

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
DI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)  
KABUPATEN SLEMAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

**DITA MUSTIASTRI  
NIM. 11402241018**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
DI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)  
KABUPATEN SLEMAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**DITA MUSTIASTRI  
NIM. 11402241018**

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 7 September 2015

Untuk dipertahankan di depan TIM Penguji Skripsi

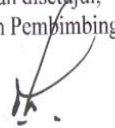
Program Studi Pendidikan Adminitrasi perkantoran

Jurusan Pendidikan Administrasi

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Telah disetujui,  
Dosen Pembimbing



Djihad Hisyam, M.Pd.  
NIP. 19501103 197803 1 002

LEMBAR PENGESAHAN


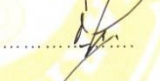
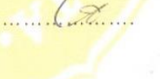
SKRIPSI

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
DI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)  
KABUPATEN SLEMAN

Dita Mustiastri  
NIM. 11402241018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 18 September 2015 dan telah dinyatakan memenuhi syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Muhyadi	Ketua Penguji		10/10/2015
Djihad Hisyam, M. Pd.	Sekretaris Penguji		8/10-2015
Rosidah, M. Si.	Penguji Utama		8/10-2015

Yogyakarta, 15 Oktober 2015  
Fakultas Ekonomi



Dekan,  
Dr. Sugiharsono, M. Si.  
NIP. 19550328 198303 1 002

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Mustiastri  
NIM : 11402241018  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT  
KELUAR DI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)  
KABUPATEN SLEMAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 7 September 2015  
Penulis,



Dita Mustiastri  
NIM. 11402241018

## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

*(QS Al Insyirah ayat 6-8)*

“... sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

*(QS.Ar-Ra'd ayat 11)*

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam menyelesaikan karya ini.

Karya sederhana ini penyusun persembahkan kepada:

- ♥ Bapak Sardiyanto dan Ibu Triasih, kedua orangtua penyusun tercinta yang dengan cinta, kasih sayang, doa, pengorbanan, serta mendukung penyusun demi terselesaikannya karya sederhana ini.
- ♥ Almamater tercinta, Universitas Negeri Yogyakarta yang menjadi gerbang menuju kesuksesan penyusun, banyak materi hidup yang telah penyusun dapatkan.

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
DI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)  
KABUPATEN SLEMAN**

**Oleh:  
Dita Mustiastri  
NIM. 11402241018**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengelolaan surat masuk, 2) pengelolaan surat keluar, 3) hambatan yang dialami dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, dan 4) upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan pengelolaan surat di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu 1 orang pegawai tata usaha bagian pengurusan surat sedangkan informan pendukung yaitu seluruh kepala seksi bidang kerja di BPS Kabupaten Sleman. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk maupun surat keluar di BPS Kabupaten Sleman belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh: (1) petugas pengelola surat masuk tidak melaksanakan penyortiran surat, surat masuk langsung dicatat dan didistribusikan, (2) pendistribusian surat masuk maupun surat keluar tidak menggunakan tanda bukti tertentu seperti buku ekspedisi maupun sejenisnya, (3) tidak ada pencatatan surat keluar baik secara sistem buku agenda maupun kartu kendali. Cara untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman yaitu: (1) memberikan diklat tentang pengelolaan surat kepada petugas pengelola surat, (2) menetapkan pedoman baku dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan surat masuk maupun surat keluar, (3) menyediakan tempat khusus untuk menyimpan surat.

**Kata kunci: pengelolaan surat, surat masuk dan surat keluar**

**INCOMING AND OUTGOING LETTERS MANAGEMENT  
AT BADAN PUSAT STATISTIK (BPS)  
KABUPATEN SLEMAN**

**By: Dita Mustiastri  
NIM. 11402241018**

**ABSTRACT**

*This research is aimed to know: 1) incoming letters management, 2) outgoing letters management, 3) the obstruction in managing letters, and 4) the effort to overcome the obstruction in incoming and outgoing letters management at Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman.*

*This research is a descriptive research use qualitative approach. The main subject of this research is an employee from administrative division, while supporting subjects are all of section heads in BPS Kabupaten Sleman. Data were collected by interviewing, observation, and documentation. Data analysis use interactive analysis which consist of data reduction, presentation, and conclusion. The validity test use triangulation data sources and methods.*

*The result of this research shows that incoming and outgoing letters management is not optimal. It caused by: 1) the employee does not sort out the incoming letters, but she does record and distribute directly, 2) letter distribution does not have any evidences like expedition books or something else, 3) there is not any recording system like agenda or card index outgoing letters system. The efforts to overcome the obstruction are: 1) giving training and education program about letter management to the employee, 2) determine a standard operational procedure on letter management, 3) give a special place to save the letters.*

**Keyword: letters management, incoming and outgoing letters**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun limpahkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengelolaan Surat masuk dan Surat keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman. Skripsi ini untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari arahan dan bimbingan beberapa pihak. Penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A. Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si. Dekan FE UNY yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
3. Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si. Kaprodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan tugas akhir skripsi.
4. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd. Dosen pembimbing yang telah sabar mengarahkan, membimbing, memotivasi dan berbagi ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Rosidah, M. Si. Selaku dosen narasumber yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya.
7. Ibu Ir. Arina Yulianti pimpinan BPS Kabupaten Sleman yang telah memberikan izin penelitian.
8. Ibu Presti Handayani, S. Sos., Ibu Henita Wulandari, SH, serta seluruh kepala seksi yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian.
9. Sahabat baikku, Nur Rhokima, Arum Zulaikha, Riska Yulfia, Alin, Desi, Rika, Danik yang selalu memberikan dukungan, semangat, kekuatan, serta doa.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2011. Terimakasih atas kebersamaan dan bantuan kalian selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran selalu terbuka demi perbaikan skripsi yang akan datang. Semoga penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 03 Agustus 2015  
Penyusun

Dita Mustiastri

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Pengertian Pengelolaan .....	8
2. Pengertian Surat .....	9
3. Fungsi Surat.....	10
4. Jenis Surat .....	11

5. Pengelolaan Surat.....	14
a. Pengelolaan Surat Masuk .....	14
b. Pengelolaan Surat Keluar .....	27
6. Hambatan dalam Pengelolaan Surat.....	33
B. Penelitian yang Relevan.....	35
C. Kerangka Pikir .....	36
D. Pertanyaan Penelitian.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Desain Penelitian .....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
C. Informan Penelitian.....	40
D. Definisi Operasional .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data .....	43
G. Teknik Keabsahan Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46
1. Deskripsi Tempat Penelitian .....	46
2. Deskripsi Data Penelitian .....	49
a. Pengelolaan Surat Masuk.....	49
b. Pengelolaan Surat Keluar.....	52
c. Hambatan dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	57
d. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan.....	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
1. Pengelolaan Surat Masuk di BPS Kabupaten Sleman .....	61
2. Pengelolaan Surat Keluar di BPS Kabupaten Sleman .....	63
3. Hambatan dalam Mengelola Surat .....	65
4. Upaya dalam Mengatasi Hambatan.....	67

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Format Buku Agenda Surat Masuk.....	16
2. Format Buku Agenda Surat Keluar.....	16
3. Format Buku Agenda Berpasangan.....	16
4. Pedoman Wawancara Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar..	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kartu Kendali .....	18
2. Lembar Pengantar Surat Masuk .....	18
3. Proses Surat Masuk Pada Surat Penting .....	21
4. Proses Surat Masuk Tertutup/Rahasia .....	23
5. Proses Surat Masuk Pada Surat Biasa .....	24
6. Proses Pengurusan Surat Keluar .....	29
7. Bagan Kerangka Pikir .....	37
8. Struktur Organisasi BPS Kabupaten Sleman .....	49
9. Proses Pengelolaan Surat Masuk BPS Kabupaten Sleman .....	52
10. Proses Pengelolaan Surat Keluar BPS Kabupaten Sleman .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi .....	75
2. Lembar Hasil Observasi .....	77
3. Pedoman Wawancara .....	82
4. Transkrip Wawancara .....	84
5. Dokumentasi dan Surat Ijin Penelitian .....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang digunakan dalam menyampaikan suatu informasi baik secara individu maupun antar organisasi. Di era berbasis teknologi seperti saat ini, surat masih sangat berperan dalam kegiatan organisasi atau perkantoran. Surat memiliki peranan penting bagi kelancaran kegiatan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan. Tidak banyak yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi atau kantor tanpa keberadaan surat di dalam kegiatannya. Bagi organisasi, surat merupakan alat komunikasi formal dan sumber informasi yang resmi dan terpercaya, bahkan memiliki kekuatan hukum. Surat juga memiliki fungsi sebagai bukti tertulis, bukti historis, pedoman kerja, alat pengingat, jaminan keamanan, serta sebagai barometer maju mundurnya suatu organisasi.

Organisasi atau kantor setiap harinya pasti melakukan kegiatan pengelolaan surat. Pengelolaan surat yang baik akan memberikan manfaat positif bagi organisasi, begitu pula sebaliknya surat yang tidak dikelola dengan baik akan memberikan dampak buruk bagi organisasi, bahkan dapat menimbulkan kerugian yang fatal. Informasi-informasi yang terkandung dalam surat merupakan aset penting bagi organisasi untuk menjalankan berbagai aktivitas keorganisasian, contohnya surat

kepemilikan tanah, surat keputusan, surat atas kepemilikan saham, atau surat perjanjian merupakan surat-surat yang memiliki nilai penting bagi yang bersangkutan. Surat-surat tersebut merupakan bukti atas kepemilikan harta benda yang memiliki kekuatan hukum. Oleh sebab itu surat perlu dikelola dengan baik agar berdayaguna maksimal bagi kelancaran usaha pencapaian tujuan organisasi.

Kegiatan pengelolaan surat dipandang sebagai kegiatan yang mudah dan sederhana hingga sebagian masyarakat menganggap enteng kegiatan ini. Banyak organisasi yang belum menerapkan pengelolaan surat yang baik dan benar. Pengelolaan surat dianggap hal mudah yang dapat dilakukan oleh setiap pegawai, sehingga tidak perlu pengetahuan dan keterampilan khusus untuk melaksanakannya. Padahal pengelolaan surat yang buruk dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti hilangnya surat dan informasi yang terkandung di dalamnya, kantor menjadi tidak rapi akibat tumpukan surat yang terbengkalai, serta sulit untuk menemukan kembali informasi dalam surat yang lalu. Begitu pentingnya surat bagi kemajuan organisasi maka perlu dilaksanakan pengelolaan surat yang baik dan benar.

Hasil observasi pra-penelitian di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum optimal. Tidak ada pedoman maupun standar operasional prosedur yang baku dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Keselamatan surat juga kurang diperhatikan, hal ini terlihat dari

belum adanya sistem penataan dan penyimpanan yang pokok untuk surat. Pada beberapa unit kerja terdapat surat-surat yang berserakan dan hanya ditumpuk di atas meja bercampur dengan dokumen lain. Berdasarkan wawancara pra-penelitian, kantor BPS Kabupaten Sleman juga pernah mengalami kehilangan surat perihal pemberitahuan yang mengakibatkan terhambatnya proses kerja pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa pencarian kembali surat yang dibutuhkan memerlukan waktu lama serta tidak ada tanda bukti tertentu dalam proses pendistribusian surat.

Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola surat di BPS Kabupaten Sleman kurang memadai. Kantor yang memiliki 6 bagian bidang kerja ini hanya memiliki satu petugas pengelola surat yang berada di TU. Hasil wawancara pra-penelitian dengan kepala TU, menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan petugas pengelola surat kurang relevan dengan bidang yang ditangani. Petugas pengelola belum pernah mengikuti pelatihan maupun pendidikan pengelolaan surat sama sekali, sehingga petugas kurang memiliki keahlian dalam menangani surat masuk dan surat keluar.

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman masih kurang memadai. Surat masuk maupun surat keluar yang sudah lama dan telah menjadi arsip dijilid dan ditumpuk dijadikan satu disimpan dalam kardus. Tidak ada ruang penyimpanan khusus untuk arsip surat masuk maupun surat keluar. Ruangan yang digunakan untuk mengelola surat juga kurang memadai, hal ini dapat

dilihat dari meja kerja petugas pengelola surat yang sempit karena dipenuhi oleh tumpukan dokumen dan alat tulis kerja (ATK) di atasnya.

Berdasarkan paparan yang telah disampaikan di atas maka penyusun tertarik untuk meneliti pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman dengan judul **“Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut.

1. Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih terlalu lama.
2. Tidak ada pedoman baku dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
3. Keselamatan dan keamanan surat kurang diperhatikan karena hanya ditumpuk bercampur dengan dokumen lain di atas meja.
4. Kurangnya jumlah SDM pengelola surat.
5. Tidak ada prasarana khusus seperti penyediaan tempat untuk menyimpan seluruh surat yang dikelola.
6. Penataan dan penyimpanan surat kurang terorganisir.
7. Ruang kerja yang digunakan untuk melakukan pengelolaan surat dipenuhi tumpukan dokumen yang kurang tertata

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari perluasan penafsiran permasalahan dalam hal surat menyurat serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga dari penulis maka perlu diadakan pembatasan masalah. Penelitian yang dilaksanakan ini lebih memfokuskan pada proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman yang pelaksanaannya belum optimal dan kurang terstruktur.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk di BPS Kabupaten Sleman?
2. Bagaimana pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman?
3. Apa saja hambatan yang dialami dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman?
4. Apa saja upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pengelolaan surat masuk yang ada di BPS Kabupaten Sleman.

2. Mengetahui pengelolaan surat keluar yang ada di BPS Kabupaten Sleman.
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman.
4. Mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dialami dalam kegiatan pengelolaan surat.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu surat-menyurat khususnya dalam hal penanganan surat masuk dan surat keluar. Hasil penelitian juga diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian sejenis selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang surat menyurat yang terjadi di kehidupan organisasi sesungguhnya. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana, yaitu berupa Tugas Akhir Skripsi oleh peneliti.

b. Bagi lembaga BPS Kabupaten Sleman

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk mengadakan evaluasi kegiatan pengelolaan surat di Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai referensi pengembangan dan peningkatan mutu kegiatan pengelolaan surat di kantor BPS Kabupaten Sleman, khususnya dalam hal penanganan surat masuk dan surat keluar.

c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai tambahan koleksi di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Pengertian Pengelolaan**

Pengelolaan atau yang umum dikenal sebagai manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk menangani suatu hal. Hani Handoko (2003: 8) mengemukakan bahwa manajemen adalah “proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengelolaan adalah “proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.” Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain. Ismail Solihin (2010: 4) mendefinisikan manajemen sebagai “proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”

Terry (2005: 1) merumuskan “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu

kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.” Terry juga menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan yang pelaksanaannya disebut sebagai pengelolaan. Dengan kata lain manajemen juga dapat disebut dengan pengelolaan.

Berdasarkan definisi-definisi pengelolaan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan merupakan rangkaian kegiatan penanganan terhadap suatu hal yang melibatkan sumber daya – sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan atau manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau pengendalian, dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## **2. Pengertian Surat**

Surat adalah salah satu alat komunikasi tertulis yang banyak digunakan di lembaga atau organisasi. Pengertian surat menurut Djoko Purwanto (2008: 2) “surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.” Ida Nuraida (2013: 61) mengemukakan surat sebagai “suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang berisi data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada si penerima surat.”

Menurut Djihad Hisyam (2008: 2) “surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi.” Selain pendapat di atas juga terdapat pengertian surat lainnya, seperti yang dikemukakan oleh Basir Barthos (2007: 36) bahwa “surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta.”

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah disampaikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis yang berisi pesan atau informasi yang disampaikan kepada seseorang maupun kepada organisasi.

### **3. Fungsi Surat**

Surat sebagai media komunikasi tertulis memiliki banyak fungsi sesuai dengan keperluan pihak-pihak yang menggunakan. Menurut Basir Barthos (2007: 36) “surat berfungsi sebagai berikut: wakil dari pengirim/penulis, bahan pembukti, pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut, alat pengukur kegiatan organisasi, sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak).”

Djihad Hisyam (2008: 3) mengemukakan bahwa surat memiliki banyak fungsi antara lain sebagai berikut.

1. Sebagai sarana komunikasi
2. Sebagai bukti tertulis
3. Sebagai bukti historis
4. Sebagai alat pengingat
5. Sebagai duta organisasi atau pembuatnya
6. Sebagai pedoman kerja

7. Sebagai jaminan keamanan
8. Sebagai barometer maju-mundurnya suatu organisasi
9. Sebagai pengikat
10. Sebagai promosi

Menurut Djoko Purwanto (2006: 141) fungsi surat dalam organisasi yaitu “sebagai wakil atau duta bagi pengirim surat, alat untuk menyampaikan pemberitahuan, permintaan atau permohonan bisnis, alat bukti tertulis (dokumen tertulis), alat untuk mengingat, bukti sejarah, pedoman kerja, media promosi bagi pengirim surat.” Soedjito (2014: 2) mengemukakan fungsi surat sebagai “alat komunikasi, alat bukti tertulis, alat bukti historis, alat pengingat, duta organisasi, dan pedoman kerja.”

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dipaparkan, diketahui bahwa surat memiliki banyak manfaat bagi suatu organisasi. Fungsi surat antara lain yaitu: surat sebagai alat komunikasi tertulis, sebagai bukti tertulis, bukti historis, sebagai jaminan atas sesuatu, sebagai pedoman suatu kegiatan atau pekerjaan, sebagai wakil dari pengirim surat, sebagai alat pengukur kemajuan organisasi, serta sebagai alat promosi.

#### **4. Jenis Surat**

Surat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis tergantung pada dasar tinjauannya. Penggolongan surat dimaksudkan untuk menentukan tindakan penanganan surat sesuai dengan tingkat kepentingannya. Soedjito (2014: 14) mengklasifikasikan surat menjadi beberapa jenis sebagai berikut.

- 1) Berdasarkan keamanan isinya surat dibedakan atas empat jenis, yaitu surat sangat rahasia, surat rahasia, surat terbatas, dan surat biasa.
- 2) Berdasarkan derajat penyelesaiannya surat ibedakan atas tiga jenis, yaitu surat sangat rahasia (kilat), surat segera, dan surat biasa.
- 3) Berdasarkan jangkauan penggunaannya surat dibedakan atas dua jenis, yaitu surat intern dan surat ekstern.
- 4) Berdasarkan jumlah penerima yang dituju surat dibedakan atas tiga jenis, yaitu surat edaran, surat pengumuman, dan surat biasa.

Tony Waworuntu (1995: 55) mengklasifikan surat menjadi 2 jenis, yaitu surat menurut sifatnya dan menurut urgensi penyelesaiannya. Penggolongan surat menurut sifatnya merupakan pengelompokkan surat sesuai dengan tingkat keamanan isinya yaitu surat biasa dan surat rahasia. Sedangkan penggolongan surat berdasar urgensi penyelesaiannya dikelompokkan menjadi surat biasa, surat segera, dan surat kilat. Tim administrasi perkantoran (2007: 7) mengemukakan jenis-jenis surat sebagai berikut.

- 1) Berdasarkan sifat surat  
Surat pribadi, surat dinas pribadi, surat niaga , surat dinas pemerintah
- 2) Berdasarkan wujud surat  
Surat bersampul, surat terbuka dan tertutup, memorandum
- 3) Berdasarkan keamanan isinya  
Surat berdasarkan keamanan isinya dibagi menjadi tiga, yaitu surat sangat rahasia, surat rahasia, dan surat konfidensial.
- 4) Berdasarkan proses penyelesaiannya
  - a) Surat sangat segera atau surat kilat  
Surat yang harus dikirim sangat segera atau kilat adalah surat yang harus ditangani secepat mungkin pada kesempatan pertama karen penerima surat harus cepat menanggapi dan menyelesaikannya.
  - b) Surat segera  
Surat segera adalah surat yang secepatnya perlu diselesaikan tetapi tidak perlu pada kesempatan pertama

tetapi juga harus segera dikirim supaya mendapat tanggapan dan penyelesaiannya dari pihak penerima.

c) Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang tidak perlu tergesa-gesa untuk diselesaikan karena tidak perlu mendapat tanggapan secepatnya dari penerima.

Djihad Hisyam (2008: 10) mengemukakan bahwa surat digolongkan menjadi 5 kelompok sesuai dengan pengelompokan sejenis, yaitu sebagai berikut.

- a) Berdasarkan pada sifatnya  
Surat pribadi, surat resmi, surat sosial, surat niaga, surat dinas
- b) Berdasarkan wujudnya  
Kartu pos, warkat pos, surat bersampul, memorandum, telegram
- c) Berdasarkan keamanan isinya  
Surat rahasia, surat konfidensial, surat biasa
- d) Berdasarkan proses penyelesaiannya  
Surat sangat segera, surat segera, surat biasa
- e) Berdasarkan dinas pos  
Surat kilat khusus, surat kilat, surat biasa, surat tercatat, surat berharga

Beberapa pendapat ahli yang telah dipaparkan di atas memberikan gambaran bahwa surat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok. Secara garis besar jenis surat dibagi menjadi beberapa kelompok sebagai berikut: (1) berdasarkan sifat surat yaitu surat pribadi, surat dinas, surat niaga, surat sosial; (2) berdasarkan keamanan isi surat dibagi menjadi surat sangat rahasia, surat rahasia, surat, surat biasa; (3) Berdasarkan urgensi penyelesaiannya surat dibagi menjadi surat sangat segera, surat segera, surat biasa.

