**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Manajemen adalah melakukan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi tersebut kelihatanya masih belum lengkap, karena manajemen sebagai penggerak dalam organisasi itu untuk mencapai tujuan. Disamping itu, perlu juga dijelaskan bagaimana orang-orang lain itu mencapai tujuan melalui kerja sama. Oleh karena itu definisi yang kemudian berkembang adalah bahwa “ Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan dalam kerja sama orang-orang lain.[[1]](#footnote-1)

Istilah manajemen kepegawaian dianggap sama artinya dengan manajemen tenaga kerja, manajemen industri, hubungan perburuan, pemasaran tenaga kerja, administrasi kepegawaian, manajemen kepegawaian. Istilah manajemen kepegawaian ini popular dikalangan badan usaha, manajemen yang membicarakan masalah penggunaan sumber daya manusia dalan suatu pekerjaan administrasi.

Pengembangan konsep manajemen berkemampuan unggul didesain untuk meningkatkan kemampuan sekolah dan masyarakat dalam mengelola perubahan pendidikan. Hal ini sangat erat kaitanya dengan kebijakan, strategi, kurikulum yang menuntut perubahan sikap dan tingkah laku seluruh komponen sekolah. Perubahan yang mendasar dalam cara bagaimana personil sekolah memahami sekolah unggul dan berpenampilan perubahan memerlukan kerangka kerja. Kerangka kerja *(design frame work)* yang memfokuskan diri terhadap desain sistem organisasi yang dapat menggambarkan proses perubahan sebagai suatu proses belajar. Proses belajar ini memerlukan redesain sistem organisasi yang menekankan pada pemahaman isi, konteks, dan proses perubahan.[[2]](#footnote-2) Adapun kaitanya dengan ketatalaksanaan pemerintah manajemen juga diperlukan untuk mengaturan cara melaksanakan tugas dan fungsi dalam berbagai bidang kegiatan pemerintahan dan pembangunan dilingkungan instansi pemerintah. Salah satu komponen penting dalam ketatalaksanaan pemerintah adalah administrasi umum. Ruang lingkup administrasi umum meliputi surat masuk dan surat keluar(tata surat, distribusi, formulir, dan media), penamaan lembaga, singkatan dan akronim, kearsipan, serta tata ruang perkantoran. Surat masuk dan surat keluar sebagai salah satu unsur administrasi umum meliputi antara lain pengaturan tentang jenis dan penyusunan surat masuk dan surat keluar dinas, penggunaan lambing Negara, logo dan cap dinas, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar, tata surat, perubahan, pencabutan, pembatalan produk hukum, sertaralat.

Dalam rangka menciptakan kelancaran komunikasi kedinasan yang efektif dan efisien dilingkungan badan pusat statistik (BPS), diperlukan berbagai persyaratan yang berkaitan dengan mekanisme, asas, tata cara penyiapan dan pembahasan, teknik penyusunan maupun pemberlakuan surat masuk dan surat keluar, sehingga tercipta adanya keterpaduan dalam penyusunan surat masuk dan surat keluar dilingkungan BPS.

Untuk dapat mewujudkan keterpaduan atau keseragaman penyusunan surat masuk dan surat keluar dinas dilingkungan BPS, diperlukan peduman pelaksanaan tata surat masuk dan surat keluar dinas. Dengan petunjuk pelaksanaan ini, penyusunan surat masuk dan surat keluar dinas dilingkungan BPS dapat dilaksanakan secara teratur, tertib, dan sistematis sesuai dengan kaidah dan ketentuan yang berlaku.

Di dalam suatu instatsi atau organisasi kegiatan interaksi berkomunikasi dapat dilakukan secara lisan dan tulisan, dalam memenuhi kebutuhan komunikasi surat menyurat merupakan salah satu kegiatan bahasa yang dilakukan dengan interaksi tulis. Kedudukan dan fungsi surat sangat penting bagi suatu lembaga instansi, lembaga sekolah bahkan organisasi sekalipun. Kegiatan surat menyurat didasarkan pada maksud tertentu dalam proses pemberian informasi. Selain itu surat memiliki kegunaan yang sangat penting.

Dalam memenuhi kebutuhan komunikasi, kegiatan ini mempunyai peranan sebagai alat berkomunikasi tertulis yang dirasakan semakin penting dalam urusan kedinasan atau di dalam organisasi. Hal ini karena banyak persoalan kehidupan yang hanya dapat diselesaikan secara efektif dan efesien melalui komunikasi tertulis. Demikian pula bagi instansi pemerintah, swasta, serta lembaga keorganisasian. Kegiatan surat menyurat merupakan salah satu kegiatan keadministrasian yang penting dalam suatu instansi/perkantoran.

Administrasi perkantoran modern dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan kantor, serta menggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Serta penerapan fungsi-fungsi manajemen pada sarana dan sumberdaya kantor untuk mencapai tujuan dan sasafran yang ditetapkan, dengan cara memberdayakan pegawai sebaik-baiknya, menggunakan mesin dan perlengkapan dengan tepat, menggunakan metode yang paling baik, dan memberikan lingkungan yang kondusif.[[3]](#footnote-3)

Pada setiap kegiatan diperlukan bantuan data dan informasi, komunikasi dipergunakan di dalam organisasi, lembaga, maupun perusahaan. Tujuan komunikasi dalam perusahaan mengajak semua aggota perusahaan peduli untuk melakukan interaksi dengan sesama anggota dengan pihak luar. Kegiatan komunikasi mempunyai peranan yang penting dalam memperlancarkan kinerja kegiatan perusahaan secara intern dan ekstern dalam mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Adapun kaitanya dengan kinerja menurut teori Gibson ada tiga kelompok variable yang memengaruhi perilaku kerja dan kinerja yaitu : variable individu, variable organisasi, dan variable psikologis.[[4]](#footnote-4)

Dalam hal ini surat merupakan sarana sangat penting, informasi-informasi penting dan rahasia terkait dengan instansi tersebut terkandung. Ketepatan diperhatikan, oleh karena itu pengelolaan surat masuk dan keluar harus dilaksanakan dengan tepat. Pada saat ini prosedur yang masih diterapkan pada pengelolaan surat masuk pada bagian unit pelaksanaan teknis di BADAN PUSAT STATISTIK Kota Serang mulai dari penerimaan, pendisposisian , penyimpanan, semua dilakukan secara konvensional.

Pengelolaan surat memegang peranan yang sangat penting dalam proses administrasi. Dalam hal ini sistem tata persuratan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam pengelolaan surat pada kantor BPS Kota Serang sehingga tenaga pengelola surat dituntut untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan baik dan benar sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.Menurut *Undang-undang No. 7 tahun 1971*, arsip adalah Surat masuk dan surat keluar-surat masuk dan surat keluar yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-lembaga dan Badan-badan Pemerintahan dalam bentuk corak apa pun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerataan.[[5]](#footnote-5)

Karena kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dapat menghubungkan konsep-konsep yang relevan sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.[[6]](#footnote-6) Maka dari itu implementasi tata naskah dinas khusunya terkait surat masuk memiliki beberapa kendala yang dialami oleh petugas pengelola surat menyurat.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap, yang dapat diwujudkan dalam hasil kerja nyata yang bermanfaat bagi diri dan lingkungannya.[[7]](#footnote-7)Dengan demikian tenaga pengelola surat di kantor BPS Kota Serang mengalami kesulitan terkait pengolahan surat, sehingga kompetensi tenaga pengolah harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai tata persuratan dan pengarsipan.

Kegiatan yang ada saat pengelolaan surat masuk meliputi penerimaan, penyortiran surat masuk, menggolongkan surat, memisahkan surat, pembukaan sampul surat, pemberian tanggal dan pemeriksaan lampiran, membaca, memberi garis bawah, dan membuat catatan penting atau memberi tanda, pengagendaan surat, pengarahan surat masuk, penggandaan surat masuk, pendistribusian atau penyampaian surat, dan penyimpanan surat.

Pada kantor BADAN PUSAT STATISTIK kota serang, mengalami kesulitan dalam dokumentasi surat masuk dan surat keluar yang hanya menggunakan penulisan buku besar. Sehingga segala sesuatu yang menyangkut tentang data atau keterangan tersebut mempunyai kegunaan atau nilai tertentu, sehingga arsip yang diperlukan sulit untuk ditemukan. Dengan menyimpan data atau keterangan tersebut, maka didapat surat yang disebut dengan arsip. Sistem pengarsipan yang berjalan saat ini dapat dikatakan masih kurang efesien dan kurang efektif, semua proses masih dilakukan secara konvensional. Menurut ibu Sari, selaku yang menangani di bagian surat tersebut, mengungkapkan bahwa di kantor BPS Kota Serang masih kesulitan dalam pencarian data-data lama, seperti hilang dan rusaknya dokumentasi persuratan. [[8]](#footnote-8)Berkaitan dengan sistem kearsipan yang tepat, Moekijat lebih lanjut memberikan rambu-rambu tentang kearsipan yang baik, yaitu ; Kepadatan, Dapat didekati kesederhanaan, keamanan, kehematan, fasilitas, arsip harus dapat ditemukan kembali, surat harus disimpan secara *up to date,* beberapa sistem yang menggunakan petunjuk keluar harus menunjukan dokumen yang telah dipindahkan, pergunakan sistem klasifikasi yang paling tepat.[[9]](#footnote-9) Dengan mengacu dari pendapat Moekijat bahwasannya pengelolaan kearsipan harus dengan prosedur yang baik dan benar agar sesuai dengan standar pengelolaan kearsipan.

Dan permasalahan yang ada dikantor BPS Kota Serang yaitu Penataan arsip di BPS tidak sesuai dengan ketentuan standar administrasi, kurangnya sarana dan prasana yang menunjang perihal peralatan arsip sehingga dokumen tidak tertata dengan baik, selain itu permasalahan yang ada di kantor selain faktor sarana dan prasarana penunjang arsip yaitu mengenai kualifikasi latar pendidikan staf TU yang ada dikantor tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan administrasi, dan masalah yang muncul dikantor BPS Kota Serang adalah belum adanya pedoma tata kerja kearsipan yang diberlakukan secara baku di BPS Kota Serang.

Berdasarkan hasil observasi awal dikantor BPS Kota Serang menurut ibu Sari selaku kepala TU mengatakan bahwa masih banyak mengalami kendala terkait dengan tata kelola kearsipan, maka dari itu penulis mengadakan penelitian yang lebih mendalam terkait dengan dengan tata pengelolaan kearsipan dikantor BPS Kota Serang[[10]](#footnote-10) maka dari itu penulis mengambil judul “**Implementasi Tata Naskah Dinas Di Kantor BADAN PUSAT STATISTIK Kota Serang”**

1. **Identifikas Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti sampaikan diatas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang akan membuka wawasan peneliti dalam meneliti lebih lanjut. Identifikasi masalah ini meliputi :

1. Kesulitan dalam pencarian data-data lama.
2. Hilangnya dokumen/arsip yang sudah lama.
3. Rusaknya dokumen persuratan.
4. Penataan arsip di BPS tidak sesuai dengan ketentuan standar administrasi.
5. Sarana dan prasarana penunjang administrasi kurang memadai.
6. Staff pengelolaah administrasi tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan.
7. Pengelolaan arsip, seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang kurang maksimal.
8. Belum memiliki pedoman tata kerja kearsipan yang diberlakukan secara baku di BPS Kota Serang.
9. **Pembatasan Masalah**

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi implementasi tata surat masuk dan surat keluar dinas, mengingat keterbatasan kemampuan peneliti dalam dana serta waktu penelitian, maka tidak semua faktor yang berhubungan dengan implementasi surat masuk dan surat keluarakan dikaji dan teliti.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas Surat masuk dan surat keluar yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar sampai dengan pengelolaan kearsipan dikantor BPS Kota Serang.

1. **Perumusan Masalah**

Adapun masalah yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengelolaan surat masuk di kantor Badan Pusat Statistik Kota Serang?
2. Bagaimana pelaksanaan pengelolaan surat keluar di kantor Badan Pusat Statistik Kota Serang?
3. Bagaimana kondisi sarana, prasarana dan perlengkapan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?
4. bagaimana faktor pendukung dalam pengelolaan surat di kantor BPS Kota Serang?
5. bagaimana faktor penghambat dalam pengelolaan surat di kantor BPS Kota Serang?
6. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan surat masuk di kantor Badan Pusat Statistik Kota Serang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan surat keluar di kantor Badan Pusat Statistik Kota Serang.
3. Untuk mengetahui kelengkapan sarana, prasarana dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar sampai dengan kearsipan.
4. Untuk mengetahui faktor pendukung yang ada dikantor BPS guna memberikan manfaat bagi instansi manapun dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
5. Untuk mengatasi masalah yang ada dalam pengelolaan surat di kantor Badan Pusat Statistik Kota Serang.
6. **Manfaat Penelitian**
7. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep pengelolaan surat masuk dan surat keluardi Kantor BPS Kota Serang sehingga terciptanya pengelolaan administrasi sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

1. Manfaat Praktis
2. Manfaat bagi pegawai

Memberi kemudahan dalam dokumentasi surat masuk pada kantor BPS kota Serang. serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam penanganan surat masuk sehingga bisa berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan aturan yang berlaku.

1. Manfaat bagi peniliti

Untuk mengembangkan pengetahuan mengenai tata persuratan dinas, dan hasil penelitian ini dijadikan acuan dalam melakukan penelitian sejenis.

1. **Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berdasarkan buku panduan yang disebutkan diatas, yaitu:

Bab I Pendahuluan, Bab pertama ini akan menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian,Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teori, Bab kedua ini menjelaskan tentang landasan teori dari tata persuratan dinas, dan langkah-langkah dalam pengelolaan surat masuk.

Bab III Metodelogi Penelitian, Bab ketiga ini akan menjelaskan tentang Subyek penelitian kualitatif, tempat dan waktu penelitian, metode penelitia.

Bab IV Hasil pembahasan, pada Bab keempat ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

Bab V Penutup berisikan Kesimpulan dan Saran.

**BAB II**

**TATA PERSURATAN DINAS**

1. **Tata Persuratan Pespektif Islam**

Berkaitan dengan administrasi dalam Islam ini sudah berlangsung sejak lama, Administrasi dalam Islam bermula dari kegiatan penulisan. Bangsa Arab pada masa pra Islam memang dikenal sebagai bangsa dengan tingkat barbar yang sangat tinggi. Masa pra Islam memang dikenal dengan masa jahiliyah, atau zaman kebodohan. Bodoh karena perkara baca tulis di masyarakat kala itu masih terbilang minoritas. Kecakapan dalam baca tulis terbilang sangat istimewa, seperti yang dikatakn Ibnu Sa’ad, “Orang yang sempurna menurut mereka (masyarakat Arab pra Islam) pada masa jahiliyah dan permulaan Islam adalah orang yang mampu menulis Arab, piawai dalam berenang dan ahli dalam memanah.” Kecakapan baca tulis seolah tidak diperlukan pada masa itu, seperti yang diprediksikan Prof. Azami. Bahkan Rasulullah Saw sendiri termasuk nabi yang ummi, atau tidak menguasai kecakapan baca tulis.[[11]](#footnote-11)

Setelah Islam memasuki masa hijrah, atau kepindahan Rasulullah Saw dari Makkah ke Madinah karena banyaknya tekanan dari masyarakat Makkah sekaligus perintah Allah Swt. Penekanan terhadap aktivitas baca tulis mulai menggeliat di kalangan muslimin pada masa itu, utamanya para shahabiyah. Seperti yang kita baca di beberapa shirah nabawiyah, Rasulullah Saw pun membangun suatu pemerintahan dengan pusatnya di Madinah. Suatu pemerintahan yang berlandaskan syari’at Islam ini tentunya membutuhkan penopang yang kuat. Sistem administrasi yang jelas dan rapi tentu menjadi salah satu pilar penyangga yang kuat. Penekanan pendidikan Rasulullah Saw pada aktivitas baca tulis kemudian membuahkan sistem administrasi yang memang dibutuhkan negara yang baru dibentuk tersebut.

13

Pada masa itu pula, lahirlah arsip pertama dalam tata pemerintahan Islam, yaitu perjanjian yang kemudian kita kenal dengan Piagam Madinah. Kemudian berkembanglah tentang tata persuratan yang di kembangkan oleh rasulullah dan para sahabat bahkan surat juga menjadi tanda awal ekspansi rasulullah untuk mengembangkan peradaban islam. Peranan Administrasi dalam Perspektif Al-Qur’an juga terdapat di surat al-baqarah ayat 282 :

وَلۡيَكۡتُب بَّيۡنَكُمۡ كَاتِبُۢ بِٱلۡعَدۡلِۚ

*Artinya : Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.[[12]](#footnote-12)*

Dan kemudian seni menulis surat sebagai bentuk keahlian baru dimulai pada masa Abd al- Hamid ibn Yahya, sekretaris khalifah terakhir Dinasti Umayyah, yaitu Marwan. Ilmu persuratan mencapai puncak masa kejayaannya pada abad ke-10 dan terus bertahan sampai abad ke-13. Ilmu persuratan diawali oleh Abd al-Hamid. Ilmu ini kemudian dipungkas oleh Ibn al- Amid ketika seni keahlian ini mencapai puncak perkembangannya yang ditandai dengan capaian artistik dan estetika bahasa yang tinggi.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِن جَآءَكُمۡ فَاسِقُۢ بِنَبَإٖ فَتَبَيَّنُوٓاْ أَن تُصِيبُواْ قَوۡمَۢا بِجَهَٰلَةٖ فَتُصۡبِحُواْ عَلَىٰ مَا فَعَلۡتُمۡ نَٰدِمِينَ ٦

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu. (Al Hujurat : 6)[[13]](#footnote-13)*

Saat itu, para ahli surat memiliki status sosial dan jabatan politik yang tinggi. Ada yang menduduki jabatan sebagai penasihat negara yang memiliki juru tulis sendiri, ada juga yang perdana menteri di bawah khalifah atau sultan. Kedua jabatan tersebut tingkatan tertinggi yang termasuk dalam profesi kesekretariatan. Buku pedoman mengenai seni atau aturan bagi sekretaris yang disebut Adab al-Katib sangat banyak dalam literatur mengenai adab (sastra). Begitu juga dengan koleksi surat sebagai bahan kajian.

1. **Tata persuratan**

Didalam wacana linguistik, bahasa diberi pengertian sebagai sistem simbol bunyi bermakna dan berartikulasi (dihasilkan oleh alat ucap), yang bersifat arbitrer dan konvensional, yang dipakai sebagai alat berkomunikasi oleh sekelompok manusia untuk melahirkan perasaan dan pikiran. Bahasa juga adalah kombinasi kata yang diatur secara sitematis. Sehingga, bisa dipakai sebagai alat komunikasi. Kata itu sendiri, merupakan bagian integral dari simbol yang dipakai oleh kelompok masyarakatnya. Itu sebabnya kata bersifat simbolis (dibaca : bahasa sebagai simbol).[[14]](#footnote-14)

Tata bahasa ini sangat penting dalam penerapan pembuatan surat menyurat, karna tata cara penulisan surat harus menggunakan bahasa yang baik dan sistematis, agar mudah dipahami oleh pembaca. Bahasa adalah salah satu ciri pembeda utama antara manusia dengan makhluk hidup lainnya di dunia ini, setiap anggota masyarakat terlibat dalam komunikasi linguistic, disatu pihak dia bertindak sebagai pembicara dan dipihak lain sebagai penyimak.[[15]](#footnote-15)

1. Pengertian surat

Pada dasarnya surat merupakan suatu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi, peryataan atau pesan kepada pihak lain yang mempunyai keperluan kegiatan dengan bentuk tertentu. Apabila ditinjau dari sifat isinya, surat adalah jenis karangan paparan, sebab pengirim surat mengemukakan maksud dan tujuannya, menjelaskan apa yang dipikirkannya dan dirasakannya melalui surat.

Adapun pengertian surat menurut Muhammad Luqman Beda halnya jika ditinjau dari wujud penurunannya, surat merupakan percakapan tertulis dari seseorang kepada seseorang, dari seseorang kepada lembaga, dari lembaga kepada seseorang, atau lembaga kepada lembaga. Apabila ditinjau dari fungsinya, surat merupakan sarana komunikasi tertulis. Komunikasi tersebut dapat berupa pengumuman, pemberitahuan, keterangan, dan sebagainya. [[16]](#footnote-16)

Kegiatan pengurusan surat ini termasuk suatu kegiatan penting yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dan kegiatan pengurusan surat itu dapat berbeda bagi setiap instansi. Kegiatan surat menyurat harus mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh, karena isi dari surat pada perusahaan atau instansi akan menjadi sarana pencapaian tujuan dari organisasi atau instansi yang bersangkutan, maka dari itu perlu adanya pengelolaan surat. Dalam suatu organisasi/ perusahaan surat menurut prosedur pengurusannya dibedakan menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar.

Surat dan surat masuk dan surat keluar memiliki pengertian yang sama, yaitu segala pernyataan tertulis yang digunakan sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Adapun surat masuk dan surat keluarmenurut Bambang dalam Muhidin dan winata adalah pengelolaan

informasi tertulis (surat masuk dan surat keluar) yang meliputi jenis, format, penyiapan, pengamanan, pengabsahan, pendistribusian, dan penyimpanan, serta media yang digunakan dalam komunikasi kedinasan.

Menurut Sugiarto dan Wahyono dalam Manajemen kearsipan elektronik Tata surat masuk dan surat keluar adalah suatu kegiatan admnistrasi didalam memelihara dan menyusun data-data dari semua tulisan mengenai segi-segi tertentu dari suatu persoalan pokok secara kronologis dalam sebuah berkas.[[17]](#footnote-17)

Surat menurut wursanto adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Fungsinya mencakup lima hal: sarana pemberitahuan, permintaan, buah pikir, dan gagasan; alat bukti tertulis; alat pengingat; bukti historis; dan pedoman kerja.[[18]](#footnote-18)

Surat masuk wursanto adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (pengiriman surat) dengan mempergunakan buku pengiriman. Menurut Hidajat dalam bukunya ”pembimbing Administrasi dan Surat menyurat” surat ialah sehelai kertas atau lebih dimana situliskan suatu pernyataan atau berita atau sesuatu yang hendak orang nyatakan, beritakan atau dinyatakan kepada orang lain.

Menurut agus sugiarto surat merupakan alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan model atau bentuk, penggunaan kode dan notasi, pemakaian bahasa yang khas, serta pencantuman tanda tangan.[[19]](#footnote-19)

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah alat untuk berkomunikasi dan menyampaikan suatu berita kepada pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu untuk memberikan informasi yang akan disampaikan, dan surat juga bisa dijadikan suatu alat dokumentasi arsip yang konkrit.

1. Fungsi Surat

Ditinjau dari sifat isinya, surat adalah jenis karangan (komposisi) paparan. Di dalam paparan pengarang mengemukakan maksud dan tujuannya, menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakannya. Demikian pula di dalam surat. Ditinjau dari fungsinya, surat adalah suatu alat atau sarana komunikasi tulis. Surat dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang paling efesien, efektif, ekonomis, dan praktis. Dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat mempunyai kelebihan-kelebihan. Apa yang nidikomukasikan kepada pihak lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, keterangan, dan sebagainya, akan sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya. Tidak dengan demikian halnya jika disampaikan secara lisan. Dengan cara tersebut sering dialami perubahan-perubahan, terutama tentang isinya, mungkin ditambah atau dikurangi, meskipun mungkin tidak disadari.

Peranan surat lebih jelas lagi, terutama dalam surat resmi, misalnya surat perjanjian, surat sewa-menyewa rumah, surat jual-beli, surat wasiat, dan surat-surat resmi lainnya. Surat-surat tersebut, selain resmi sifatnya, juga mempunyai kekuatan hukum yang dapat digunakan sebagai alat bukti tertulis*.* Suatu bukti yang sah, “ hitam di atas putih”. Surat-surat dalam arsip lama dapat dipakai sebagai bahan penelitian untuk mengetahui bagaimana keadaan atau kegiatan pada masa yang lalu. Dalam hal ini, surat berfungsi sebagaialat bukti historis*.* Surat-surat yang telah diarsipkan itu dipakai sebagai alat pengingat.[[20]](#footnote-20)

Semakin canggihnya peralatan berkomunikasi antarmanusia sepertitelepon, telegram, telex, radio, televisi atau bahkan *email* (electronikmail) dan internet, surat masih saja digunakan dalam dunia komunikasi.

Hal ini dapat terjadi karena dengan surat seseorang akan lebih bebasdalam menyampaikan panjang pendeknya informasi sedangkan suratyang isinya rahasia pun akan terjamin keamanannya.Menurut pendapat Durotul Yatimah, secara umumsurat memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicaranya. Oleh karena itu, surat merupakan mentalitas pengirimnya;
2. Alat pengingat atau berfikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan;
3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi;
4. Bukti tertulis yang oetentik terutama surat-surat perjanjian;
5. Dokumen *historis* (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif;
6. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

Sedangkan dalam buku manajemen kearsipan dijelaskan bahwa fungsi surat adalah wakil dari pengirim/penulis, bahan pembukti, pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut, alat pengukur kegiatan organisasi, sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak) mengingat betapa pentingnya peranan surat tersebut, maka siapapun yang menulis surat perlu berusaha untuk menghasilkan surat yang sempurna, agar dapat mencapai sasaran sesusai dengan kehendak kita/organisasi.[[21]](#footnote-21)

Berdasarkan dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa surat mempunyai fungsi antara lain sebagai berikut: duta atau wakil penulis, alat pengingat atau berfikir, pedoman untuk bertindak, bukti tertulis yang otentik, dokumen *historis* (sejarah), dan alat untuk menjamin keamanan.

Adapun fungsi surat menurut Agus Sugiarto adalah untuk alat bukti tertulis, alat untuk mengingat, pedoman untuk bertindak, duta/wakil organisasi, dokumen historis dari satu kegiatan, dan keterangan keamanan. Selain fungsi-fungsi tersebut, surat juga memegang peranan sebagai barometer kemajuan lembaga. Artinya, surat-surat yang bagus isi dan penampilannya akan memancarkan citra yang baik bagi lembaga yang mengeluarkannya.[[22]](#footnote-22)

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi surat ialah sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan pemberitahuan, sebagai alat bukti tertulis, sebagai alat untuk membantu mengingat suatu kegiatan, sebagai catatan atau dokumentasi, dan sebagai alat untuk mewakili pribadi atau lembaga pembuat surat yang menyampaiakan pesan dan informasi.

1. Macam/Jenis surat
2. Berdasarkan isinya

Berdasarkan isinya, surat dapat dibedakan atas 3 jenis, yaitu :

1. Surat pribadi, surat yang berisi masalah pribadi yang ditunjukan kepada keluarga, teman, atau kenalan.
2. Surat dinas/ resmi, ialah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas/resmi hanya dibuat oleh instansi pemerintah dan dapat dikirimkan kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut.
3. Surat niaga, ialah surat yang berisi masalah perniagaan/perdagangan. Surat dagang dibuat oleh suatu perusahaan yang ditunjukan kepada semua pihak.[[23]](#footnote-23)
4. Berdasarkan keamanan isinya

Berdasarkan sifat keamanan isinya, surat dibedakan atas empat jenis, yaitu :

1. Sangat rahasia, ialah surat yang berisi dokumen/surat masuk dan surat keluar yang sangat penting yang berhubungan dengan dengan rahasia keamanan Negara, surat sangat rahasia itu tidak boleh diterima oleh orang yang tidak berhak menerimanya sebab hal itu dapat membahayakan keamanan Negara.
2. Surat terbatas, ialah surat yang hanya boleh diketahui oleh pejabat tertentu. Surat tersebut harus dibahas, dipertimbangkan semasak-masaknya sebelum diinformasikan pada pihak-pihak yang bersangkutan.
3. Surat biasa, ialah surat yang isinya berisi masalah biasa, bukan rahasia, yang bila diketahui orang lain tidak merugikan lembaga atau pejabat yang bersangkutan.[[24]](#footnote-24)

Sedangkan didalam buku manajemen kearsipan dijelaskan bahwa jenis-jenis surat dapat ditinjau dari berbagai segi, misalnya :

* 1. Menurut Wujudnya
     1. Kartu Pos
     2. Warkat Pos
     3. Surat Bersampul
  2. Menurut tujuanya
     1. Surat pemberitahuan
     2. Surat perintah
     3. Surat permintaan
  3. Menurut sifat isi dan asalnya
     1. Surat dinas
     2. Surat niaga
     3. Surat pribadi
  4. Menurut jumlah penerima
     1. Surat biasa
     2. Surat edaran
     3. Surat pengumuman[[25]](#footnote-25)

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat di simpulkan macam/jenis surat antara lain berdasarkan sifat surat, berdasarkan wujud surat, berdasarkan keamanan isinya, surat berdasarkan proses penyelesaiannya, berdasarkan kegiatan, menurut sasaran yang ditujudan menurut dinas pos.

1. Bagian- bagian surat

Surat dalam penulisannya mempunyai bagian-bagian yang harus disertakan agar surat tersebut jelas yaitu :

* 1. Kepala surat, kepala surat biasanya diketik di sebelah kiri atas. Boleh juga diketik ditengah-tengah.
  2. Tanggal surat, tanggal surat diketik sebelah kiri atas (bentuk lurus penuh) dan kanan atas. Boleh juga diketik disebelah kanan bawah
  3. Nomor surat, surat resmi selalu diberu (!) nomor urut surat yang dikirimkan (keluar), (2) kode, dan (3) tahun.
  4. Lampiran, melampirkan berarti menyertakan sesuatu dengan yang lain.
  5. Hal/perihal, bagian ini menunjukan isi atau inti surat secara singkat/
  6. Alamat surat, ada dua macam alamat surat, yaitu (!) alamat dalam (pada helai surat) dan (2) alamat luar (pada amplop).
  7. Salam pembuka, salam pembuka merupakan tanda hormat pengirim surat sebelum ia “bebicara” secara tertulis.
  8. Isi surat, isi surat umumnya terdidi atas tiga bagian, yaitu : pembukaan, isi yang sesungguhnya dan penutup.
  9. Salam penutup, salam penutup surat dinas/ formal pemerintah menyebutkan ; nama jabatan, tanda tangan, nama terang, NIP(Nomor induk pegawai)
  10. Tembusan, tembusan disebelah kiri bawah, lurus ke atas dengan nomor, lampiran, dan hal/perihal.[[26]](#footnote-26)

Adapun bagian-bagian surat menurut Agus Garinda dan Donni Juni Priansa ialah susunan letak bagian-bagian surat. Bagian-bagian surat tersebut meliputi hal-hal berikut.

* + 1. Kepala Surat

Kepala surat biasanya diketik di sebelah kiri atas atau di tengah-tengah. Kepala surat menyebutkan :

* + - 1. Nama Kantor/jawatan/perusahaan/organisasi
      2. Alamat.
      3. Nomor telpon.
      4. Nomor kotak pos, faxmilie, alamat kantor, atau email (jika ada)
    1. Nama tempat dan tanggal

Nama tempat ini ditulis jika blanko surat yang digunakan adalah blanko surat resmi yang memuat kepala surat. Tanggal surat diketik sebelah kiri atas (bentuk lurus penuh) atau kanan atas (bentuk tengahlurus dan Indonesia), atau disebelah kanan bawah. Tanggal surat menunjukan tanggal surat itu dikirim, bukan tanggal penulisan surat.

* + 1. Nomor

Surat resmi selalu diberi:

* + - 1. Nomor urut surat yang dikirimkan (surat keluar)
      2. Kode.
      3. Tahun.
    1. Lampiran

Lampiran menunjukan sesuatu yang disertakan bersama surat.

* + 1. Hal/ Perihal

Hal/Perihal menunjukkan isi atau inti surat secara singkat.

* + 1. Alamat Surat

Ada dua macam alamat surat, yaitu alamat dalam (pada helai surat) dan alamat luar (pada sampul surat).

* + 1. Salam pembuka
    2. Isi surat
    3. Salam penutup

Salam penutup terdiri dari :

* + - 1. Nama jabatan.
      2. Tanda tangan.
      3. Nama terang.
      4. Nomor kepegawaian.
    1. Tembusan

Tembusan (c.c. = *carbon copy*) dibuat jika isi surat yang dikirimkan kepada pihak yang dituju (asli) perlu diketahui oleh pihak-pihak lain yang berhubungan dengan surat itu. [[27]](#footnote-27)

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bagian-bagian dalam surat terdiri dari : kepala surat, nomor surat, tanggal surat, lampiran surat, hal/perihal, alamat yang dituju, salam pembuka, alinea pembuka, isi surat, alinea penutup, salam penutup, pengirim surat, tembusan surat.

1. Bentuk-Bentuk Surat

Pengaturan dan penentuan tentang penggunaan bagian-bagian surat serta teknik pengetikannya biasanya dituangkan dalam surat keputusan pimpinan organisasi yang bersangkutan, dan digunakan sebagai pedoman. Pedoman tersebut harus diikuti dan dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara kegiatan organisasi yang bersangkutan.

Penempatan bagian-bagian surat biasanya termuat dalam formattertentu, yang berbeda satu sama lain bergantung pada tiap-tiap organisasi yang menggunakannya. Bentuk surat biasa disebut ‘*style*’.

Menurut Durotul Yatimah, ada beberapa bentuk surat yangsering digunakan antara lain:

1. Format resmi
2. Format balok/lurus penuh (*full block style*)
3. Format balok yang diubah/lurus (*block style*)
4. Format setengah balok/lurus (*semi block* style)
5. Format inden/bentuk lekuk (*indented* style)
6. Format paragraf menggantung (*hanging* style).

Sedangkan menurut Euis Sumpriana, bentuk bentuk surat terdiri dari beberapa macam antara lain:

1. Bentuk lurus penuh (*full block style*)

Bentuk lurus penuh paling efisien dibandingkan dengan bentuk lainnya, sebab hanya sekali memasang pasak baris pinggir, dan semua pengetikan dimulai dari pasak garis pinggir kiri.

1. Bentuk lurus (*block style*)

Perbedaannya dengan bentuk lurus yaitu pada bentuk lurus, tanggal ditulis disebelah kanan sejajar dengan nomor surat, kemudian salam penutup dan tanda tangan berada di sebelah kanan.

1. Bentuk setengah lurus (*semi block* style)

Penulisan hampir sama dengan bentuk lurus, hanya bedanya bentuk setengah lurus pada alinea pertama harus menjorok ke dalam kurang lebih 5 spasi, dan begitu seterusnya.

1. Bentuk lekuk (*indented* style)

Pada bentuk ini baris pertama dari alamat ditulis dari nomor surat, kemudian nama jalan menjorok ke dalam kurang lebih 5 spasi, selanjutnya nama kota, menjorok lagi ke dalam kurang lebih 5 spasi dan pinggir, sehingga lurus dengan nama jalan.

1. Bentuk resmi (*official style*)

Alamat ditulis sebelah kanan dibawah tanggal, sebelah kiri ditulis nomor sejajar dengan tanggal, lampiran dan perihal, setiap alinea pertama dan alinea baru mulai kurang lebih 5 spasi dan garis pinggir dan kalimat terakhir lurus dengan nomor, dengan perihal.

1. Bentuk menggantung (*hanging paragraph* style)

Alamat ditulis sebelah kiri, alinea pertama dan setiap alinea baru ditulis dari baris pinggir, dan kalimat-kalimat bersambung ditulis di tengah kurang lebih 10 spasi dari pinggir, sehingga tampak seperti menggantung.

1. Bentuk surat model Depdikbud

Penulisan tanggal berada di sebelah kanan, sejajar dengan nomor surat. Kemudian untuk kalimat atau kata penghormatan ditulis di pinggir kiri. Tetapi nama orang atau nama yang dituju ditulis menjorok kurang lebih 5 spasi. Selanjutnya nama jabatan dan jawatan ditulis di sebelah kanan.

1. Bentuk resmi pemerintah

Bentuk ini penulisan tanggal, nomor, dan alamat dalam tidak ada bedanya dengan bentuk resmi niaga, hanya berbeda dalam penulisan alinea pertama.

1. Bentuk-bentuk *centering*

Bentuk-bentuk *centering* dipakai pada surat-surat dinas seperti surat keputusan, perintah, surat edaran, surat tugas, dan sebagainya[[28]](#footnote-28)

Adapun menurut pendapat Agus Sugiarto bentuk surat dapat dibedakan menjadi surat berperihal dan surat judul. Yang dimaksud dengan surat berperihal adalah surat yang memakai notasi perihal dan tidak mempunyai judul. Sedangkan yang dimaksud dengan surat berjudul adalah surat yang memakai judul dan tidak mempunyai perihal. Jadi perbedaan antara surat berperihal dan surat berjudul terletak pada sistem penulisannya. Seluruh surat berperihal harus ditulis dengan menggunakan tiga bentuk utama, yaitu :

1. Bentuk resmi Indonesia (*Official style*)
2. Bentuk lurus (*Block style*)
3. Bentuk bertakuk (*indented style*).[[29]](#footnote-29)

Berdasarkan dari kedua pendapat tersebut dalam suatu perusahaan/instansi tidak harus menggunakan semua bentuk. Bentuk yang biasa digunakan antara lain: bentuk lurus penuh, bentuk lurus, bentuk setengah lurus, bentuk resmi dan bentuk menggantung bentuk surat model Depdikbud, bentuk resmi pemerintahan dan bentuk-bentuk *centering*.

1. **Prosedur Pengelolaan Surat**
2. Pengelolaan Surat Masuk

Surat yang masuk ke perusahaan, apabila dilihat dari isinya terdiri atas dua macam, yaitu surat yang harus ditindak lanjuti (*followup*) untuk dibalas dan surat yang tidak memerlukan balasan. Surat masuk yang memerlukan balasan, misalnya berisi permintaan mengenai informasi tertentu, penawaran kerja sama, dan sebagainya. Sedangkan surat masuk yang tidak memerlukan balasan, biasanya sekedar memberikan informasi tertentu yang harus diketahui oleh pihak yang menerimanya[[30]](#footnote-30).

Setiap surat yang masuk ke perusahaan tentu sangat berharga, karena surat dapat menjadi bahan otentik sekaligus landasan bagi organisasi tersebut untuk melakukan kegiatannya. Oleh karena itu, harus ada pengelolaan yang tepat agar surat masuk tersebut dapat diperlakukan sebagaimana mestinya.

Menurut Ida Nuraida, surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan atau bagian lain pada instansi/perusahaan, baik yang berasal dari instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain pada instansi/perusahaan yang sama. Sedangkan menurut Gina Madiana, “surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh organisai kantor”. Menurut Sedianingsih, dkk, prosedur pengurusan surat masuk meliputi:

1. Menyortir/memisahkan

Surat-surat yang diterima dari pos atau sumber lain, diperiksa kebenaran alamatnya, dan dikelompokkan surat terbuka dari tertutup. Jika alamat tidak sesuai, segera dikirim kembali kepada si pengirim. Surat-surat pribadi dan rahasia, tidak boleh dibuka.

1. Membuka surat

Surat-surat yang boleh dibuka oleh sektretaris hanya surat dinas, kecuali dalam keadaan tertentu di mana atasan membuka surat pribadinya. Supaya tidak rusak dalam waktu membuka surat, gunakan pisau surat atau mesin pembuka surat pada sepanjang bagian atas atau salah satu sisinya. Bubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima, dibalik surat atau pada amplop.

1. Mengeluarkan dan memeriksa isi surat

Setelah dibuka, periksa alamat, nama pengirim, tanggal, dan lampiran setiap surat. Jika alamat atau nama pengirim tidak ada dalam surat, cari alamatnya pada sampul, dan lampirkan di belakang surat.

1. Pencatatan surat

Setelah surat diberi cap tanggal, catatlah ke dalam buku agenda surat atau kartu kendali.

1. Membaca dan memberi catatan

Pimpinan perusahaan lebih suka apabila surat masuk diberi coret-coretan.

1. Menyampaikan surat pada pimpinan
2. Distribusi (disposisi) surat ke departemen lain
3. Menjawab surat pada waktu pimpinan tidak ada di tempat

Menurut Durotul Yatimah, dalam menangani surat masuk surat masuk terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan sekretaris, yaitu:

1. Penerimaaan surat

Kegiatan yang harus dilakukan oleh sekretaris dalam penerimaan surat, antara lain:

* 1. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk
  2. Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera dikembalikan pada pengirim.
  3. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima.biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.
  4. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengolah/nama pejabat)
  5. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya. Kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya)
  6. Membubuhkan stempel tanggan dan waktu surat diterima di balik surat pada sampul surat.[[31]](#footnote-31)

1. Penyortiran surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya.

1. Pencatatan surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatat surat, sedangkan penatatan kartu berarti sekretaris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk.

1. Pengarahan surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor serta staf pimpinan. Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada pengolah. Surat yang disampaikan langsung pada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan hal lain yang ditentukan oleh pimpinan. Adapun surat yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan langsung kepada pengolah.

1. Penyimpanan surat

Surat-surat yang telah selesai diproses atau didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan. Penyimpanan surat ini penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan, surat tersebut dapat dibaca kembali.

**PENERIMAN SURAT**

**PENYORTIRAN SURAT**

**PENCATATAN SURAT**

**PENGARAHAN SURAT**

**PENYAMPAIAN/DISTRIBUSI**

**PENYIMPANAN SURAT**

Bagan 2.1

Penanganan Surat Masuk

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan surat masuk melalui tahap-tahap sebagai berikut: memilih/ menyortir/ memisahkan surat, membuka surat, mengeluarkan dan memeriksa isi surat, mencatat surat masuk, membaca dan memberi catatan, menyampaikan/ mengarahkan surat pada pimpinan, menyampaikan surat ke unit pengolah.

1. Pengelolaan Surat Keluar

Pengurusan surat keluar dalam suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada sistem yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, pengurusan surat-surat keluar harus dilakukan secara tepat dan cepat sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman atau kerugiar.

Surat-surat yang masuk ke perusahaan, apabila dilihat dari isinya terdiri atas dua macam, yaitu surat yang harus ditindakl anjuti (*follow up)* untuk dibalas dan surat yang tidak memerlukan balasan. Surat masuk yang memerlukan balasan, misalnya berisi permintaan mengenai informasi tertentu, penawaran kerja sama, dan sebagainya. Sedangkan surat masuk yang tidak memerlukan balasan, biasanya sekedar memberikan informasi tertentu yang harus diketahui oleh pihak yang menerimanya. Dilihat dari sumber dibuatnya, surat keluar dibagi dua, yaitu : surat keluar yang dibuat atas inisiatif sendiri perusahaan dan surat keluar yang dibuat sebagai balasan terhadap surat masuk yang diterima[[32]](#footnote-32).

Menurut Gina Madina, pengertian surat keluar adalah: Surat-surat yang dikirimkan oleh organisasi terkait, baik sebagai jawaban maupun tanggapan atas isi surat masuk yang diterima dari suatu organisasi kantor atau perorangan, agar terjalin rangkaian hubungan timbal balik yang serasi serta kedua belah pihak memperoleh keuntungan.

Menurut Ida Nuraida, surat keluar adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi/perusahaan atau antar bagian dalaminstansi / perusahaan tersebut, ditujukan kepada instansi / perusahaan lain atau ke bagian lain dalam instansi / perusahaan yang sama.

Prosedur pengelolaan surat keluar menurut Sedianingsih, dkk, meliputi: Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan dengan mendapatkan tanda tangan pimpinan atau *point-point* yang diberikan pimpinan.

1. Mencatat pada buku agenda atau kartu kendali Setelah dikonsep, staf sekretariat mencatat surat tersebut buku agenda atau kartu kendali, data-data, nomor urut, tanggal pengiriman, hal, dan alamat tujuan
2. Mengetik konsep surat-bentuk akhir Setelah konsep disetujui oleh pimpinan, maka diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat.
3. Meminta tanda tangan kepada pimpinanSurat diberikan kepada pimpinan untuk ditandatangani. Sebelum surat dikirim, tembusan harus diarsipkan sesuai dengan sistem yang dipakai.
4. Mengecek surat yang akan dikirim Jika tidak ada bagian khusus, maka staf sekretariat yang harus mengatur pengiriman surat keluar.
5. Mendistribusikan surat, surat siap dikirim baik melalui pos, jasa kusir, atau jika dalam kota biasanya dapat menggunakan *office boy* kantor. Sedangkan prosedur pengurusan surat keluar menurut Gina Madina, antara lain sebagai berikut:
6. Pembuatan konsep Konsep sebaiknya dibuat secara lengkap disesuaikan dengan bentuk yang dikehendaki oleh suatu organisasi kantor. Pembuatan konsep surat hendaknya disusun secara terinci, isi surat harus benar, jelas dan tidak bertele-tele.
7. Pengetikan Konsep surat yang sudah mendapat persetujuan dan telah memperoleh kode/ nomor surat, diserahkan kepada unit pengetikkan/ penggandaan surat.
8. PenandatangananSurat disampaikan kepada pimpinan, atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.
9. PencatatanDalam pencatatan kegiatan-kegiatan yang dilakukan sebagai berikut:
10. Net surat yang telah ditandatangani, dicap disertai kelengkapan lainnya, seperti (lampiran dan amplop) menjadi surat dinas resmi.
11. Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam buku verbal oleh petugas yang disebut *verbalis.*
12. Setelah selesai pencatatan dalam buku verbal, surat siap untuk dikirim. Dengan menggunakan buku ekspedisi intern surat tersebut diserahkan kepada urusan pengiriman (ekspedisi).

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan surat keluar melalui proses sebagai berikut: menerima dikte atau konsep surat tertulis dari pimpinan,mencatat pada buku agenda atau kartu kendali, mengetik konsep surat, mengetik surat dalam bentuk akhir, meminta tanda tangan pimpinan, memeriksa surat yang akan dikirim, dan mendistribusikan surat.

1. **Arsip dan Kearsipan**
   * 1. Pegertian Arsip dan Kearsipan

Kata arsip dalam bahasa Indonesia disebut dengan “*archief”* dalam bahasa Belanda. Dalam bahasa Inggris disebut dengan *“archieve”* yang berarti warkat. Warkat merupakan setiap catatan tertulis, baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu subjek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingatan orang itu pula.

Sedangkan yang dimaksud dengan kearsipan adalah aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan arsip atau administrasi arsip. [[33]](#footnote-33)

Adapun pengertian manajemen arsip menurut Odgers manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik.[[34]](#footnote-34)

* + 1. Peralatan Pengelolaan Surat

Peralatan sangat dibutuhkan dalam kegiatan pengelolaan surat. Peralatan yang lengkap dan diimbangi dengan pegawai yang Cakap dalam menggunakan peralatan akan memudahkan dalam pengelolaan surat.

Peralatan dan perlengkapan untuk menyimpan dan menemukan kemabali arsip antara lain sebagai berikut :

1. *Filling cabinet*

Lemari yang terdiri dari laci-laci besar, untuk menyimpan surat. Penggunaan *filling cabinet* biasa dilengkapi dengan:

1. Tab, yaitu bagian yang menonjol disebelah atas *guide* atau map dengan ukuran lebih kurang: lebar 1,15 cm, panjang cm.
2. Sekat atau *guide* merupakan petunjuk/pemisah antara masalah yang satu dengan yang lainnya.
3. *Hang Map,* yaitu sejenis map yang dilengkapi dengan tembaga bagian atasnya untuk menggantungkanua didalam laci *filing cabinet* dan berfungsi untuk meletakan tab.
4. *Schnelhecter* Map, yaitu map yang digunakan untukmenyimpan surat yang telah dilubangi terlebih dahulu, sehingga surat tersebut tidak dapat lepas dari kaitan.
5. *Folder,* Yaitu map tanpa daun penutup pada sisinya, dan dilengkapi dengan tab untuk menempatkan kode arsip.
6. *Tickler file, Tickler file,* yaitu alat atau kotak kecil yang berukuran lebih kurang 10 x 15 cm, yang dipergunakan untuk menyimpan kartu kendali dan atau kartu pinjam arsip.
7. *Ordener*

Yaitu semacam map dari karton tebal yang dapat menampung banyak arsip dan didalamnya terdapat besi untuk mengaitkan

arsip yang telah diperforator atau dilubangi pinggirnya.[[35]](#footnote-35)

Adapun peralatan pengelolaan arsip menurut Badri Munir Sukonco peralatan penyimpanan dapat digolongkan menjadi peralatan manual, mekanis, dan otomatis. Peralatan penyimpanan manual menyediakan ruang penyimpanan untuk dokumen, sehingga pemakai harus menuju ke berkas untuk menyimpan atau mengambil dokumen. Adapun perlengkapan penyimpanan manual terdiri dari:

1. *Spindle File*. Alat ini merupakan sebuah jarum besar atau paku menganga ke atas yang ditancapkan pada papan atau kertas tebal.
2. *Vertical Filing Cabinet*.
3. *Open-self File*. berupa jajaran dokumen yang dilakukan pada lemari terbuka.
4. *Later files*. Alat penyimpanan dimana dokumen diakses dari samping secara horizontal.
5. *Unit Box Lateral File.*kotak khusus yang dapat digantungkan pada rel yang ditempelkan pada tiang sepanjang rel,
6. *Card File*. menyimpan stok kartu yang dijajarkan dalam berbagai ukuran.
7. *Microrecord File*. merupakan laci penyimpanan vertical yang terdiri dari kartu berukuran kecil.
8. *File media lainnya*. [[36]](#footnote-36)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penyimpanan arsip memerlukan peralatan arsip *Filling cabinet* Lemari yang terdiri dari laci-laci besar, untuk menyimpan surat. Penggunaan *filling cabinet* biasa dilengkapi dengan: tab, sekat/*guide*, *hang map, Schnelhecte, folder, Tickler file, Spindle File, Vertical Filing Cabinet* dan *Ordener.*

Menurut Sedarmayanti, dalam pengurusan arsip terdiri dari tiga asas berikut ini, yaitu :

1. Asas sentralisasi

Asas sentralisasi, artinya pengurusan surat ataupun arsip lainnya yang berhubungan dengan pengurusan surat masuk dan surat keluar serta penyelenggaraan arsipnya dilakukan oleh satu bagian khusus atau unit tersendiri.

1. Asas desentralisasi

Azas desentralisasi artinya segala kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan surat masuk dan keluar serta menyelenggarakan kearsipannya dilakukan oleh setiap unit dalam suatu organisasi, sehingga tiap unit dalam organisasi tersebut dapat mengurus masing-masing pekerjaan yang diperlukan oleh lingkungannya.

1. Azas gabungan

Asas gabungan merupakan gabungan dari asas sentralisasi dan desentralisasi. Penerapannya, pada suatu ketika organisasi kantor lebih menitik beratkan kepada asas sentralisasi dan pada kesempatan lain lebih menekankan pada penerapan asas desentralisasi, dan pada kesempatan lain mungkin pengurusan teknis sesuatu pekerjaan kantor sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing unit tanpa mengurangi akan perlunya bantuan tenaga ahli dalam bidang pekerjaannya.Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan penyimpanan arsip menggunakan sistem dan azas penyimpanan arsip agar penyimpanan dan penemuan kembali dapatmenjadi mudah dan cepat. Dalam pemilihan sistem maupun azaspenyimpanan arsip sebaiknya disesuaikan dengan keadaandankebutuhan organisasi agar sistem ataupun azas yang dipilih tepat dan berjalan dengan baik.[[37]](#footnote-37)

Adapun pendapat Quilbe dalam buku manajemen administrasi perkantoran modern menjelaskan bahwa ada tiga sistem penyimpanan dokumen yang dapat dipertimbangkan oleh organisasi/instansi, yaitu penyimpanan terpusat (sentralisasi), penyimpanan desentralisasi, dan kombinasi kedua sistem. Pemilihan sistem tersebut harus mempertimbangkan faktor jumlah dan status kantor yang harus dilayani oleh jasa penyimpanan dokumen.

* 1. Sistem sentralisasi

Pada sistem sentralisasi, semua dokumen disimpan dipusat penyimpanan. Unit bawahannya yang ingin menggunakan dokumen dapat menghubungi untuk mendapatkan dan menggunakan sesuai dengan keperluan yang dimaksud.

* 1. Sistem desentralisasi

Sistem ini menyerahkan pengelolaan dan penyimpanan dokumen pada masing-masing unit.

* 1. Sistem kombinasi

Pada sistem kombinasi, masing-masing bagian penyimpanan dokumennya sendiri di bawah control sistem terpusat. Dokumen yang disimpa pada masing-masing bagian lazimnya adalah dokumen menyangkut personalia, gaji, kredit, keuangan, dan catatan penjualan. Pada sistem kombinasi ini, tanggung jawab sistem berada di pundak manajer dokumen atau petugas yang secara operasional bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen sebuah instansi/organisasi.[[38]](#footnote-38)

Dari kedua pendapat yang diatas dapat disimpulkan bahwa sistem penyimpanan kerasipan ada tiga sistem: sistem sentralisasi, sistem desentralisasi, dan sistem kombinasi kedua sistem. Dengan mempertimbangkan faktor jumlah dan status kantor.

* + 1. Fungsi dan Tujuan Arsip

Fungsi arsip membedakan :

1. Arsip dinamis yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi Negara
2. Arsip statis, yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi Negara.

Sementara tujuan kearsipan ialah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perenvanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut sebagai kegiatan pemerintah.[[39]](#footnote-39)

* + 1. Pemeliharaan dan Pengamanan Surat

1. Pemeliharaan arsip

Menurut Mc Maryati, warkat atau arsip itu adalah catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau bagan yang membuat keterangan mengenai suatu pokok persoalan atau peristiwa yang masih berguna atau diperlukan sewaktu-waktu, sebagai contoh : surat, kwitansi, faktur, pembukuan, daftar gaji, data produksi, data pegawai, surat-surat berharga, dan lainya. [[40]](#footnote-40)

Pemeliharaan arsip ialah usaha penjagaan arsip agar kondisifisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna. Menurut Suparjati, dkk. disebutkan bahwa : Penyebab kerusakan arsip ada dua yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah penyebab kerusakan arsip yang berasal dari arsip itu sendiri, misalnya kualitas kertas, pengaruh tinta, pengaruh lem perekat dan sebagainya. Sedangkan faktor ekstrinsik adalah penyebab kerusakan yang berasal dari luar benda arsip, yakni lingkungan fisik, organisme, perusak dan kelalaian manusia. Faktor lingkungan fisik yang berpengaruh besar terhadap kondisi arsip antara lain temperatur, kelembapan udara, sinar matahari, polusi udara dan debu. Organisme perusak yang sering merusak arsip antara lain jamur, kutu buku, ngengat, rayap, kecoa, dan tikus.

Selain dari kedua hal tersebut, arsip dapat rusak karena kelalaian manusia dari pengelola arsip itu sendiri, misalnya percikan bara rokok, cipratan minuman dan sebagainya. Setelah mengetahui beberapa penyebab kerusakan arsip, maka langkah selanjutnya adalah melakukan upaya atau usaha untuk mengadakan pencegahan terhadap kerusakan. Untuk pencegahan dari faktor intrinsik arsip hendaknya kertas, tinta, lem dan bahan-bahan lain yang bermutu baik sehingga lebih awet. Penjepit kertas(*paper clip*) yang terbuat dari plastik lebih baik dari pada yangterbuat dari logam yang mudah berkarat.

Ruangan penyimpanan arsip haru dibangun dan diatur sebaik mungkin sehingga mendukung keawetan arsip, seperti yang disampaikan oleh Suparjati, dkk, antara lainsebagai berikut :

1. Lokasi ruangan/gedung arsip sebaiknya terletak di luar daerah industri, dengan luas yang cukup untuk menyimpan arsip yang sudah diperkirakan sebelumnya. Kalau merupakan bagian dari suatu bangunan gedung, hendaknya suang arsip terpisah dari keramaian kegiatan kantor lainnya dan tidak dilalui oleh saluran air.
2. Konstruksi bangunan sebaiknya tidak mempergunakan kayu yang langsung menyentuh tanah untuk menghindarkan serangan rayap. Pintu dan jendela diletakkan di bagian yang tidak memungkinkan sinar matahari langsung masuk ke dalam ruangan. Kalau jendela sudah terlanjur terpasang, dapat diberi kaca berwarna kuning tua atau hijau tua untuk menyaring sinar ultraviolet. Untuk mencegah masuknya debu dan berbagai serangga, sebaiknya ventilasi udara dan jendela diberi kawat kasa halus. Ruang sebaiknya dilengkapi dengan penerangan, pengatur temperatur ruangan, dan *air conditioner* (AC) yang bermanfaat untuk mengendalikan kelembapan udara di dalam ruangan.
3. Kelembapan udara yang baik sekitar 50%-65% dan temperatur sekitar 22˚C-25˚C.
4. Ruangan harus selalu bersih dari debu, kertas berkas, puntung rokok, maupun dari sisa makanan. Menurut Suparjati, dkk. alat-alat pemeliharaan antara lain mesin\penghisap debu (*vacumcleaner*), *thermohigrometer* (alat pengukur temperatur dan kelembapan udara), alat pendeteksi api/asap (*fireand sinoce detecto*),pemadam kebakaran dan lain-lain.Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha pemeliharaan arsip di sini meliputi kegiatan melindungi, mengatasi, mencegah dan mengambil langkah-langkah atau tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan arsip, berikut informasinya, serta menjamin kelangsungan hidup arsip[[41]](#footnote-41).
5. Pengamanan Surat

Pengamanan arsip/surat adalah penjagaan terhadap benda arsip dari kehilangan baik fisik maupun isinya. Menurut Sulistyo Basukib, bahwa sistem manajemen keamanan memiliki sasaran, yaitu :

1. Memberikan kerahasiaan informasi dan data tentang pribadi, atau yang bersifat sensitif.
2. Menyediakan integritas isi arsip dinamis dan ketepatan data.
3. Mencegah upaya akses yang tidak berwenang terhadap sistem dan data.Akses yang cepat bagi pemakai sah pada informasi dan data. Menurut Suparjati, dkk. usaha pengamanannya antara lain dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut :
4. Petugas arsip harus betul-betul orang yang dapat menyimpan rahasia.
5. Harus dilakukan pengendalian dalam pemeliharaan arsip. Misalnya, dapat ditetapkan bahwa peminjaman arsip hanya boleh dilakukan oleh petugas atau unit kerja yang bersangkutan dengan penyelesaian surat itu.
6. Diberlakukan larangan bagi semua orang selain petugas arsip untuk mengambil arsip dari tempatnya.
7. Arsip diletakkan pada tempat yang aman dari pencurian.Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahuibahwamanajemen keamanan arsip dinamis mempunyai tujuan memberikan kerahasiaan informasi, menyediakan integritas isiarsip, mencegah upaya akses kepada pihak yang tidak berwenang, dan memberikan akses yang cepat dan tepat bagi pengguna yang sah dari arsip dinamis tersebut.
8. Hambatan-hambatan dalam Pengelolaan Surat Dalam praktek berkomunikasi melalui surat menyurat banyak sekali instansi pemerintah maupun organisasi yang kurang memperhatikan pentingnya menguasai ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam surat menyurat, sehingga terjadi kesalahan maupun kekurangan.

Menurut The Liang Gie, masalah-masalah pokok dibidang kearsipan yang umumnya dihadapi oleh instansi-instansi ialah sebagai berikut :

1. Tidak dapat menemukan kembali secara cepat dari bagian arsip sesuatu surat yang diperlukan oleh pimpinan instansi atau satuan organisasi lainnya.
2. Peminjaman atau pemakaian sesuatu surat oleh pimpinan atau satuan organisasi lainnya yang jangka waktunya sangat lama, bahkan kadang-kadang tidak dikembalikan.
3. Bertambahnya terus menerus surat-surat ke dalam bagian arsip tanpa ada penyingkirannya sehingga tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi.
4. Tata kerja dan peralatan kearsipan yang tidak mengikuti perkembangan dalam ilmu kearsipan modern sebagai akibat dari pegawai-pegawai arsip yang tak cakap dan kurangnya bimbingan yang teratur

Menurut Moekijat yang dikutip Gina Madiana, masalah yang sering dijumpai dalam administrasi kearsipan, yaitu: Dipergunakannya sistem penggolongan (klasifikasi) yang salah.

1. Organisasi yang kurang baik dan perumusan tanggung jawab dan kekuasaan yang tidak jelas,
2. Pegawai-pegawai yang tidak terlatih,
3. Tidak ada prosedur-prosedur kearsipan tertentu,
4. Tidak ada penentuan waktu yang direncanakan untuk menyimpan atau menghapuskan warkat-warkat,
5. Ruang dan perlengkapan tidak sesuai dengan kegiatan
6. Kurang adanya pengawasan terhadap warkat-warkat (surat-surat) yang dipinjam atau pengembaliannya.

Menurut Odgers manajemen kearsipan adalah sebagai proses pengawas, penyimpanan dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik. Sementara wursanto mengatakan manajemen kearsipan merupakan salah satu macam pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha, baik badan usaha pemerintah maupun badan usaha swasta, kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan menyimpan warkat, surat-surat dan dokumen-dokumen kantor lainya.[[42]](#footnote-42)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan keputusan bahwa hambatan dalam pengelolaan surat menyurat antara lain : sistem penggolongan (klasifikasi) yang salah, organisasi yang kurang baik dan perumusan tanggung jawab dan kekuasaan yang tidak jelas, pegawai-pegawai yang tidak terlatih, tidak ada prosedur-prosedur kearsipan tertentu, tidak ada penentuan waktu yang direncanakan untuk menyimpan atau menghapuskan warkat-warkat, ruang dan perlengkapan tidak sesuai dengan kegiatan, kurang adanya pengawasan terhadap warkat-warkat (surat-surat) yang dipinjam atau pengembaliannya.

1. **Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian terdahulu ini peneliti diharapkan dapat melihat perbedaan antara peneliti yang telah dilakukan. Selain iyu juga diharapkan peneliti ini dapat memperhatikan mengenai kekurangan dan kelebihan antara peneliti terdahulu dengan peneliti yang dilakukan

Penelitian terdahulu yaitu Diajeng Rahwati , Nia Kumaladewi, Yuni Sugiarti dengan judul Sistem informasi Disposisi Surat Berbasis Android dalam jurnalnya Applied Information System And Management (AISM), volume 1, (1) 2018, hal 45-50, P–ISSN: 2621-2544. Menjelaskan bahwa dengan adanya sistem disposisi surat berbasis android ini dokumentasi surat dapat dilakukan dengan *Scanning data*  dalam bentuk *softfile* sehingga memiliki *Backup* yang dapat meminimalisir terjadinnya hilang data atau rusak .

1. Mulyono, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan* (Jogjakarta : arruzmedia, 2008), 16. [↑](#footnote-ref-1)
2. Fattah Nanan,G *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), 114 [↑](#footnote-ref-2)
3. Darwyan, *Manajemen Perkantoran.* (Jakarta. 2017), 11. [↑](#footnote-ref-3)
4. Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta : raja grafindo persada 2016), 31. [↑](#footnote-ref-4)
5. UU. No. 7 Tahun 1971 pasal, 7 [↑](#footnote-ref-5)
6. Eneng Muslihah. 2013. *Kinerja Kepala Sekolah.*(Jakarta: HAJA Mandiri), 24 [↑](#footnote-ref-6)
7. Musfah Jejen, *Peningkatan Kompetensi Guru Melalui Pelatihan Dan Sumber Belajar Teori Dan Praktik*, ( Jakarta:Kencana, 2011), 29 [↑](#footnote-ref-7)
8. Wawancara I.2.K.T.U [↑](#footnote-ref-8)
9. Yatimah Durotul *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013), 186. [↑](#footnote-ref-9)
10. Observasi 2017-2018 [↑](#footnote-ref-10)
11. https://mujahidahilmiy89.wordpress.com [↑](#footnote-ref-11)
12. Al-Qur’an surat Al-baqarah ayat 282 (Bandung Departemen Agama RI 2008) [↑](#footnote-ref-12)
13. Al-Qur’an surat Al-Hujurat ayat 6 (Bandung Departemen Agama RI 2008) [↑](#footnote-ref-13)
14. Wahyu Wibowo, *manajemen bahasa* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001) , 3. [↑](#footnote-ref-14)
15. Taringan Henry Guntur Taringan Henry, *Pengajaran Wacana* (Bandung : Angkasa, 2009) , 5. [↑](#footnote-ref-15)
16. Yunita Purnama Sari, Sukardi, *Sistem Informasi Persuratan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan Berbasis Web.*, Volume 2 No. 2, Juli 2013, ISSN: 2302-5700 [↑](#footnote-ref-16)
17. Hardani, Susanti Arieffadholi,. *Penataan Sistem Alur Tata Surat masuk dan surat keluar Dinas Elektronik Direktorat Rumah Sususn Kementrian Purp Jakarta*. Volume 3 Nomor 2 Edisi Mei 2018 (108-121). [↑](#footnote-ref-17)
18. Ferdinandus Sandy Ferdinandus, *Perancangan Aplikasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.* Manado-95115 [↑](#footnote-ref-18)
19. Agus Sugiarto, *Korespondensi Bisnis* (Grafa Media, Yogyakarta 2005), 4 [↑](#footnote-ref-19)
20. Soedjito, Solchan. *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia.* ( Bandung, Remaja Rosdakarya 2004) , 1. [↑](#footnote-ref-20)
21. Basir Barthos, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta : Bumi Aksara 2015), 36. [↑](#footnote-ref-21)
22. Agus Sugiarto, *Korespondensi Bisnis* (Grafa Media, Yogyakarta 2005), 6 [↑](#footnote-ref-22)
23. Soedjito, Solchan. *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia.* ( Bandung, Remaja Rosdakarya 2004) , 14. [↑](#footnote-ref-23)
24. *.*Soedjito, Solchan. *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia.* ( Bandung, Remaja Rosdakarya 2004)*, 15.* [↑](#footnote-ref-24)
25. Basir Barthos, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta : Bumi Aksara 2015), 37. [↑](#footnote-ref-25)
26. Soedjito, Solchan. *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia.* ( Bandung, Remaja Rosdakarya 2004) , 60. [↑](#footnote-ref-26)
27. Agus Garnida dan Juni Priansa Donni, *Manajemen Perkantoran* (Bandung, Alfabetha 2015), 99. [↑](#footnote-ref-27)
28. Durotul Yatimah. *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013) , 124 [↑](#footnote-ref-28)
29. Agus Sugiarto, *Korespondensi Bisnis* (Grafa Media, Yogyakarta 2005), 66. [↑](#footnote-ref-29)
30. Durotul Yatimah*Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013) , 124. [↑](#footnote-ref-30)
31. Durotul Yatimah. *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013)*, 124.* [↑](#footnote-ref-31)
32. Durotul Yatimah. *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013), *131.* [↑](#footnote-ref-32)
33. Agus Garnida dan Juni Priansa Donni, *Manajemen Perkantoran* (Bandung, Alfabetha 2015), 157. [↑](#footnote-ref-33)
34. Sukonco Badri Munir, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*(Surabaya: Erlangga 2007). 82. [↑](#footnote-ref-34)
35. Durotul Yatimah, *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013) . 196. [↑](#footnote-ref-35)
36. Sukonco Badri Munir, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*(Surabaya: Erlangga 2007). 101. [↑](#footnote-ref-36)
37. Agus Garnida dan Juni Priansa Donni, *Manajemen Perkantoran* (Bandung, Alfabetha 2015), 161. [↑](#footnote-ref-37)
38. Sukonco Badri Munir, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*(Surabaya: Erlangga 2007). 96. [↑](#footnote-ref-38)
39. Basir Barthos, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta : Bumi Aksara 2015), 10. [↑](#footnote-ref-39)
40. Sayuti Abdul Jalaludin, *Manajemen Kantor Praktis* (Bandung : Alfabetha 2013) . 152 [↑](#footnote-ref-40)
41. Durotul Yatimah, *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (Bandung : Pustaka Setia 2013) . 207. [↑](#footnote-ref-41)
42. Sayuti Abdul Jalaludin, *Manajemen Kantor Praktis* (Bandung : Alfabetha 2013) *,* 155. [↑](#footnote-ref-42)