E-ISSN: 3025-0994
Halaman 4545-4555
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis Prosedur Penerimaan Surat dan Efektivitas Pelaporan Administrasi pada Humas DPRD Kabupaten Bogor

Syifa Yuliati Umroh[1], Gilang Habib Azky Pratama[2]

[1,2] Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
e-mail: ppasipasipa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penerimaan surat kunjungan kerja dan efektivitas pelaporan administrasi pada Bagian Humas DPRD Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap tiga narasumber, yaitu Bapak Rachmat, Bapak Taufik, dan Ibu Kokom, yang memiliki keterlibatan serta pemahaman terkait proses administrasi surat kunjungan kerja. Data dianalisis secara deskriptif dengan menginterpretasikan hasil wawancara, kemudian membandingkannya dengan temuan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penerimaan surat kunjungan kerja terdiri atas empat tahapan, yaitu penerimaan dan penyortiran surat, pencatatan, pengarahan disposisi, serta pendistribusian surat kepada pihak terkait. Secara umum, prosedur tersebut telah dilaksanakan dalam mendukung kegiatan administrasi pada Bagian Humas DPRD Kabupaten Bogor. Namun, efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, meliputi keterlambatan penerimaan dokumen pendukung, koordinasi antarbagian yang belum optimal, serta pengelolaan arsip fisik dan digital yang belum sepenuhnya terstruktur sehingga memengaruhi kecepatan pencarian kembali dokumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur penerimaan surat dan pelaporan administrasi telah berjalan, tetapi masih memerlukan peningkatan efektivitas. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui optimalisasi pencatatan, pemenuhan kelengkapan dokumen, penataan arsip secara sistematis, dan penguatan koordinasi antarbagian guna mewujudkan proses administrasi yang tertib, tepat waktu, dan efisien.

Kata Kunci: Prosedur Penerimaan Surat, Efektivitas, Pelaporan Administrasi, Humas, DPRD Kabupaten Bogor

Abstract

This study aims to analyze the procedures for receiving official letters related to work visits and the effectiveness of administrative reporting in the Public Relations Division of the Bogor Regency Regional House of Representatives (DPRD). This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with three informants, namely Mr. Rachmat, Mr. Taufik, and Mrs.

Kokom, who were selected based on their involvement and understanding of the administrative procedures for work visit correspondence. The data were analyzed descriptively by interpreting the interview findings and comparing them with the results of observations and documentation. The findings indicate that the procedures for receiving work visit letters consist of four stages: letter receipt and sorting, recording, disposition processing, and physical distribution of letters to relevant parties. In general, these procedures have been implemented to support administrative activities within the Public Relations Division of the Bogor Regency DPRD. However, their effectiveness remains constrained by several issues, including delays in receiving supporting documents, suboptimal interdepartmental coordination, and the insufficiently structured management of physical and digital archives, which affects the speed of document retrieval. Therefore, it can be concluded that the procedures for receiving letters and administrative reporting have been implemented, but their effectiveness still needs to be improved. These improvements can be achieved through optimizing record-keeping practices, ensuring document completeness, organizing archives systematically, and strengthening interdepartmental coordination to establish a more orderly, timely, and efficient administrative process.

Keywords : *Letter Receipt Procedures, Effectiveness, Administrative Reporting, Public Relations, Bogor Regency DPRD*

LATAR BELAKANG

Perkembangan administrasi pemerintahan di era modern menuntut setiap organisasi publik untuk mampu mengelola informasi secara cepat, akurat, efektif, dan akuntabel. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan adalah pengelolaan surat-menyurat sebagai media komunikasi resmi untuk menyampaikan informasi, instruksi, permintaan, laporan, maupun keputusan antarunit organisasi dan antarlembaga. Dalam konteks tersebut, surat tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi formal, tetapi juga menjadi bagian dari sistem kearsipan dan pengelolaan informasi organisasi. Pengelolaan surat yang baik akan mendukung kelancaran komunikasi, ketertiban administrasi, serta efektivitas pelaksanaan tugas organisasi (Naflah dkk., 2026). Menurut Andani dkk. (2023), pengelolaan surat mencakup proses penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, hingga temu kembali informasi yang dibutuhkan organisasi. Seiring perkembangan teknologi informasi, sistem persuratan juga mengalami pergeseran dari mekanisme konvensional menuju sistem digital yang dinilai mampu meningkatkan efektivitas komunikasi dan akuntabilitas pengelolaan informasi (Afifah dkk., 2024).

Meskipun demikian, penerapan sistem administrasi persuratan pada sejumlah instansi pemerintahan masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam penggunaan sistem manual maupun semi digital. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan surat yang belum terstandarisasi dapat menyebabkan kesalahan pencatatan, keterlambatan distribusi, serta kesulitan dalam proses temu kembali dokumen (Naflah dkk., 2026; Andani dkk., 2023; Sari, 2021). Permasalahan tersebut juga dapat diperburuk oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang belum optimal sehingga menghambat

efektivitas komunikasi organisasi (Afifah dkk., 2024). Dalam hal ini, prosedur penerimaan surat menjadi salah satu aspek penting karena mencakup serangkaian kegiatan administrasi, mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi, pengarahan disposisi, pendistribusian, hingga penyimpanan dokumen. Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tahapan tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penyampaian informasi dan mengurangi efektivitas pelaksanaan administrasi (Andani dkk., 2023).

Permasalahan pengelolaan surat juga memiliki keterkaitan erat dengan pelaksanaan tugas lembaga legislatif daerah, khususnya dalam administrasi kegiatan kunjungan kerja. Kegiatan tersebut membutuhkan proses administrasi yang sistematis, mulai dari penerimaan surat permohonan kunjungan, pengarahan disposisi pimpinan, koordinasi antarbagian, hingga penyusunan laporan administrasi dalam bentuk nota dinas. Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) pada Sekretariat DPRD memiliki peranan strategis dalam mendukung kegiatan kedewanan, terutama dalam aspek komunikasi publik, protokoler, dokumentasi, publikasi, dan administrasi kegiatan. Lestari dan Husna (2022) menjelaskan bahwa fungsi Humas dalam lingkungan sekretariat dewan tidak terbatas pada pengelolaan komunikasi dan publikasi, tetapi juga mencakup persiapan, koordinasi, serta dokumentasi kegiatan kunjungan kerja. Dengan demikian, ketepatan prosedur penerimaan surat menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan administrasi.

Pada Humas DPRD Kabupaten Bogor, surat kunjungan kerja merupakan dokumen awal yang menjadi dasar pelaksanaan rangkaian kegiatan administrasi. Proses penerimaan surat yang tidak optimal dapat menimbulkan keterlambatan disposisi, kesalahan pencatatan, ketidaksesuaian informasi, hingga keterlambatan penyusunan laporan kegiatan. Selain itu, pengelolaan arsip fisik dan digital yang belum terstruktur dapat menyulitkan staf dalam menelusuri kembali dokumen ketika menyusun draf nota dinas maupun laporan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelaporan administrasi tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian setiap tahapan penerimaan surat, tetapi juga dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen, ketepatan pencatatan, keteraturan pengarsipan, dan koordinasi antarbagian. Meskipun penelitian terdahulu telah membahas pengelolaan surat dan fungsi administrasi Humas, analisis mengenai keterkaitan prosedur penerimaan surat kunjungan kerja dengan efektivitas pelaporan administrasi pada Humas DPRD Kabupaten Bogor masih perlu dikaji lebih lanjut berdasarkan kondisi pelaksanaannya secara langsung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penerimaan surat kunjungan kerja dan efektivitas pelaporan administrasi pada Humas DPRD Kabupaten Bogor, termasuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai tahapan administrasi persuratan, proses penyampaian informasi, serta pengelolaan dokumen yang mendukung penyusunan laporan administrasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi perkantoran, khususnya dalam pengelolaan persuratan di lingkungan pemerintahan, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi praktis bagi Humas DPRD Kabupaten Bogor dalam meningkatkan ketertiban, ketepatan waktu, dan efisiensi pelaporan administrasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor, khususnya pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi, selama periode 2 Februari hingga 5 Juli 2026. Fokus penelitian meliputi prosedur penerimaan surat kunjungan kerja dan efektivitas pelaporan administrasi. Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal, seperti standar operasional prosedur (SOP), buku agenda surat masuk, lembar disposisi, draf nota dinas, arsip pelaporan, regulasi, serta literatur ilmiah yang relevan. Informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan tiga orang, yaitu Bapak Rachmat Hidayat, S.H. selaku Analis Hukum Ahli Pertama, Ibu Kokom Komariah, A.Md. selaku Pengelola Layanan Operasional, dan Bapak Taufik Rahmat selaku pelaksana administrasi keuangan dan verifikasi dokumen. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan, pengalaman, serta pengetahuan mereka mengenai proses administrasi surat kunjungan kerja. Adapun fokus dan indikator penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Indikator	Penjelasan
Prosedur Penerimaan Surat	Penerimaan dan penyortiran	Ketepatan pemilahan surat masuk berdasarkan asal instansi dan tingkat kepentingannya.
	Pencatatan surat	Ketertiban pencatatan identitas dan informasi surat dalam buku agenda atau media pencatatan.
	Pengarahan disposisi	Kejelasan instruksi pimpinan mengenai tindak lanjut surat melalui disposisi.
	Pendistribusian fisik	Ketepatan penyaluran surat beserta lembar disposisi kepada staf atau bagian terkait.
Efektivitas Pelaporan Administrasi	Alur kerja	Kejelasan dan keteraturan proses pengolahan surat hingga penyusunan laporan administrasi.
	Pencarian kembali arsip	Kemudahan dan ketepatan dalam menemukan kembali surat, lembar disposisi, dan dokumen pendukung.
	Akurasi dokumen	Ketelitian pencatatan, penomoran, dan kelengkapan dokumen dalam pelaporan administrasi.
	Efisiensi waktu	Ketepatan penggunaan waktu dalam pemrosesan surat, pencarian arsip, dan penyusunan laporan.

Kesesuaian tupoksi	Kesesuaian pelaksanaan administrasi dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing staf.
Kesederhanaan mekanisme	Kemudahan dan kepraktisan proses administrasi sejak penerimaan hingga pelaporan surat.
Kepuasan internal	Penilaian pimpinan dan staf terhadap kelancaran administrasi serta dukungannya terhadap penyelesaian pekerjaan.
Kepuasan eksternal	Penilaian pihak eksternal terhadap kejelasan informasi dan kualitas pelayanan administrasi.

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan peneliti sebagai instrumen utama (*human instrument*), yang didukung pedoman wawancara berisi 12 pertanyaan pokok dalam dua tema penelitian, alat perekam suara, dan kamera dokumentasi. Selanjutnya, analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Susanti, 2024). Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan secara naratif dan sistematis untuk menggambarkan temuan lapangan, sedangkan penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan menginterpretasikan serta memeriksa kesesuaian data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbandingan ketiga sumber data tersebut dilakukan sebagai bentuk triangulasi untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga informan, yaitu Bapak Rachmat Hidayat, S.H., Bapak Taufik Rahmat, dan Ibu Kokom Komariah, A.Md., yang terlibat dalam kegiatan administrasi pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi DPRD Kabupaten Bogor. Data wawancara diperkuat dengan observasi dan dokumentasi untuk menggambarkan prosedur penerimaan surat kunjungan kerja serta efektivitas pelaporan administrasi.

Prosedur Penerimaan Surat

Prosedur penerimaan surat kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi DPRD Kabupaten Bogor dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu penerimaan dan penyortiran, pencatatan, pengarahan disposisi, serta pendistribusian surat. Surat diterima melalui bagian persuratan maupun secara langsung oleh bagian Humas dalam bentuk fisik atau elektronik. Pada tahap awal, petugas memeriksa asal instansi, tanggal surat, tujuan kunjungan, jumlah peserta, waktu pelaksanaan, serta kelengkapan dokumen. Bapak Rachmat menjelaskan bahwa pemeriksaan tersebut diperlukan untuk memastikan kejelasan informasi

sebelum surat diproses. Selanjutnya, surat dicatat dengan mencantumkan nomor, tanggal, asal instansi, perihal, dan informasi kunjungan. Pencatatan dilakukan melalui buku agenda atau media administrasi yang tersedia untuk memudahkan pengendalian dan penelusuran dokumen.

Setelah pencatatan, surat disampaikan kepada pimpinan atau pejabat berwenang untuk memperoleh arahan dan persetujuan. Ibu Kokom menjelaskan bahwa persetujuan pimpinan diperlukan apabila terdapat ketidaksesuaian jadwal kunjungan dengan waktu yang diajukan. Sementara itu, Bapak Taufik menerangkan bahwa surat diklasifikasikan berdasarkan jenis dan kepentingannya sebelum ditindaklanjuti sesuai disposisi serta tanggung jawab masing-masing bagian. Surat yang telah memperoleh arahan kemudian didistribusikan kepada petugas penginput data atau staf terkait untuk penyusunan jadwal dan persiapan administrasi kunjungan. Namun, pelaksanaan prosedur tersebut masih menghadapi kendala berupa ketidaklengkapan dokumen pendukung, seperti surat koordinasi dan surat tugas yang tidak selalu diterima secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan petugas perlu melakukan konfirmasi dan koordinasi tambahan sebelum administrasi dapat diselesaikan.

Efektivitas Pelaporan Administrasi

Efektivitas pelaporan administrasi ditunjukkan melalui keteraturan alur kerja, ketepatan dokumen, pembagian tugas, dan proses penyusunan laporan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengolahan dokumen dilaksanakan mulai dari penerimaan surat, pemeriksaan, pencatatan, disposisi, pendistribusian, pelaksanaan kegiatan, pengumpulan data, hingga penyusunan dan pengarsipan laporan. Bapak Taufik menjelaskan bahwa tahapan pekerjaan mengacu pada SOP, petunjuk teknis, disposisi pimpinan, serta pembagian tanggung jawab pegawai. Sementara itu, Ibu Kokom menyampaikan bahwa setelah kegiatan penerimaan tamu selesai, berkas diserahkan kepada petugas penginput data untuk penyusunan laporan harian, nota dinas, dan dokumentasi kegiatan. Ketepatan informasi dijaga melalui pencocokan data dengan surat asli, pemeriksaan kelengkapan dokumen, serta verifikasi dan koreksi laporan sebelum diarsipkan. Pembagian tugas antara petugas penerimaan tamu, penginput data, dan penyusun laporan juga membantu memperjelas tanggung jawab masing-masing staf.

Meskipun demikian, efektivitas pelaporan masih menghadapi kendala dalam pencarian kembali arsip dan penggunaan waktu operasional. Bapak Taufik menjelaskan bahwa pencarian dokumen dilakukan dengan mengacu pada nomor surat, tanggal, perihal, serta lokasi penyimpanan, baik melalui arsip fisik maupun penyimpanan digital apabila tersedia. Proses tersebut dapat terhambat oleh penumpukan dokumen, ketidaksesuaian klasifikasi arsip, pencatatan yang kurang lengkap, maupun dokumen yang masih dipinjam pegawai lain. Dari aspek waktu, Ibu Kokom menyampaikan bahwa penyerahan berkas kepada petugas penyusun laporan biasanya dilakukan setelah pukul 14.00 WIB. Keterlambatan dapat terjadi apabila peserta kunjungan belum hadir secara lengkap atau dokumen pendukung belum tersedia. Petugas mengatasinya dengan memproses dokumen yang telah lengkap terlebih dahulu, sedangkan dokumen lainnya ditindaklanjuti setelah persyaratan terpenuhi. Selain itu, pengumpulan dan verifikasi data juga membutuhkan waktu karena memerlukan ketelitian serta koordinasi antarbagian.

Dari aspek pelayanan, Bapak Taufik menjelaskan bahwa pelaporan administrasi mendukung penyelesaian pekerjaan staf dan penyediaan informasi bagi pimpinan sebagai

bahan evaluasi serta pengambilan keputusan. Kelancaran proses tersebut didukung oleh pembagian tugas, kerja sama antarstaf, ketersediaan dokumen, dan arahan pimpinan. Sementara itu, Bapak Rachmat menyampaikan bahwa tanggapan pihak pengirim surat atau tamu terhadap pelayanan administrasi selama ini dinilai cukup baik, terutama terkait pemberian informasi mengenai jadwal, lokasi, pihak penerima, dan teknis pelaksanaan kunjungan. Namun, kepastian informasi dan koordinasi tetap perlu ditingkatkan agar kebutuhan pihak internal maupun eksternal dapat terpenuhi secara lebih optimal. Secara keseluruhan, prosedur penerimaan surat dan pelaporan administrasi telah berjalan, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam kelengkapan dokumen, penataan arsip, ketepatan waktu, dan koordinasi antarbagian.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini menginterpretasikan temuan mengenai prosedur penerimaan surat dan efektivitas pelaporan administrasi pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi DPRD Kabupaten Bogor dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan administrasi dengan prinsip pengelolaan persuratan serta mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam mendukung efektivitas administrasi.

Prosedur Penerimaan Surat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penerimaan surat kunjungan kerja pada Humas DPRD Kabupaten Bogor telah dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu penerimaan dan penyortiran, pencatatan, pengarahan disposisi, serta pendistribusian fisik surat. Keempat tahapan tersebut menunjukkan adanya alur administrasi yang berurutan dalam memastikan setiap surat diterima, diperiksa, dicatat, dan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sugiarto dkk. (2023) yang menjelaskan bahwa pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo mencakup penerimaan, pemeriksaan, penyortiran, pencatatan, pengarahan, dan penyimpanan surat. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan awal dan pencatatan merupakan bagian penting dalam menjaga keteraturan administrasi persuratan.

Pada tahap penerimaan dan pencatatan, pemeriksaan terhadap identitas pengirim, tujuan, tanggal, serta kelengkapan dokumen menjadi dasar untuk memastikan ketepatan informasi sebelum surat diproses lebih lanjut. Pencatatan melalui buku agenda atau media administrasi juga berfungsi mempermudah penelusuran dokumen dan pengendalian surat. Selanjutnya, pengarahan disposisi dan pendistribusian memastikan bahwa surat memperoleh arahan pimpinan serta diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab. Kondisi tersebut memiliki kesesuaian dengan Sugiarto dkk. (2023), yang menegaskan pentingnya lembar disposisi dalam mengarahkan surat kepada pihak yang berkepentingan. Namun, pelaksanaan prosedur pada Humas DPRD Kabupaten Bogor masih menghadapi kendala berupa ketidaklengkapan surat koordinasi dan surat tugas yang terkadang tidak diterima secara bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa keteraturan tahapan persuratan belum sepenuhnya menjamin kelancaran administrasi apabila dokumen pendukung belum terpenuhi. Dengan demikian, efektivitas prosedur penerimaan surat tidak hanya ditentukan oleh ketepatan

pelaksanaan setiap tahapan, tetapi juga oleh kelengkapan informasi dan koordinasi antarbagian.

Efektivitas Pelaporan Administrasi

Efektivitas pelaporan administrasi pada Humas DPRD Kabupaten Bogor tercermin dari keteraturan alur kerja, ketepatan dokumen, pembagian tanggung jawab, serta kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengolahan dokumen telah memiliki tahapan yang saling berkaitan, mulai dari penerimaan surat hingga penyusunan dan pengarsipan laporan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gibran dan Djasuli (2026) yang menjelaskan bahwa pengelolaan dokumen administrasi melalui identifikasi kebutuhan, penyusunan, penyimpanan, dan pemeriksaan dapat mendukung kelengkapan dokumen serta tertib administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan alur kerja dan pembagian tugas yang jelas menjadi unsur pendukung dalam menghasilkan laporan administrasi yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ditinjau dari aspek pengelolaan arsip dan akurasi dokumen, penelitian ini menemukan bahwa pencarian kembali dokumen dilakukan dengan mengacu pada nomor, tanggal, dan perihal surat, sedangkan ketepatan informasi dijaga melalui pencocokan dengan dokumen asli serta pemeriksaan sebelum laporan diarsipkan. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Hamsinah dkk. (2024), yang menjelaskan bahwa pengelompokan arsip berdasarkan subjek, nomor, dan kronologi dapat membantu proses temu kembali dokumen. Fathurrohman dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa pengelolaan arsip berbasis teknologi informasi berkaitan dengan kualitas informasi yang dihasilkan, dengan 51,6% responden menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan sangat akurat. Selain itu, Gibran dan Djasuli (2026) menekankan pentingnya pemeriksaan dokumen untuk memastikan kelengkapan informasi dan kesesuaian format. Meskipun demikian, pencarian arsip pada Humas DPRD Kabupaten Bogor masih berpotensi terhambat oleh penumpukan dokumen, ketidaksesuaian klasifikasi, dan pencatatan yang kurang lengkap. Kondisi ini memperlihatkan bahwa ketepatan pencatatan dan keteraturan penyimpanan perlu berjalan secara bersamaan agar proses pencarian maupun verifikasi dokumen dapat dilakukan secara lebih efisien.

Dari aspek efisiensi waktu dan kesederhanaan mekanisme, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pelaporan terutama dipengaruhi oleh ketidaklengkapan dokumen, kesiapan peserta kunjungan, serta proses pengumpulan dan verifikasi data. Petugas mengatasi kendala tersebut dengan memprioritaskan dokumen yang telah lengkap sebelum memproses dokumen lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sugiarto dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa pengelolaan surat secara manual dapat membutuhkan waktu relatif lebih lama, sedangkan sistem administrasi yang lebih terorganisasi dapat mendukung efisiensi pekerjaan. Hamsinah dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa sistem temu kembali arsip berbantuan teknologi informasi dapat mempercepat pencarian dokumen dibandingkan mekanisme manual. Sementara itu, Fathurrohman dkk. (2023) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kearsipan dinilai memudahkan pengelolaan arsip oleh 66,1% responden. Perbandingan tersebut memperlihatkan bahwa efisiensi administrasi tidak hanya berkaitan dengan kecepatan petugas menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem penyimpanan, ketersediaan dokumen, dan kemudahan akses informasi. Dalam konteks penelitian ini, alur kerja yang telah tersusun belum sepenuhnya menghilangkan

keterlambatan karena masih terdapat ketergantungan pada kelengkapan dokumen dan koordinasi antarbagian.

Selanjutnya, kesesuaian tugas dan tanggung jawab serta dukungan pelaporan terhadap kebutuhan internal menunjukkan bahwa pembagian pekerjaan antara petugas penerimaan tamu, penginput data, dan penyusun laporan telah membantu memperjelas pelaksanaan administrasi. Laporan yang dihasilkan juga berfungsi sebagai dokumentasi kegiatan dan sumber informasi bagi pimpinan dalam melakukan evaluasi maupun pengambilan keputusan. Temuan ini sejalan dengan Gibran dan Djasuli (2026), yang menjelaskan bahwa tahapan pengelolaan dokumen yang jelas dapat mendukung keteraturan administrasi dan pelaksanaan tugas organisasi. Fathurrohman dkk. (2023) juga melaporkan bahwa 45,2% responden menyatakan sangat puas terhadap penggunaan aplikasi kearsipan. Meskipun demikian, penelitian ini belum mengukur tingkat kepuasan seluruh pegawai secara langsung. Oleh karena itu, dukungan pelaporan terhadap pihak internal lebih tepat dipahami melalui manfaat informasi dan kemudahan penyelesaian pekerjaan berdasarkan keterangan informan.

Dari sisi pelayanan eksternal, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan informasi mengenai jadwal, lokasi, pihak penerima, dan teknis pelaksanaan kunjungan kerja. Kondisi tersebut berkaitan dengan penelitian Fathurrohman dkk. (2023), yang melaporkan bahwa 91,9% responden menilai penggunaan aplikasi kearsipan memberikan dampak sangat baik terhadap pelayanan dan efektivitas kerja. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan informasi yang baik dapat mendukung kualitas pelayanan administrasi. Namun, penilaian terhadap pelayanan eksternal dalam penelitian ini masih didasarkan pada keterangan informan internal dan belum diperoleh melalui pengukuran langsung kepada pengirim surat atau tamu kunjungan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penerimaan surat dan pelaporan administrasi pada Humas DPRD Kabupaten Bogor telah berjalan dengan tahapan dan pembagian tanggung jawab yang jelas. Akan tetapi, efektivitas pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pemenuhan kelengkapan dokumen, penataan arsip, efisiensi waktu, dan koordinasi antarbagian. Temuan ini memperlihatkan bahwa keteraturan prosedur saja belum cukup untuk menjamin efektivitas pelaporan apabila tidak didukung oleh pengelolaan dokumen yang sistematis dan ketersediaan informasi yang memadai. Oleh karena itu, optimalisasi pencatatan, standardisasi kelengkapan dokumen, penataan arsip fisik dan digital, serta penguatan koordinasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan pada Humas DPRD Kabupaten Bogor.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, prosedur penerimaan surat kunjungan kerja pada Humas DPRD Kabupaten Bogor telah dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu penerimaan dan penyortiran, pencatatan, pengarahan disposisi, serta pendistribusian surat kepada pihak terkait. Sementara itu, pelaporan administrasi telah berjalan melalui proses pengumpulan data, pemeriksaan dokumen, penginputan informasi, penyusunan laporan, hingga pengarsipan. Pelaksanaannya didukung oleh pembagian tugas dan koordinasi antarstaf, tetapi masih menghadapi kendala berupa ketidaklengkapan dokumen pendukung,

keterlambatan pengumpulan data, serta pengelolaan arsip yang belum sepenuhnya terstruktur sehingga memengaruhi efisiensi waktu dan pencarian kembali dokumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketertiban pencatatan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, penataan arsip fisik dan digital secara sistematis, serta penguatan koordinasi antarbagian. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan informan dan mengkaji penerapan sistem administrasi berbasis digital untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas pengelolaan persuratan dan pelaporan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, M., Amaluddin, & Soraya, R. (2024). Pemanfaatan Surat Menyurat Elektronik Dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Organisasi. *DIALECT: Jurnal UPT Bahasa Universitas Dharmawangsa*, 1(2), 41–49 [Cite: 30, 64]. Https://Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id/Index.Php/Dialect

Andani, A. M., Soemartono, T., & Djatmika, G. H. (2023). Analisis Penerapan Pengelolaan Persuratan Pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri. *Publika: Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publikpublika: Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(2), 49–55. Https://Journal.Moestopo.Ac.Id/Index.Php/Publika

Fathurrohman, Rusmini, M., & Marjono. (2023). Engaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Kerja Pegawai. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1), 23–40. Https://Doi.Org/10.22146/Khazanah.75546

Gibran, A. A., & Djasuli, M. (2026). Pendampingan Penyusunan Dokumen Administrasi Dan Pelaporan Dalam Mendukung Tertib Administrasi Di Inspektorat Kabupaten Bangkalan. *AKM: Aksi Kepada Masyarakat (Jurnal Pengabdian Masyarakat)*, 7(1), 313–322. Https://Doi.Org/10.36908/Akm.V7i1.1888

Hamsinah, Juairiah, & Asmawardah. (2024). Mekanisme Sistem Temu Kembali Arsip (Studi Deskriptif Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan). *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(2), 149–163. Https://Doi.Org/10.18592/Pk.V12i2.13035

Lestari, A., & Husna, C. A. (2022). Analisis Fungsi Subbagian Humas Sekretariat Dewan Dalam Meningkatkan Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Provinsi Aceh. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 985–993 [Cite: 48, 64]. Https://Doi.Org/10.34007/Jehss.V5i2.1346

Naflah, R., Faizilla, A. A., & Nuryanto, Y. (2026). Pengelolaan Surat Dalam Kegiatan Perkantoran Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau. *Journal Of Administrative And Social Science*, 7(1), 381–389. Https://Doi.Org/10.55606/Jass.V7i1.2129

Sari, R. P. (2021). Efektivitas Biro Umum Dalam Menjalankan Program E-Surat Di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. *JPASDEV: Journal Of Public Administration And Sociology Of Development*, 2(2), 177–190. Https://Jurnal.Untan.Ac.Id/Index.Php/Jiapora

Sugiarto, A. Y., Sulistyaningrum, C. D., & Umam, M. C. (2023). Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 478–486. Https://Jurnal.Uns.Ac.Id/JIKAP/Article/View/65139/Pdf

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono & Lestari, P. (2021). Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Susanti, A. (2024). Metode Penelitian Manajemen. Eureka Media Aksara. Https://Books.Google.Com/Books/About/Metode_Penelitian_Manajemen.Html?Hl=Id&Id=Zeyreqaaqbaj.