## **5. Pengelolaan Surat**

### **a. Pengelolaan Surat Masuk**

Setiap organisasi pasti memiliki prosedur dalam menjalankan kegiatan pengelolaan surat-menyurat. Pengelolaan surat suatu organisasi tidak selalu sama dengan pengelolaan surat pada organisasi lainnya. Prosedur pengelolaan surat merupakan serangkaian langkah yang dilakukan dalam menangani surat masuk dan surat keluar sebagai usaha penunjang kelancaran kegiatan administrasi dalam suatu organisasi. Masing-masing organisasi memiliki kebijakan tersendiri dalam menentukan pengelolaan surat-menyurat di perusahaannya.

Pengelolaan surat masuk merupakan suatu rangkaian kegiatan penanganan surat masuk yang terdapat dalam suatu instansi atau lembaga. Wursanto (2004: 232) mengemukakan bahwa dalam mengelola surat masuk terlebih dahulu perlu menetapkan organisasi pengelolaan surat masuk.

organisasi pengelolaan surat masuk adalah unit-unit yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk, yang terdiri dari unit penerima, unit penyortir, unit pencatat, unit pengarah, unit pengolah, dan unit penata arsip.

Unit-unit dalam organisasi pengelolaan surat masuk yang dipaparkan di atas dapat dikatakan sebagai tahapan pokok untuk dalam mengelola surat masuk.

Sistem pengurusan surat masuk yang banyak dikenal dan digunakan di lembaga atau organisasi di Indonesia yaitu sistem buku agenda dan sistem kartu kendali. Pengurusan surat masuk dan surat keluar dengan buku agenda dikenal sebagai pengelolaan surat dengan sistem tradisional. Sedangkan penanganan surat dengan menggunakan kartu kendali biasa disebut dengan sistem kearsipan baru.

#### 1) Sistem Buku Agenda

Pengurusan surat masuk dengan sistem buku agenda adalah pengurusan surat masuk dengan melakukan pencatatan surat pada buku agenda. Buku agenda surat masuk adalah buku yang digunakan untuk mencatat semua surat yang diterima. Buku yang biasa digunakan untuk mencatat surat masuk biasanya berupa buku tulis tebal.

Ada beberapa macam format buku agenda yang biasa digunakan untuk melakukan pencatatan surat, yaitu buku agenda surat masuk, buku agenda verbal (surat keluar), dan buku agenda berpasangan. Buku agenda verbal (surat keluar) adalah buku yang digunakan untuk mencatat semua surat yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak lain baik perorangan maupun organisasi. Sedangkan buku agenda berpasangan adalah buku yang digunakan untuk mencatat semua surat yang masuk



Proses pengurusan surat masuk dengan sistem buku agenda menurut Sri Endang (2009: 15) yaitu sebagai berikut.

1. Penerimaan surat
  - Mengumpulkan dan menghitung surat masuk
  - Meneliti ketepatan alamat
  - Menandatangani bukti pengiriman bahwa surat telah diterima
2. Penyortiran surat  
Kegiatan memisahkan surat ke dalam surat dinas (biasa, penting, rahasia) maupun surat pribadi.
3. Pencatatan surat
  - Membaca surat (dinas, biasa, penting)
  - Memeriksa lampiran-lampiran
  - Membubuhkan stempel agenda
  - Mencatat surat dalam buku agenda masuk
4. Pengarahan surat  
Menentukan pejabat mana yang harus menangani surat, dengan menyertakan lembar disposisi (untuk mencatat instruksi pimpinan).
5. Penyampaian surat  
Menyampaikan surat kepada pejabat/karyawan berdasarkan disposisi pimpinan, dan mencatat dalam buku ekspedisi intern.
6. Penyimpanan surat  
Menyimpan surat dengan menggunakan sistem tertentu.

Ciri khusus pemrosesan surat masuk dengan buku agenda yaitu terletak pada tahap pencatatan surat masuk. Seluruh surat masuk diperiksa dan dicatat pada buku agenda selanjutnya diproses sesuai dengan informasi yang terkandung dalam surat.

## 2) Sistem Kartu Kendali

Pengurusan surat masuk dengan sistem kartu kendali adalah pengurusan surat masuk dengan menggunakan lembar pengantar yang di dalamnya memuat informasi tentang

pencatatan, penyampaian, dan penyimpanan surat. Kartu kendali menurut Sedianingsih (2010: 83) “... adalah lembar kertas tipis berukuran 10 x 15 cm berisi kolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta untuk mengendalikan surat.” Sebelum dikelola, surat masuk dilampiri dengan kartu kendali rangkap 3 dengan warna kertas yang berbeda-beda. Berikut contoh format kartu kendali dan lembar pengantar surat masuk.

Indeks:	Kode:	Tanggal: M/K no. Urut:
Isi Ringkas :		
Lampiran :		
Dari :	Kepada :	
Tanggal :	No. surat :	
Pengolah :	Paraf :	
Catatan :		

Gambar 1. Kartu Kendali  
Sumber: Sedianingsih (2010: 95)

UNIT PENGOLAH: .....		Disampaikan jam: .....	
.....		Tanggal: .....	
No. Urut	Asal Surat	Tanggal Nomor	Keterangan
Diterima jam: .....		Tanggal: .....	
Tanda tangan penerima: .....			
Nama terang: .....			

Gambar 2. Lembar Pengantar Surat Masuk  
Sumber: Sedianingsih (2010: 96)

Pengurusan surat masuk dengan sistem kartu kendali dibedakan menjadi tiga macam, yaitu pengurusan surat penting, pengurusan surat rahasia, dan pengurusan surat biasa. Pembagian pengurusan surat masuk tersebut dikarenakan perbedaan tahap pengelolaan dan perangkat yang digunakan. Pemrosesan surat masuk penting menggunakan kartu kendali, sedangkan surat biasa dan rahasia menggunakan lembar pengantar. Menurut Sri Endang (2009: 21) langkah-langkah pengurusan surat masuk penting dengan sistem kartu kendali adalah sebagai berikut.

Prosedur pengurusan surat masuk penting

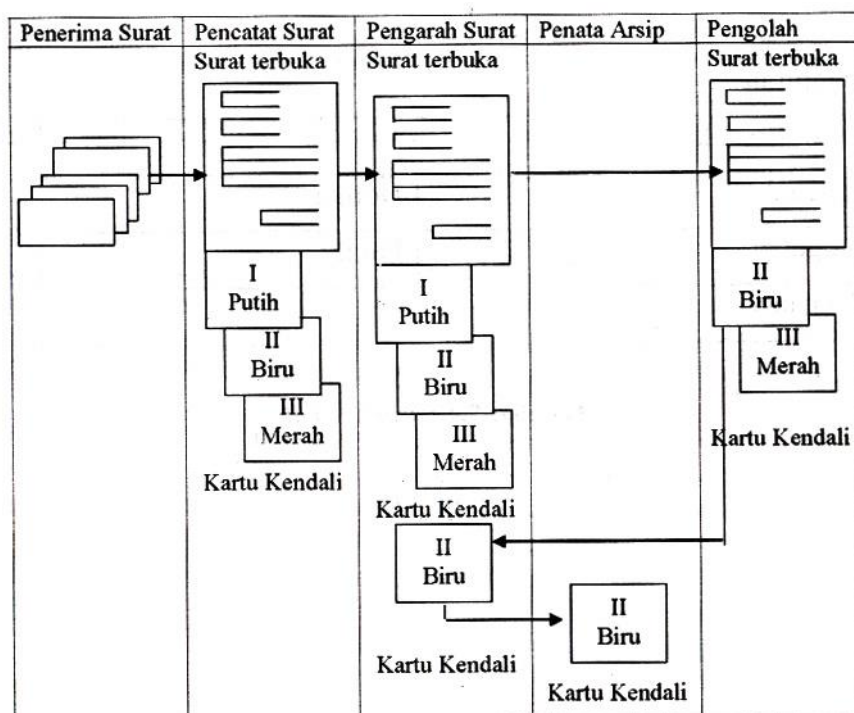
- a. Penerimaan surat masuk
- b. Penerima surat menyerahkan surat kepada pencatat surat untuk dibaca dan dicatat dalam kartu kendali rangkap tiga.
- c. Pencatat surat menyerahkan surat beserta tiga lembar kartu kendali kepada pengarah surat untuk diperiksa.
- d. Pengarah surat memeriksa pengisian kartu kendali, menyimpan kartu kendali I sebagai kartu kontrol, dan menyerahkan surat beserta kartu kendali II dan III kepada unit pengolah.
- e. Unit pengolah memparaf kartu kendali kemudian menyerahkan surat, kartu kendali III dan lembar disposisi rangkap dua kepada pimpinan. Jika sudah, kartu kendali III dan lembar disposisi II disimpan, surat dan lembar disposisi I diserahkan kepada unit pelaksana sesuai dengan isi disposisi.
- f. Unit pengolah mengembalikan kartu kendali II kepada pengarah surat untuk selanjutnya diteruskan kepada penata arsip.
- g. Jika pelaksana sudah menyelesaikan surat sesuai dengan disposisi pimpinan, surat dan lembar disposisi I diserahkan kepada unit pengolah untuk disimpan.

- h. Jika surat sudah selesai diproses atau sudah in-aktif, surat dan kartu kendali III ditukar dengan kartu kendali II pada penata arsip.

Pengurusan surat biasa dan surat rahasia dengan lembar pengantar memiliki tahapan yang lebih sederhana daripada pengurusan surat penting yang menggunakan lembar kartu kendali. Menurut Sri Endang (2009: 21) pengurusan surat masuk biasa yaitu surat-surat masuk yang bersifat biasa dikumpulkan terlebih dahulu selama 1 atau 2 hari kemudian baru dicatat pada lembar pengantar berangkap 2. Setelah dicatat surat tersebut disampaikan ke unit pengolah untuk dibubuhi paraf pada kedua lembar pengantar, kemudian lembar pengantar 1 dikembalikan ke unit pencatat. Sedangkan proses pengurusan surat masuk rahasia menurut Sri Endang (2009: 22) yaitu sebagai berikut.

1. Pengurusan surat masuk rahasia
  - a. Surat rahasia diterima oleh penerima surat dan menyerahkan kepada pencatat surat.
  - b. Pencatat mencatat surat tanpa membuka sampul ke dalam lembar pengantar surat rahasia (rangkap 2) lalu menyerahkan kepada pengarah surat.
  - c. Pengarah surat memeriksa pengisian lembar pengantar dan meneruskan kepada pimpinan unit pengolah.
  - d. Pimpinan unit pengolah memberi paraf pada lembar pengantar 1 dan 2.
  - e. Pimpinan unit pengolah menyimpan surat dan lembar pengantar 2, lembar pengantar 1 dikembalikan kepada pengarah surat untuk diteruskan kepada penata arsip.

Proses penanganan surat masuk sistem kartu kendali dan lembar pengantar secara umum memang dibedakan menjadi tiga macam yaitu pengurusan surat penting, pengurusan surat biasa, dan pengurusan surat rahasia. Wursanto (2004: 237) menggambarkan proses surat masuk pada surat penting sebagai berikut.



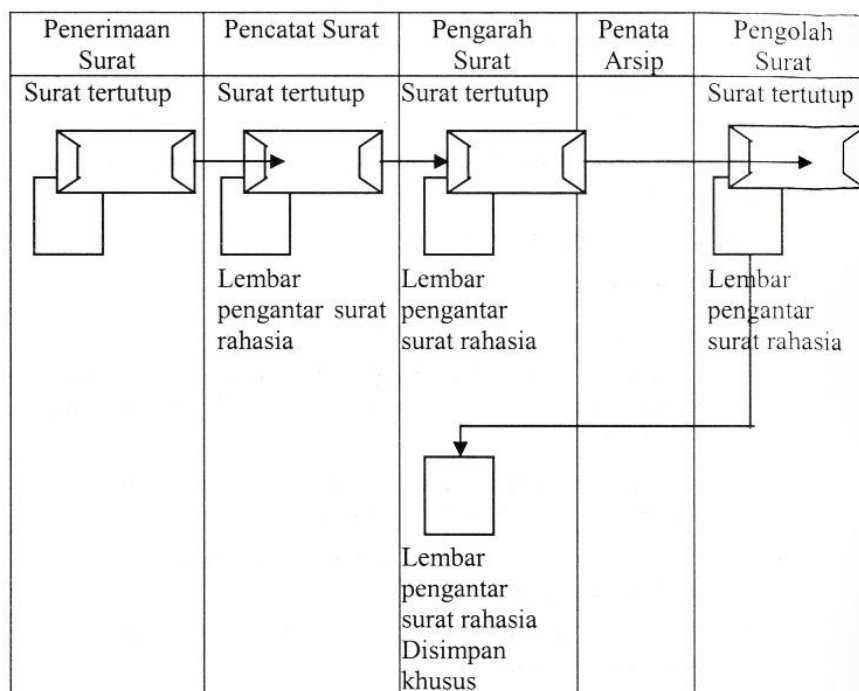
Gambar 3. Proses Surat Masuk pada Surat Penting  
Sumber: Wursanto (2004: 237)

Pada bagan di atas dapat kita ketahui bahwa pengurusan surat mula-mula dimulai dari unit penerimaan surat. Surat masuk termasuk surat penting diterima kemudian diteruskan kepada unit penyortir. Unit penyortir kemudian membuka surat dan meneruskan kepada pencatat surat agar surat dicatat menggunakan kartu kendali rangkap 3. Setelah kartu kendali

diisi, surat beserta kartu kendali diserahkan ke unit pengarah dilengkapi dengan lembar disposisi. Unit pengarah meneruskan surat-surat penting tersebut kepada unit pengolah dengan catatan kartu kendali lembar pertama ditinggal di unit pengarah, sedangkan kartu kendali lembar kedua dan ketiga ikut diteruskan ke unit pengolah bersama dengan surat tersebut. Pada unit pengolah kartu kendali lembar ketiga ditinggal dan disimpan, kemudian kartu kendali lembar kedua dikembalikan ke unit pengarah untuk diteruskan ke unit penyimpanan surat.

Pengurusan surat rahasia dan surat biasa pada dasarnya sama dengan pengurusan surat penting, hanya saja terdapat beberapa tahap yang lebih sederhana. Pengurusan surat rahasia dan surat biasa sama-sama menggunakan lembar pengantar. Adapun penggambaran proses surat masuk tertutup/rahasia menurut Wursanto (2004: 242) dalam bagan yaitu sebagai berikut.

**PROSES SURAT MASUK BAGI SURAT  
TERTUTUP/RAHASIA**

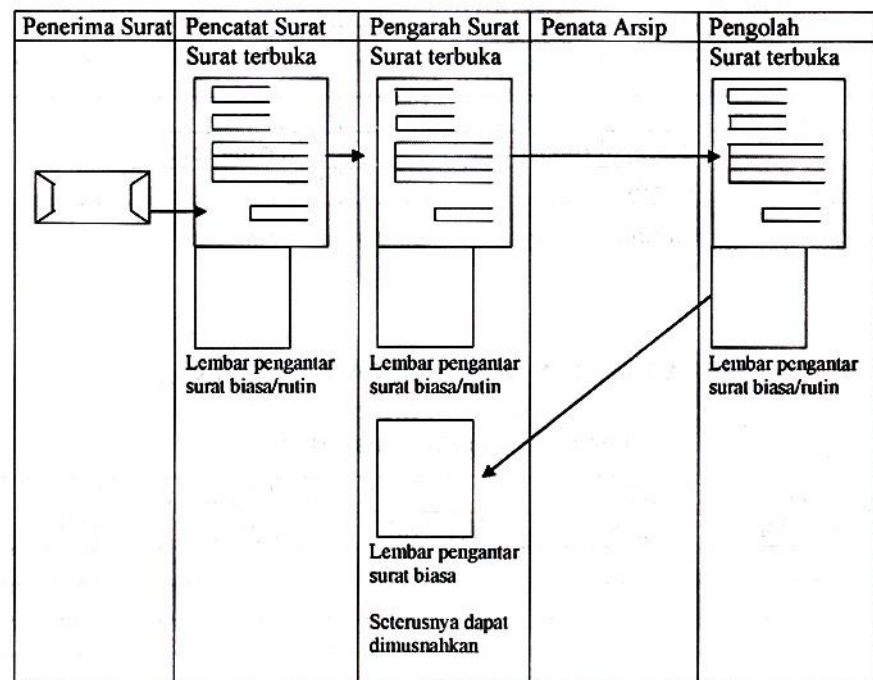


Gambar 4. Proses Surat Masuk Tertutup/Rahasia  
Sumber: Wursanto (2004: 242)

Pengurusan surat rahasia/tertutup dimulai dari unit penerima surat. Surat diterima, disortir dan diserahkan ke unit pencatat. Unit pencatat meneruskan surat tersebut ke unit pengarah dengan dilampiri lembar pengantar surat rahasia yang sudah diisi. Unit pengarah meneruskan surat rahasia yang masih dalam keadaan tertutup beserta lembar pengantar surat kepada unit pengolah. Setelah sampai di unit pengolah surat diterima dan lembar pengantar surat rahasia tersebut ditandatangani kemudian dikembalikan ke unit pengarah untuk diteruskan ke unit arsip.

Secara garis besar pengurusan surat masuk biasa, sama dengan pengurusan surat rahasia. Wursanto (2004: 243) mengemukakan bahwa “pada dasarnya proses pengurusan surat biasa sama dengan pengurusan surat rahasia. Perbedaannya hanya terletak pada lembar pengantar yang dipergunakan.” Lembar yang dipergunakan dalam mengelola surat masuk biasa disebut dengan lembar pengantar biasa. Adapun proses surat masuk pada surat biasa dapat dilihat pada gambar berikut.

#### PROSES SURAT MASUK BAGI SURAT BIASA



Gambar 5. Proses Surat Masuk Pada Surat Biasa  
Sumber: Wursanto (2004:243)

Pengurusan surat masuk dalam suatu organisasi pada dasarnya melewati beberapa tahapan pokok yang sama meskipun

sistem yang digunakan oleh tiap-tiap organisasi berbeda. Prosedur pengelolaan surat masuk secara umum menurut Sedianingsih, dkk (2010: 85) yaitu sebagai berikut:

1. Menyortir/memisahkan  
Surat-surat yang diterima dari pos atau sumber lain, diperiksa kebenaran alamatnya, dan dikelompokkan surat terbuka dan tertutup.
2. Membuka surat  
Surat-surat yang boleh dibuka oleh sekretaris hanya surat dinas, kecuali dalam keadaan tertentu di mana atasan meminta membuka surat pribadinya. Supaya tidak rusak dalam waktu membuka surat, gunakan pisau surat atau mesin pembuka surat pada bagian atas atau salah satu sisinya.
3. Mengeluarkan dan memeriksa isi surat  
Setelah dibuka, periksa alamat, nama pengirim, tanggal, dan lampiran setiap surat.
4. Pencatatan surat  
Setelah diberi cap tanggal, catatlah ke dalam buku agenda surat atau kartu kendali.
5. Membaca dan memberi catatan  
Pimpinan perusahaan lebih suka apabila surat masuk tidak diberi coret-coretan
6. Menyampaikan surat kepada pimpinan
7. Distribusi (disposisi) surat ke departemen lain
8. Menjawab surat pada waktu pimpinan tidak ada di tempat

Prosedur pengelolaan surat masuk atau tata aliran surat masuk menurut Sutarto (1992: 231) melalui beberapa tahap, yaitu: “penerimaan surat, membuka surat/menstempel, mengelompokkan surat, menilai surat, mencatat surat penting, dan mengarahkan surat.” Penerimaan surat dilaksanakan oleh petugas penerima surat, kemudian surat-surat masuk digolongkan menurut sifat dan derajat kepentingannya. Untuk surat-surat rahasia tetap dibiarkan tertutup tanpa membuka

sampulnya. Setelah dikelompokkan surat disusun sesuai kronologis tanggal kemudian dilakukan pencatatan. Surat kemudian disampaikan kepada pimpinan atau unit pengolah dengan dilampiri lembar disposisi. Setelah mendapatkan disposisi pimpinan surat kemudian diproses sesuai intruksi yang ada di lembar disposisi. Surat yang telah selesai diproses kemudian diserahkan kepada penata surat untuk disimpan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dalam suatu organisasi melalui 6 (enam) tahap pokok yaitu: tahap penerimaan surat, tahap penyortiran surat, tahap pencatatan surat, tahap pengarahannya dan pendistribusian surat kepada yang bersangkutan, tahap pengolahan surat, dan tahap penyimpanan surat.

a. Penerimaan surat

Merupakan kegiatan penerimaan surat yang masuk ke organisasi baik dari perorangan maupun organisasi lain.

b. Penyortiran

Kegiatan memilah dan mengelompokkan surat berdasarkan sifat dan urgensi penanganannya.

c. Pencatatan surat

Setelah dipilah dan dikelompokkan surat masuk kemudian dibaca (untuk surat yang sifatnya tidak tertutup atau rahasia) kemudian dicatat dengan menggunakan buku agenda atau

kartu kendali. Surat yang bersifat tertutup/rahasia langsung dicatat tanpa membuka dan membacanya.

d. Pengarahan dan pendistribusian surat

Surat masuk yang telah dicatat kemudian diarahkan kepada pimpinan organisasi untuk didisposisi dan kemudian didistribusikan kepada unit-unit sesuai dengan isi disposisi atau arahan pimpinan.

e. Pengolahan surat

Tindak lanjut dari pengarahan surat sesuai dengan disposisi pimpinan.

f. Penyimpanan surat

Setelah surat selesai diproses, langkah terakhir yaitu melakukan penyimpanan atau pengarsipan terhadap surat masuk yang telah ditindaklanjuti.

**b. Pengelolaan Surat Keluar**

Surat merupakan sarana komunikasi yang digunakan oleh perorangan maupun instansi. Surat keluar menurut Sri Endang (2009: 8) “surat-surat yang dikeluarkan/dibuat suatu organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik perorangan maupun kelompok” dengan kata lain surat keluar adalah surat yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak lain baik untuk perorangan maupun organisasi.

Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses penanganan surat masuk yang ada di suatu organisasi atau instansi. Sistem yang digunakan dalam mengelola surat keluar sama dengan sistem pengelolaan surat masuk, yaitu sistem buku agenda dan kartu kendali. Pengelolaan surat keluar sistem kartu kendali menurut Wursanto (2004: 249) "... pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan pengelolaan surat masuk."

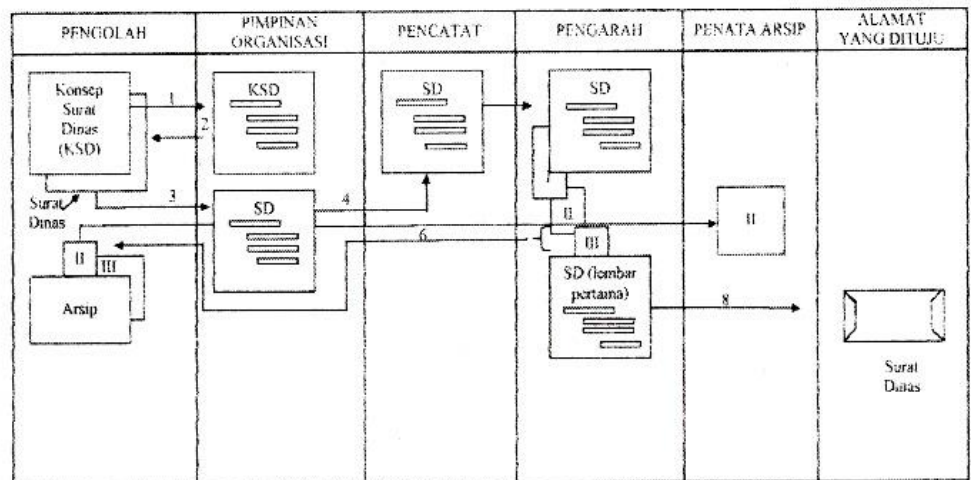
#### 1) Sistem Kartu Kendali dan Lembar Pengantar

Penanganan surat keluar juga dibedakan menjadi tiga macam seperti surat masuk, yaitu surat keluar penting, rahasia, dan biasa yang penanganannya menggunakan kartu kendali dan atau lembar pengantar. Perbedaan penanganan surat tersebut hanya terletak pada penggunaan kartu kendali dan lembar pengantar. Surat keluar penting menggunakan lembar kartu kendali, sedangkan surat keluar rahasia dan biasa menggunakan lembar pengantar.

Adapun proses pengelolaan surat keluar menurut Wursanto (2004: 249) dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama yaitu pengonsepan surat keluar yang dilakukan oleh satuan kerja pengeolah. Tahap kedua konsep surat diketik menjadi surat dinas yang kemudian diserahkan kepada unit pencatat untuk dicatat dan diproses lebih lanjut. Surat yang telah dicatat kemudian diteruskan kepada pejabat atau pimpinan yang

bersangkutan untuk ditandatangani. Setelah ditandatangani surat dikembalikan ke unit tata usaha/sekretaris untuk dilampiri kartu kendali atau lembar pengantar yang telah diisi sesuai dengan surat yang akan dikeluarkan. Sebelum dikirim surat diberi nomor surat, cap dinas, dan tembusan surat terlebih dahulu. Setelah surat asli dikirim ke alamat tujuan kartu kendali lembar pertama disimpan di unit pengarah, kemudian lembar ke II dan ke III dikirim ke satuan kerja pengolah bersama tembusan arsip. Oleh unit pengolah kartu kendali lembar ke II dan III ditandatangani sebagai bukti bahwa konsep surat dinas telah selesai diproses dan telah dikirim. Selanjutnya kartu kendali lembar ke II diteruskan unit penata arsip, sedangkan kartu kendali lembar ke III bersama konsep surat disimpan di unit pengolah sebagai arsip. Untuk lebih memperjelas alur pengelolaan surat keluar. Adapun proses pengurusan surat keluar dapat dilihat pada gambar proses pengurusan surat keluar pada surat dinas berikut.

## PROSES PENGURUSAN SURAT KELUAR



Gambar 6. Proses Pengurusan Surat Keluar pada Surat Dinas  
 Sumber: Wursanto (2004: 250)

Keterangan:

KSD : Konsep Surat Dinas

SD : Surat Dinas

### 2) Sistem Buku Agenda

Pengelolaan surat keluar sistem buku agenda pada dasarnya sama dengan sistem kartu kendali. Tahap-tahap pokok pengelolaan surat keluar sistem buku agenda sebagian besar sama dengan tahap pengelolaan sistem kartu kendali, perbedaannya terdapat pada tahap pencatatan. Sistem buku agenda melakukan pencatatan surat keluar pada buku agenda surat keluar, sedangkan pencatatan surat keluar sistem kartu kendali dilaksanakan menggunakan kartu kendali.

Menurut Sri Endang, dkk (2009: 31) prosedur pengurusan surat keluar sistem buku agenda yaitu melalui beberapa tahap berikut.

1. Pembuatan konsep yang dilakukan oleh pimpinan atau sekretaris atau yang berwenang.
2. Pimpinan memberikan persetujuan dengan memberi tanda/paraf (acc) pada konsep.
3. Konsep dicatat dalam buku register atau media pencatatan untuk mendapatkan nomor surat.
4. Pengetikan konsep surat diketik dengan tembusannya.
5. Pemeriksaan pengetikan
6. Penandatanganan surat dilakukan oleh pejabat yang berwenang
7. Pemberian cap dinas dibubuhkan di sebelah kiri menyinggung sedikit dari tanda tangan, harus tegak.
8. Melipat dan menyampul surat
9. Pengiriman surat yang dikirim langsung ke alamat, dan ke kantor pos dicatat di buku ekspedisi ekstern.
10. Surat/tembusan surat disimpan sebagai arsip sesuai dengan sistem penyimpanan yang digunakan.

Berdasarkan dua uraian pendapat yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa secara umum proses pengelolaan surat keluar baik dengan sistem kartu kendali ataupun buku agenda memiliki tahapan pokok yang sama. Sedianingsih (2010: 89) mengemukakan pengelolaan surat keluar secara umum sebagai berikut.

1. Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan dengan mendapatkan tanda tangan pimpinan atau point-point yang diberikan pimpinan.
2. Mencatat pada buku agenda atau kartu kendali  
Setelah dikonsepsi, staf kesekretariatan mencatat surat tersebut pada buku agenda atau kartu kendali, data-data, nomor urut, tanggal pengiriman, hal, dan alamat tujuan.
3. Mengetik konsep surat – bentuk akhir

Pengetikan konsep dengan jarak dua spasi, untuk memudahkan pimpinan mengoreksi atau sisipan yang dibutuhkan. Setelah konsep disetujui oleh pimpinan, maka diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat.

4. Meminta tanda tangan kepada pimpinan  
Surat diberikan kepada pimpinan untuk ditandatangani dengan cara meletakkan pada map untuk ditandatangani (*signature folder*). Sebelum surat dikirim, tembusan harus diarsipkan sesuai dengan sistem yang dipakai.
5. Mengecek surat yang akan dikirim  
Jika tidak ada bagian khusus, maka staf sekretariat yang harus mengatur pengiriman surat keluar.
6. Mendistribusikan surat  
Surat siap dikirim baik melalui pos, jasa kurir, atau jika dalam kota biasanya dapat menggunakan *office boy* kantor.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur pengelolaan surat keluar meliputi beberapa tahap pokok yaitu: pembuatan konsep surat, persetujuan konsep, pencatatan surat, pengetikan konsep menjadi surat, penandatanganan surat, pengiriman surat, dan terakhir penyimpanan surat.

a. Pembuatan konsep

Merupakan kegiatan merancang surat yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan.

b. Persetujuan konsep

Rancangan atau konsep surat diserahkan kepada pimpinan untuk dikoreksi dan disetujui.

c. Pencatatan surat

Setelah konsep surat disetujui kemudian dibawa kepada petugas pencatat surat untuk dicatat dan dimintakan nomor surat.

d. Pengetikan konsep menjadi surat

Konsep surat yang sudah disetujui dan sudah mendapatkan nomor kemudian diketik rapi dan dicetak.

e. Penandatanganan surat

Surat yang telah tercetak kemudian dimintakan tanda tangan pimpinan dan cap dinas kantor serta digandakan sejumlah yang diperlukan untuk disimpan. Surat asli kemudian dimasukkan kedalam sampul sehingga siap untuk dikirim.

f. Pengiriman surat

Pengiriman surat dilakukan dengan mencatat terlebih dahulu surat keluar pada buku ekspedisi, kemudian dapat dikirim melalui pos, agen, maupun kurir dari dalam kantor.

g. Penyimpanan surat

Hasil penggandaan surat keluar asli yang telah dikirim kemudian disimpan sesuai dengan sistem yang digunakan sebagai arsip surat keluar kantor atau organisasi.

## **6. Hambatan dalam Pengelolaan Surat**

Aktifitas pengelolaan surat di lingkungan kantor sering terhambat oleh permasalahan dalam penggunaan sistem penyimpanan. Keberadaan hambatan dalam kegiatan pengelolaan

surat tentunya akan menimbulkan dampak buruk terhadap pengelolaan surat.

Moekijat (1985: 104) menyatakan bahwa hambatan secara umum dalam administrasi surat menyurat dan kearsipan yaitu

- 1) dipergunakannya sistem klasifikasi yang salah
- 2) organisasi yang tidak baik dan perumusan tanggung jawab dan otoritas yang tidak jelas
- 3) pegawai yang tidak cakap dan tidak sesuai
- 4) tidak ada prosedur kearsipan tertentu
- 5) tidak ada ketentuan waktu yang direncanakan untuk menyimpan atau memusnahkan surat
- 6) ruang dan perlengkapan tidak cukup untuk tujuan
- 7) kurang adanya pengawasan terhadap surat-surat yang dipinjam dan dikembalikan.

Masalah dalam pengelolaan surat banyak disebabkan oleh beberapa faktor. Menurut Budi Martono (1992: 1) hambatan dalam administrasi surat menyurat disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut.

- 1) Kurang tepatnya pengorganisasian dalam pengurusan surat sehingga sering terjadi ketidakjelasan dalam pertanggungjawaban pengelolaan. Tidak jelasnya asas pengelolaan surat yang digunakan apakah sentralisasi ataukah desentralisasi, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengendalian surat.
- 2) Prosedur kerja dan tata kerja yang belum diatur secara efisien sehingga mengakibatkan kelambatan dalam penyampaian surat dan sulitnya penelusuran.
- 3) Tidak tersedianya tenaga baik secara kualitatif maupun kuantitatif masih menjadi kendala utama dalam kegiatan pengelolaan surat. Tenaga yang mengani pengurusan surat harus mengetahui dengan baik tugas dan fungsi-fungsi unit kerja yang ada disuatu organisasi serta dapat menetapkan isi rangka surat yang sedikit banyak memerlukan analisis yang berguna bagi pengarahannya. Pada hakekatnya pengelolaan surat bukan hanya pencatatan secara fisik saja melainkan pengelolaan informasi.

- 4) Tidak adanya petunjuk kerja yang standar mengakibatkan tidak adanya keseragaman dalam mengelola surat. Hal ini terjadi karena adanya anggapan bahwa pengelolaan surat hanya merupakan hal yang bersifat rutin.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam pengelolaan surat dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: tidak tersedianya pegawai yang kompeten baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta prosedur pengurusan yang tidak jelas sehingga kegiatan pengelolaan surat berjalan tidak maksimal.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Berbagai penelitian tentang pengelolaan surat menguatkan asumsi bahwa pengelolaan surat yang terlaksana di dunia kerja masih sering mengalami hambatan. Penelitian sejenis mengenai pengelolaan surat antara lain sebagai berikut.

1. Penelitian oleh Fajar Sulistyawan (2013) tentang Pengelolaan Surat Menyurat di Kantor Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pengelolaan surat menyurat yang perlu ditindaklanjuti. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dapat diketahui dari adanya penelitian ini seperti peralatan dan perlengkapan pengelola surat yang belum memadai, kompetensi pengelola surat yang minim, serta tidak adanya tenaga arsiparis yang mengakibatkan surat tidak tertata rapi.

2. Penelitian oleh Putri Morita Sari (2013) dalam skripsi yang berjudul “Pengelolaan Surat Menyurat di UPT Pendidikan dan Kebudayaan Purwodadi Kabupaten Purworejo” menunjukkan bahwa kegiatan pengelolaan surat menyurat di kantor tersebut meliputi penanganan surat masuk dan surat keluar. Selain itu penelitian ini juga menunjukkan faktor-faktor yang menghambat kegiatan pengelolaan surat di kantor tersebut antara lain seperti sarana dan prasarana pengelolaan yang kurang memadai serta kurangnya pegawai surat menyurat yang ada di organisasi tersebut.

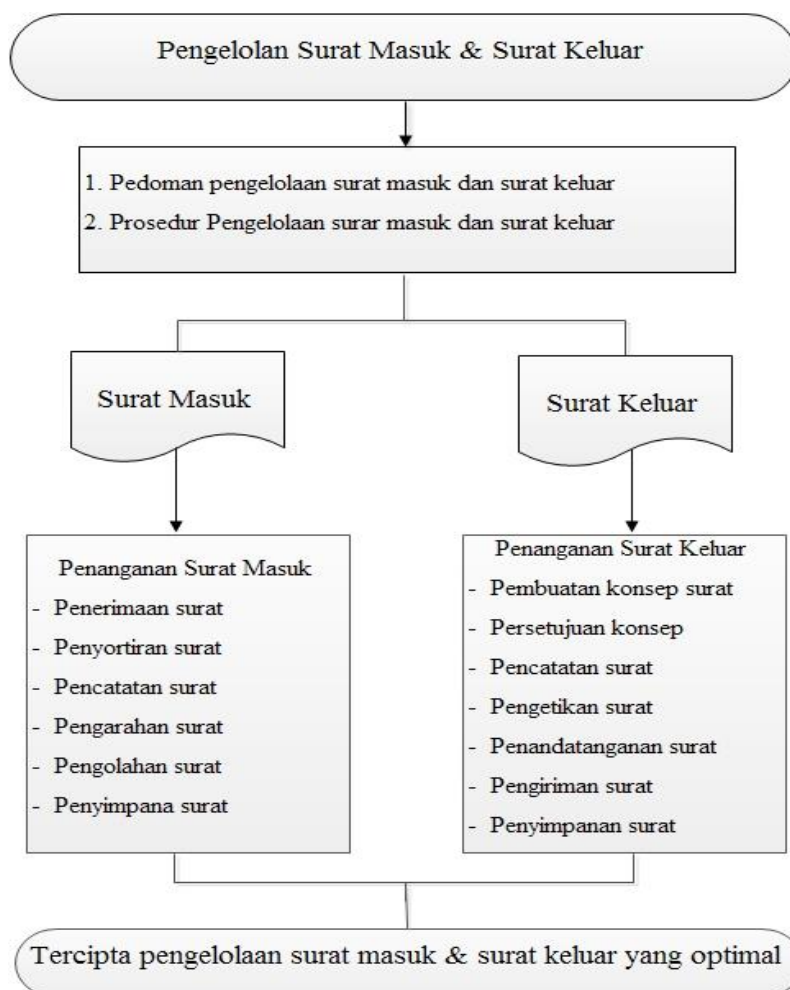
Persamaan kedua penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama untuk mengetahui proses pengelolaan surat dalam suatu organisasi khususnya dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini juga sama-sama untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami serta upaya yang dapat dilakukan untuk lebih mengoptimalkan pengelolaan surat yang ada.

### **C. Kerangka Pikir**

Pengelolaan surat kegiatan pendukung kantor yang memiliki peran penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang menjadi sumber informasi yang sah dan resmi bagi organisasi, sehingga diperlukan suatu pengelolaan agar surat tersimpan dengan rapi dan aman.

Pengelolaan surat masuk maupun surat keluar dalam suatu organisasi membutuhkan suatu pedoman serta sistem baku yang

dignakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan. Secara keseluruhan pengelolaan surat masuk maupun surat keluar memiliki serangkaian tahapan dalam pelaksanaanya. Namun pengelolaan surat pada suatu organisasi seringkali mengalami berbagai hambatan. Untuk menciptakan pengelolalan yang efektif dan efisien maka perlu upaya-upaya untuk mengatasi hambatan yang ada. Berikut bagan kerangka pikir yang dapat memperjelas alur kerangka pikir penelitian.



Gambar 7. Bagan Kerangka Pikir

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk di BPS Kabupaten Sleman yang mencakup:
  - a. Bagaimana proses penerimaan surat masuk di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - b. Bagaimana proses penyortiran surat masuk di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - c. Bagaimana proses pencatatan surat masuk di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - e. Bagaimana proses pengolahan surat masuk di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - f. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
2. Bagaimana pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman yang mencakup:
  - a. Bagaimana proses pembuatan konsep (*draft*) surat keluar di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - b. Bagaimana langkah-langkah atau proses persetujuan konsep surat keluar dan penandatanganan surat keluar di Kantor BPS Kabupaten Sleman?

- c. Bagaiman proses pencatatan surat keluar di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
  - e. Bagaiman proses penyimpanan surat keluar di Kantor BPS Kabupaten Sleman?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman?
  4. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dialami dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa gambar, kata-kata, dan bukan merupakan data angka. Penelitian deskriptif menghasilkan data konkrit yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi di lapangan. Data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk uraian kata-kata yang dan ditarik suatu kesimpulan sebagai jawaban atas masalah dalam penelitian yang dilaksanakan.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor BPS Kabupaten Sleman yang beralamat di Jalan Purbaya, Tundan, Sumberadi, Mlati, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan pada 20 Mei 2015 sampai dengan 15 Juli 2015

#### **C. Informan Penelitian**

Informan penelitian ditentukan dengan pertimbangan informan yang ditetapkan dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini yaitu satu orang petugas tata usaha urusan surat-menyurat. Sedangkan informan

pendukung yaitu seluruh kepala seksi bidang kerja di kantor BPS Kabupaten Sleman.

#### **D. Definisi Operasional**

##### **1. Pengelolaan Surat Masuk**

Surat masuk adalah surat yang diterima oleh suatu organisasi yang berasal dari perorangan maupun organisasi lain. Pengelolaan surat masuk merupakan serangkaian kegiatan penanganan surat yang meliputi penerimaan, penyortiran, pencatatan, pengarahannya, pengolahan, dan penyimpanan surat.

##### **2. Pengelolaan Surat Keluar**

Surat keluar adalah surat yang dibuat oleh suatu organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain baik itu untuk organisasi maupun perorangan. Adapun tahapan dalam pengelolaan surat keluar yaitu pembuatan konsep surat, persetujuan konsep, pencatatan, pengetikan surat, persetujuan surat, pengiriman surat, dan penyimpanan surat.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing teknik dalam pengumpulan data.

##### **1. Observasi**

Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data yang sebenarnya mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di

BPS Kabupaten Sleman. Teknik ini dilaksanakan dengan cara melihat dan mengamati secara langsung lingkungan atau kondisi kantor, proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar, serta fasilitas yang digunakan dalam pengelolaan surat. Instrumen penelitian yang digunakan untuk melaksanakan teknik ini yaitu pedoman observasi yang memuat aspek-aspek yang akan diamati oleh peneliti.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam serta data yang akurat tentang proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang ada di BPS Kabupaten Sleman. Wawancara dimaksudkan untuk mencari tahu faktor-faktor yang menghambat kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta upaya yang telah dilaksanakan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi. Teknik wawancara digunakan sebagai pengontrol agar tidak terjadi penyimpangan terhadap masalah yang diteliti. Dalam melaksanakan wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan kepada subjek penelitian. Peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang berisi garis besar pertanyaan yang akan diteliti. Adapun aspek yang akan diketahui melalui wawancara terdapat pada tabel pedoman wawancara sebagai berikut.

Tabel 4. Pedoman Wawancara Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

No.	Aspek	Indikator
1.	Pengelolaan surat masuk	a. Pedoman pengelolaan surat b. Penerimaan surat c. Pencatatan surat d. Pendistribusian surat e. Penyimpanan surat
2.	Pengelolaan surat keluar	a. Pembuatan konsep surat b. Persetujuan surat c. Pengiriman surat d. Penyimpanan arsip surat
3.	Faktor penghambat dalam pengelolaan surat	Kendala yang dialami dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
4.	Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat	Tindakan-tindakan yang dilaksanakan untuk mengatasi kendala yang terjadi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian seperti data tentang profil kantor, struktur organisasi, sarana prasarana, dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian yang berkaitan dengan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis interaktif Model Miles dan Huberman. Di dalam teknik analisis ini terdapat tahapan-tahapan analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilaksanakan setelah data di lapangan terkumpul. Pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari 2 aspek yaitu deskripsi dan refleksi. Kemudian untuk menganalisis data yang telah diperoleh peneliti melakukan beberapa tahap berikut.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan kegiatan pemilihan data yang digunakan dalam penelitian. Data yang digunakan adalah data yang relevan untuk disajikan serta dapat menjawab setiap pertanyaan penelitian. Data-data yang sudah terpilih selanjutnya disederhanakan dengan mengambil data pokok yang diperlukan guna menjawab permasalahan penelitian.

### **2. Penyajian Data**

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Data yang telah disajikan kemudian dipilih dan disederhanakan dengan mengambil data pokok dan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### **3. Menarik Kesimpulan**

Data yang telah disajikan kemudian dibahas secara rinci agar data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan secara mudah dan jelas. Kesimpulan tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini.

#### **G. Teknik Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan maka perlu dilaksanakan pemeriksaan keabsahan data. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi data yang meliputi teknik triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian lainnya. Data yang diperoleh dari penelitian dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara informan kunci dengan informasi pendukung penelitian lainnya. Sedangkan teknik triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Tempat Penelitian**

Badan Pusat Statistik adalah Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, Badan Pusat Statisti (BPS) adalah kepanjangan dari Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan di bawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman yang beralamat di Jalan Purbaya, Tundan, Sumberadi, Mlati, Sleman, D. I. Yogyakarta adalah instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPS Provinsi. Secara kelembagaan, BPS Kabupaten Sleman ditegaskan sebagai instansi vertikal melalui Perpres Nomor 86 tahun 2007 pasal 28. BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota merupakan bagian integral dari BPS Republik Indonesia secara keseluruhan. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah (Pusat), Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, menempatkan BPS pada posisi strategis dalam mengembangkan Sistem Statistik Nasional, baik di pusat maupun

daerah. BPS Kabupaten Sleman menjadi badan yang bertanggungjawab dalam penyediaan data dan informasi statistik dasar, serta menjalankan fungsi koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan statistik sektoral oleh pemerintah kabupaten.

BPS Kabupaten Sleman terdiri dari 6 bagian unit kerja utama yang dipimpin oleh seorang kepala dengan total pegawai berjumlah 37 orang. Unit kerja BPS Kabupaten Sleman yaitu terdiri dari Subbagian Tata Usaha, Seksi Statistik Sosial, Seksi Statistik Produksi, Seksi Statistik Distribusi, Seksi Neraca Wilayah dan Analisis Statistik, dan Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

a. Visi, Misi, dan Tujuan BPS Kabupaten Sleman

- Visi

Visi BPS Kabupaten Sleman yaitu “Pelopor data statistik terpercaya untuk semua”.

- Misi

Berdasarkan visi yang telah ditetapkan, misi BPS Kabupaten Sleman yaitu sebagai berikut:

1. Memperkuat landasan konstitusional dan operasional lembaga statistic untuk penyelenggaraan statistik yang efektif dan efisien.
2. Menciptakan insan statistik yang kompeten dan profesional, didukung pemanfaatan teknologi informasi mutakhir untuk kemajuan perstatistikan Indonesia.

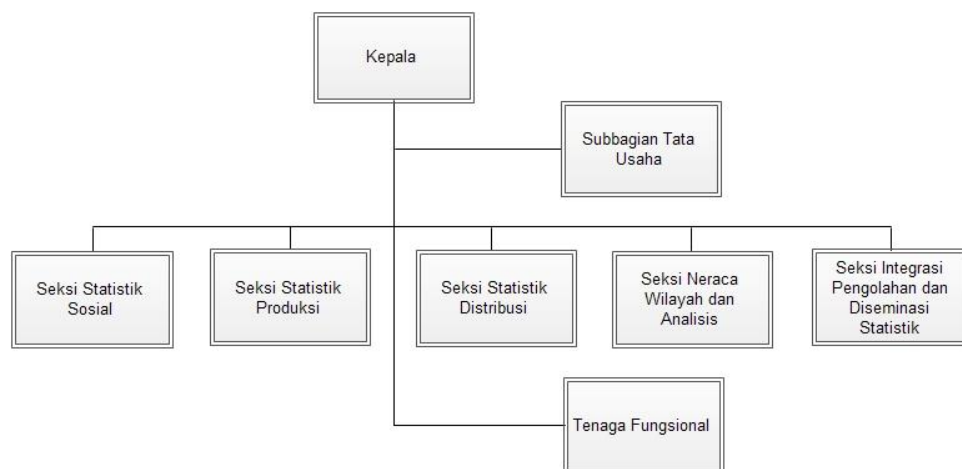
3. Meningkatkan penerapan standar klasifikasi, konsep dan definisi, pengukuran dan kode etik statistik yang bersifat universal dalam setiap penyelenggaraan statistik.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak.
5. Meningkatkan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi kegiatan statistik yang diselenggarakan pemerintah dan swasta, dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN) yang efektif dan efisien.

b. Tujuan

Tujuan BPS Kabupaten Sleman yaitu:

1. Meningkatkan ketersediaan data dan informasi statistik yang berkualitas.
2. Meningkatkan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan SSN yang andal, efektif, dan efisien.
3. Penguatan teknologi informasi dan komunikasi serta saran kerja.
4. Meningkatkan kapasitas SDM dan penataan kelembagaan.

### c. Struktur Organisasi BPS Kabupaten Sleman



Gambar 8. Struktur Organisasi BPS Kabupaten Sleman  
Sumber: Renstra BPS Kabupaten Sleman Tahun 2014

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini meliputi proses pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, hambatan dalam mengelola surat, serta upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan. Berdasarkan observasi dan wawancara, hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

### a. Pengelolaan Surat Masuk

Pengelolaan surat masuk di BPS Kabupaten Sleman yang dinyatakan oleh Ibu PH yang menjabat sebagai petugas pengelola surat subbagian tata usaha “semua surat masuk diterima oleh satpam yang berada di bagian depan, surat yang masuk dibuka, dan dicatat dibuku agenda surat masuk kemudian dilampiri lembar disposisi yang selanjutnya diserahkan ke pimpinan untuk didisposisi. Surat yang sudah didisposisi kemudian dikembalikan ke Tata Usaha (TU) untuk didistribusikan ke seksi sesuai

disposisi pimpinan untuk diproses lebih lanjut dan disimpan di masing-masing unit yang memproses surat.”

Selain itu Ibu AS kasi Neraca Wilayah dan Analisis Statistik (NWA) menyatakan bahwa

untuk pengelolaan surat masuk seluruhnya melalui TU, penerimaan dan pencatatan juga dilaksanakan oleh TU. Surat masuk kemudian diserahkan ke ibu pimpinan untuk didisposisi baru kemudian masuk ke seksi sesuai isi disposisi, salah satunya ke seksi NWA ini. Surat masuk yang ditujukan untuk seksi NWA, kemudian surat diproses sesuai disposisi pimpinan dan selanjutnya disimpan di schneelhecter khusus surat masuk.

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Ibu Is sebagai kasi Statistik Distribusi, didukung dengan pernyataan dari kasi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS) yaitu Bapak JP bahwa

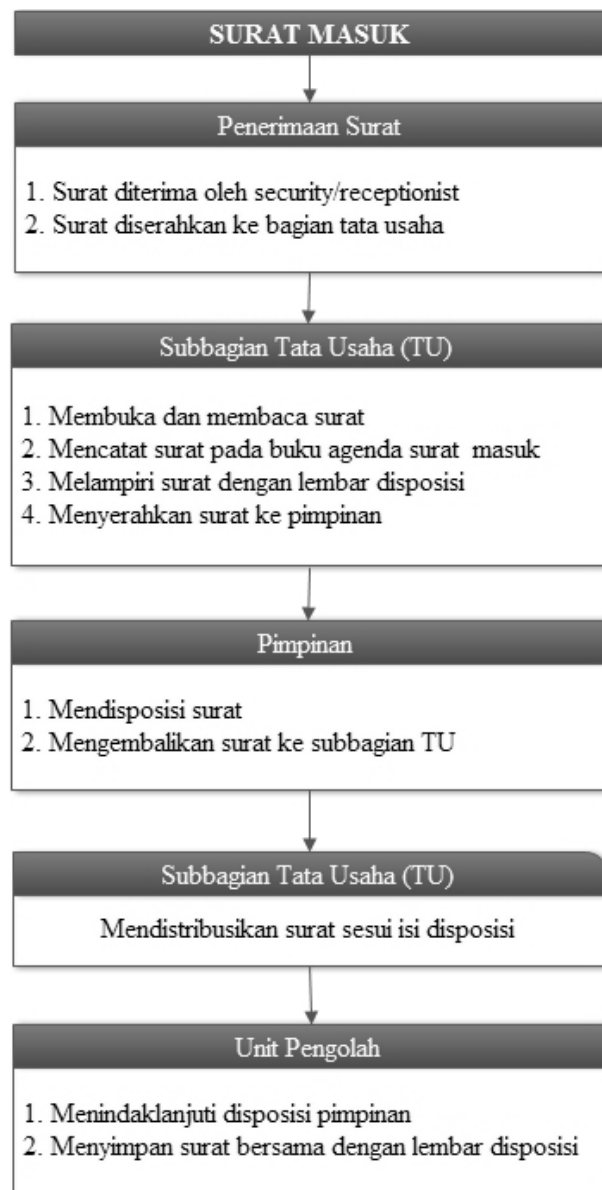
surat masuk seluruhnya diterima oleh bagian TU, seksi hanya menerima surat masuk yang sudah didisposisi pimpinan dan ditujukan untuk seksi yang bersangkutan. Surat masuk diterima oleh TU kemudian diserahkan ke pimpinan untuk didisposisi baru kemudian didistribusi ke seksi-seksi sesuai isi disposisi. Di seksi surat diproses lebih lanjut kemudian setelah selesai disimpan di masing-masing seksi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pengelolaan surat masuk di BPS Kabupaten Sleman yaitu:

- Surat masuk diterima oleh petugas *receptionist* yang berjaga di kantor bagian depan.
- Surat yang diterima langsung diserahkan ke bagian TU, bagian pencatatan surat masuk.
- Surat yang diterima langsung dibuka dan dibaca oleh petugas.

