE dalam menyempurnakan lagi khususnya pada bagian penomoran surat keluar. Sehingga pada pengelolaan surat keluar, jumlah nomor surat yang terpakai, kosong, dan dibatalkan dapat terhitung pada Aplikasi TNDE itu sendiri. Juga pada pengelolaan surat masuk, jumlah surat yang masuk dapat dihitung berdasarkan tahun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anzaikhan, M. 2019. "Hakikat Administrasi Pemerintahan Islam". *Al-Ijtimai: International Journal of Government and Social Science*, 5(1), 56-80.
- Darmanto, M. *Pengantar Ilmu Administrasi*.
- Fadilah, K., & Sapari, S. 2020. "Pengaruh Penerapan Sistem E-billing, E-filing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(5).
- Hidayat, S., & Jumiatin, U. 2016. "Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang". *Jurnal Sekretaris Universitas Pamulang*, 3(1), 33.
- Irawan, R. 2018. *Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat*. *Jurnal Perspektif*, 16(1), 26-30.
- Marliani, L. 2019. "Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang". *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- Meilinda, E. 2016. "Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan (Studi Kasus: Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Pontianak)". *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(2), 9.
- Menteri Badan Usaha Milik Negara. 2016. *Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-05/MBU/12/2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik Kementerian Badan Usaha Milik Negara*. Jakarta.
- Menteri Dalam Negeri. 2009. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah (Indonesia)*. Diakses tanggal 1 Mei 2022 dari [https://jdih.jakarta.go.id/uploads/default/produkhukum/PERMENDA\\_GRI\\_NO\\_54\\_TAHUN\\_2009.pdf](https://jdih.jakarta.go.id/uploads/default/produkhukum/PERMENDA_GRI_NO_54_TAHUN_2009.pdf)
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2011. *Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi
- Mutaqin, Z. Z. 2021. "Pengaruh Kerusakan Jalan Terhadap Biaya Operasional Kendaraan". *FTSP*, 189-198.
- Prawita, D., & Cahya, A. D. 2022. "Pengaruh Pembelajaran Kewirausahaan, Observasi Umkm Dan Digital Marketing Terhadap Intensi

Mahasiswa Berwirausaha Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Pandemi Covid-19. Nusantara”: *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 388-398.

Rahman, M. 2017. *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.

Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suri, F. M., & Wati, F. 2019. “Peranan Pengendalian Tata Usaha untuk Menunjang Kelancaran Tugas di SDN I Way Gubak Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung”. *Business Perspective Journal*, 3(2), 1-22.

Susanti, S., Fadholi, A., & Hardani, H. 2018. “Penataan Sistem Alur Tata Naskah Dinas Elektronik Direktorat Rumah Susun Kementerian PUPR Jakarta”. *Jurnal Akrab Juara*, 3(2), 108-121.

## LAMPIRAN

Lampiran 1

Lembar Daftar Pertanyaan Wawancara

Narasumber : P. K. C

Posisi/Jabatan : *Administration Officer* (Tata Usaha)

Periode Wawancara : Pada Saat Praktik Kerja Lapangan (PKL)

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada sub unit tata usaha?
2. Apa saja kendala yang dihadapi selama mengelola surat menggunakan aplikasi TNDE?
3. Bagaimana solusinya apabila ada kendala Ketika mengelola surat pada aplikasi TNDE?
4. Mengapa perlu melakukan pencatatan melalui *Excel* padahal sudah mempunyai aplikasi TNDE yang sudah berjalan secara efektif dan efisien?

## Lampiran 2

## Contoh Surat Masuk

0826690202111030822231755333446.pdf

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

Nomor : 10.0018/PL.R.AN/KM/2021  
Hal : Mohon Izin Praktik Kerja Lapangan

Yth. General Manager PT. Angkasa Pura 1 (Persero)  
Gedung Wisti Sabha Lt. 3 (Bandara Internasional Ngurah Rai)  
Tuban, Kuta, Kab Badung Bali 80361

Dengan hormat,

Untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa, tidaklah cukup hanya diberikan teori dan praktik di Politeknik Negeri Bali, melainkan juga perlu diberikan praktik kerja lapangan di Industri terkait agar mendapatkan pengalaman nyata di lapangan.

Sehubungan dengan hal di atas, mohon kesediaan Bapak/Ibu, memberikan ijin kepada mahasiswa kami untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin selama 3 (tiga) bulan yang akan dilaksanakan dari tanggal 31 Januari s/d 29 April 2022.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan, adalah sebagai berikut:

No.	Nama	NIM
1	Ni Putu Widnyani	1915713042
2	Ni Kadek Sumardhani	1915713017
3	Ni Putu Widya Pusptia	1915713106
4	Ni Wayan Yullya Cipta Sari	1915713136
5	Kadek Merfina Kuswana Dewi	1915713016
6	Ni Luh Ayu Rika Devianita	1915713032
7	Anastasia Sherly Dwi Putri Semaradanti	1915713033
8	Kadek Setiawan	1915713093
9	I Gusti Agung Ayu Putri Wijayanti	1915713108
10	Ni Kadek Adisanti Bhaskara	1915713087
11	Ni Komang Santi Widiari	1915713052
12	Regina Syahrani Ritonga	1915713053
13	Kadek Dwi Elsa Juliani	1915713066

Merupakan kebanggaan bagi kami, apabila Bapak/Ibu bisa memberikan informasi tentang permohonan tersebut secepatnya. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Bukit Jimbaran, 28 Oktober 2021  
Ketua Prodi Administrasi Bisnis,  
Made Widyanara, S.Psi., M.Si  
NIP. 197902182003121007

## Lampiran 3

### Contoh Surat Keluar

s/NASKAHTTD100007202112060303211246648250.pdf

— + ↺ ↻ 📄 🔍 📧 📁

 **Angkasa Pura | AIRPORTS**

PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)  
KANTOR CABANG  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
Gedung Wisti Sabha Jalan I Gusti Ngurah Rai - Bali  
Telepon : (0361) 935.1011, Fax : (0361) 935.1032  
Website : www.bali-airport.com  
E-mail : dps.ph@ap1.co.id

Nomor : AP.I 5721 /DL.13/2021/DPS.AD-B  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Kepada Yth.  
KETUA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
di -  
BADUNG

Dengan Hormat,  
Menunjuk surat Saudara nomor : 10.0018/PL8.AN/KM/2021 tanggal 28 Oktober 2021 perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja. Bersama ini disampaikan bahwa Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali pada prinsipnya dapat memberikan ijin kepada Mahasiswa dari Politeknik Negeri Bali (daftar terlampir).

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) mulai tanggal 31 Januari 2021 sampai dengan tanggal 29 April 2022.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, sebelum pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) kepada yang bersangkutan agar melapor kepada Human Capital Business Partner Manager dengan membawa hasil Swab Antigen Negatif maksimal berlaku 3x24 jam serta mendapatkan pengarahannya berlanjut.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Badung, 12 NOV 2021  
a.n. GENERAL MANAGER  
AIRPORT ADMINISTRATION SENIOR MANAGER,

 **Angkasa Pura | AIRPORTS**  
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI