

SOP Penanganan Surat Masuk dan Keluar

Kategori: Operasional

No. Dokumen: SOP-0024

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan standar pengelolaan surat masuk dan keluar perusahaan secara tertib, terdokumentasi, dan sesuai prosedur administrasi yang berlaku.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan pedoman yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di lingkungan perusahaan. Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh proses administrasi surat dapat dilakukan secara tertib, akurat, dan terdokumentasi dengan baik sehingga meminimalkan risiko kehilangan dokumen, kesalahan distribusi, serta keterlambatan penyampaian informasi. SOP ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa setiap surat yang diterima maupun yang dikirim oleh perusahaan telah melalui proses verifikasi, pencatatan, dan distribusi yang sesuai dengan prinsip tata kelola administrasi yang baik serta mendukung efektivitas operasional perusahaan.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja di dalam perusahaan yang terlibat dalam proses penerimaan, pencatatan, pengolahan, pendistribusian, penyimpanan, dan pengiriman surat, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik. Ruang lingkup mencakup surat masuk dari pihak eksternal maupun internal, serta surat keluar yang ditujukan kepada pihak eksternal maupun internal. SOP ini juga mencakup penggunaan sistem manual maupun digital dalam pengelolaan surat, termasuk pengarsipan dokumen, disposisi pimpinan, serta pengendalian dokumen sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Definisi

| Istilah | Definisi |
|--------------|---|
| Surat Masuk | Semua bentuk komunikasi tertulis yang diterima oleh perusahaan dari pihak internal maupun eksternal, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik. |
| Surat Keluar | Semua bentuk komunikasi tertulis yang dibuat dan dikirim oleh perusahaan kepada pihak internal maupun eksternal. |
| Disposisi | Instruksi atau arahan dari pimpinan terkait tindak lanjut atas surat masuk yang diterima. |

| Istilah | Definisi |
|--------------|---|
| Agenda Surat | Catatan sistematis mengenai surat masuk dan keluar yang berisi informasi penting seperti nomor surat, tanggal, asal, tujuan, dan perihal. |
| Arsip | Dokumen yang disimpan sebagai bukti kegiatan atau referensi di masa mendatang, baik dalam bentuk fisik maupun digital. |

Tanggung Jawab

| Pihak | Tanggung Jawab |
|-----------------------|--|
| Petugas Administrasi | Menerima, mencatat, mengklasifikasikan, dan mendistribusikan surat masuk serta menyiapkan pengiriman surat keluar sesuai prosedur. |
| Kepala Bagian/Manajer | Melakukan disposisi terhadap surat masuk dan memastikan tindak lanjut dilakukan sesuai instruksi. |
| Direksi/Pimpinan | Memberikan persetujuan akhir untuk surat keluar yang bersifat strategis atau penting. |
| Seluruh Unit Kerja | Menindaklanjuti surat sesuai disposisi serta menjaga ketertiban administrasi dokumen. |

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Surat Masuk

Tahap ini mengatur proses penerimaan surat dari berbagai sumber untuk memastikan semua surat tercatat dan tidak terlewat.

- Petugas administrasi menerima surat dari kurir, pos, email resmi perusahaan, atau media lainnya.
- Memeriksa kondisi fisik surat atau kelengkapan dokumen elektronik untuk memastikan tidak ada kerusakan atau kekurangan.
- Memberikan tanda terima atau bukti penerimaan kepada pihak pengirim jika diperlukan.

Penanggung Jawab: Petugas Administrasi

Tahap 2: Pencatatan dan Pengklasifikasian Surat Masuk

Tahap ini bertujuan untuk mendokumentasikan surat masuk secara sistematis agar mudah ditelusuri dan dikendalikan.

- Mencatat surat ke dalam buku agenda atau sistem elektronik dengan informasi lengkap seperti nomor, tanggal, asal, dan perihal.

2. Memberikan nomor agenda dan kode klasifikasi sesuai dengan jenis dan tingkat kepentingan surat.
3. Mengelompokkan surat berdasarkan kategori seperti penting, rahasia, atau biasa.

Penanggung Jawab: Petugas Administrasi

Tahap 3: Distribusi dan Disposisi Surat Masuk

Tahap ini memastikan surat sampai kepada pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti secara tepat waktu.

1. Menyampaikan surat kepada pimpinan atau kepala bagian terkait untuk mendapatkan disposisi.
2. Mencatat instruksi disposisi dalam sistem atau lembar disposisi.
3. Mendistribusikan surat kepada unit kerja terkait sesuai arahan disposisi.

Penanggung Jawab: Petugas Administrasi dan Kepala Bagian

Tahap 4: Pengelolaan dan Pengiriman Surat Keluar

Tahap ini mengatur pembuatan, verifikasi, dan pengiriman surat keluar agar sesuai standar perusahaan.

1. Unit kerja menyusun draft surat sesuai format standar perusahaan.
2. Melakukan pemeriksaan isi, tata bahasa, dan kelengkapan sebelum diajukan untuk persetujuan.
3. Mengirimkan surat melalui media yang sesuai (pos, kurir, atau email) setelah mendapatkan persetujuan.

Penanggung Jawab: Unit Kerja dan Petugas Administrasi

Tahap 5: Pencatatan dan Arsip Surat Keluar

Tahap ini bertujuan untuk memastikan semua surat keluar terdokumentasi dan dapat dilacak kembali.

1. Mencatat surat keluar ke dalam buku agenda atau sistem dengan informasi lengkap.
2. Memberikan nomor surat resmi sesuai sistem penomoran perusahaan.
3. Menyimpan salinan surat dalam arsip fisik dan/atau digital sesuai kebijakan perusahaan.

Penanggung Jawab: Petugas Administrasi

Tahap 6: Pengarsipan dan Pengendalian Dokumen

Tahap ini memastikan seluruh dokumen tersimpan dengan baik dan dapat diakses dengan mudah saat dibutuhkan.

1. Mengelompokkan arsip berdasarkan jenis, tanggal, dan kode klasifikasi.
2. Menyimpan arsip di tempat yang aman dan terlindungi dari kerusakan atau kehilangan.
3. Melakukan pemeliharaan dan pemusnahan arsip sesuai jadwal retensi dokumen.

Penanggung Jawab: Petugas Administrasi

- Buku Agenda Surat Masuk dan Keluar
- Lembar Disposisi Surat
- Template Surat Resmi Perusahaan
- Jadwal Retensi Arsip
- Formulir Tanda Terima Surat

Referensi

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) tentang Pengelolaan Arsip
- Peraturan Menteri PANRB tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Instansi Pemerintah
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu (Dokumentasi dan Pengendalian Dokumen)