- Petugas mencatat surat masuk di buku agenda masuk, kemudian dilampiri lembar disposisi.
- Surat selanjutnya diserahkan ke pimpinan untuk didisposisi.
- Surat yang sudah didisposisi kemudian dikembalikan ke TU untuk didistribusikan sesuai disposisi pimpinan.
- Petugas menyampaikan surat ke seksi sesuai yang tertera di lembar disposisi.
- Seksi memproses surat sesuai disposisi pimpinan.
- Surat masuk dari pimpinan yang sudah selesai diproses langsung di simpan oleh masing-masing seksi yang bersangkutan bersama lembar disposisi di schnelhektekter tanpa ada sistem penyimpanan khusus/pengklasifikasian.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk di BPS Kabupaten Sleman dilaksanakan dengan prosedur menerima surat, membuka dan memeriksa surat, mencatat surat di buku agenda, melampiri surat dengan lembar disposisi, mendisposisi surat, mendistribusikan surat sesuai disposisi pimpinan, pengolahan/tindak lanjut surat oleh seksi yang bersangkutan, dan yang terakhir penyimpanan surat oleh masing-masing seksi yang mengelola surat. Untuk lebih jelasnya proses pengelolaan surat masuk dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 9. Proses Pengelolaan Surat Masuk BPS Kabupaten Sleman

#### b. Pengelolaan Surat Keluar

Pengelolaan surat keluar yang dinyatakan oleh ibu PS yang menjabat staff tata usaha bagian pengelolaan surat “surat keluar dikelola masing-masing unit/seksi. Surat dibuat dan disimpan di masing-masing seksi yang

bersangkutan. Untuk bagian TU surat dikonsep oleh Ka-TU atau bendahara. Sebelum membuat konsep terlebih dahulu pengonsep meminta nomor ke petugas pencata surat. Konsep yang sudah jadi diserahkan ke pimpinan untuk dikoreksi, selanjutnya setelah surat dikoreksi dan sudah benar dimintakan tandatangan pimpinan, kemudian dicap dinas. Surat yang siap kirim kemudian dicatat dibuku agenda keluar oleh petugas pencatat dan kemudian dikirim melalui kurir. Arsip gandaan surat keluar disimpan oleh Ka-TU.”

Pernyataan mengenai pengelolaan surat keluar yang dinyatakan oleh Ibu AS kasi NWA “surat keluar dikelola oleh masing-masing seksi, ada dua alur dalam memproses surat keluar yaitu lewat pimpinan dan tidak melalui pimpinan. Surat yang tidak melalui pimpinan itu karena masing-masing seksi diberi kewenangan khusus ketika mengeluarkan surat, biasanya surat-surat rutin ke BPS provinsi yang isinya hanya laporan biasa dan tidak perlu tandatangan pimpinan. Pembuatan konsep surat biasanya dilakukan oleh kepala seksi. Penomoran surat diambilkan dari pencatatan surat keluar di masing-masing seksi. Konsep surat kemudian dikoreksi dan dimintakan tandatangan ibu kepala jika memerlukan tandatangan pimpinan, jika tidak cukup dengan tandatangan kepala seksi. Surat yang sudah mendapat persetujuan kemudian dimintakan cap dinas ke TU, selanjutnya dikirim melalui kurir. Arsip surat keluar kemudian disimpan di schnellhecter.”

Pihak lain dari seksi statistik distribusi yang dikepalai oleh ibu Iswanti menyatakan “pengelolaan surat keluar di seksi distribusi memiliki dua alur persetujuan, yaitu surat keluar yang membutuhkan tandatangan pimpinan dan surat keluar yang tidak membutuhkan tandatangan pimpinan atau hanya cukup ditandatangani oleh kepala seksi. Surat keluar biasanya dikonsep oleh kasi atau staff nya.

Penomoran surat karena tidak ada pencatatan, nomor surat diambilkan dari nomor urut surat yang ada di folder surat keluar di komputer. Konsep surat yang sudah jadi diserahkan kepada pimpinan untuk dikoreksi dan ditandatangani. Jika surat yang diproses berupa surat biasa maka cukup ditandatangani oleh kasi. Surat yang sudah mendapat persetujuan kemudian dimintakan cap dinas ke TU. Surat yang siap dikirim selanjutnya dikirim ke tujuan melalui kurir. Arsip surat atau gandaan surat keluar kemudian disimpan di map schnellheker.”

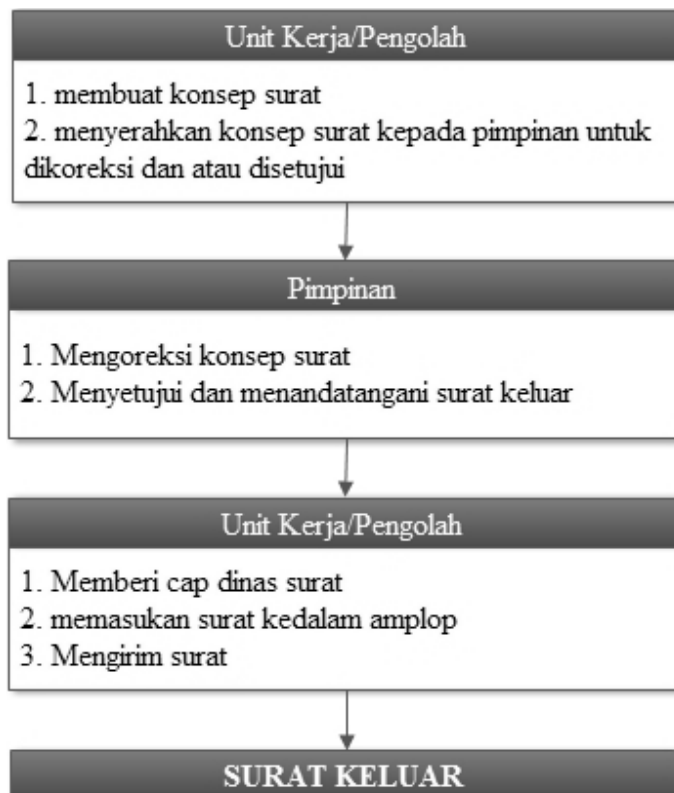
Pernyataan yang hampir sama juga dinyatakan oleh bapak DC sebagai kepala seksi sosial, bapak DC menyatakan “surat keluar dikonsep oleh masing-masing seksi. Untuk seksi sosial konsep surat biasanya dilakukan oleh kepala seksi atau anggotanya, tidak ada petugas khusus. Penomoran surat diambilkan dari nomor urut surat di folder surat keluar yang ada di komputer karena tidak ada pencatatan seperti buku agenda. Konsep surat kemudian dikoreksi dan dimintakan persetujuan ke ibu pimpian atau ke kepala kasi jika surat yang keluar tidak membutuhkan tandatangan pimpinan. Surat yang sudah ditandatangani kemudian dimintakan cap ke

TU dan siap untuk dikirim. Pengiriman surat biasanya dilakukan melalui kurir yang disediakan oleh kantor. Arsip surat keluar kita simpan langsung masuk ke map khusus surat keluar.”

Berdasarkan hasil observasi pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman Surat keluar dikelola oleh masing-masing seksi bidang yang ada di BPS Kabupaten Sleman. Surat keluar dibuat oleh tiap-tiap seksi yang ada. Alur penanganan surat keluar pada tiap-tiap seksi hampir sebagian besar sama kecuali TU. Pengelolaan surat keluar di bagian TU surat dikonsep oleh kepala TU atau bendahara, sebelumnya dimintakan nomor terlebih dahulu ke petugas pencatat surat. Konsep selanjutnya diserahkan ke pimpinan untuk dikoreksi. Surat yang sudah benar kemudian ditandatangani pimpinan dan digandakan untuk arsip. Surat kemudian diberi cap dinas dan siap untuk dikirim melalui kurir. Untuk pengelolaan surat keluar di masing-masing seksi memiliki dua alur, yaitu surat keluar yang memerlukan tanda tangan pimpinan dan surat keluar biasa yang tidak memerlukan tanda tangan pimpinan. Surat keluar biasanya dikonsep oleh kepala seksi. Nomor surat diambilkan dari nomor urut surat keluar yang ada di folder khusus surat keluar di komputer karena tidak ada pencatatan khusus seperti buku agenda keluar. Khusus untuk bagian produksi nomor surat diperoleh dari TU. Setelah konsep jadi jika memerlukan tanda tangan pimpinan maka diserahkan dulu ke pimpinan untuk dikoreksi dan ditandatangani bila sudah benar. Jika surat yang dikeluarkan tidak memerlukan tanda tangan pimpinan maka surat

cukup ditandatangani oleh kepala seksi yang bersangkutan. Surat yang sudah mendapat persetujuan kemudian dimintakan cap dinas ke bagian TU kemudian langsung dikirim ke alamat tujuan. Tidak ada buku ekspedisi dalam penyampaian surat keluar. Arsip surat keluar kemudian disimpan di dalam map (*schnelhecter*) khusus untuk surat keluar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman dikelola oleh masing-masing seksi yang ada di kantor. Surat keluar dikonsep oleh masing-masing seksi. Konsep surat kemudian dikoreksi dan dimintakan tandatangan. Terdapat dua alur dalam persetujuan surat yaitu surat yang memerlukan tandatangan pimpinan dan surat yang tidak memerlukan tandatangan pimpinan. Surat yang tidak memerlukan tandatangan pimpinan biasanya surat-surat biasa yang berupa laporan rutin ke BPS provinsi, kepala seksi diberi kewenangan untuk menandatangani surat semacam tersebut. Untuk surat penting yang memerlukan tandatangan pimpinan konsep surat terlebih dahulu diajukan ke pimpinan untuk dikoreksi. Surat yang sudah benar kemudian ditandatangani pimpinan. Selanjutnya surat yang sudah mendapatkan persetujuan dimintakan cap dinas ke TU dan siap untuk dikirim. Sebagian besar tidak ada pencatatan untuk surat keluar, surat keluar langsung dikirim melalui TU dan tidak menggunakan buku ekspedisi. Arsip surat keluar disimpan oleh masing-masing seksi di map folder khusus untuk surat keluar. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar alur pengelolaan surat keluar.



Gambar 10. Proses Pengelolaan Surat Keluar BPS Kabupaten Sleman

### c. Hambatan dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi diketahui bahwa ada beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman. Bapak JP sebagai kasi IPDS menyatakan bahwa “hambatan dalam pengalolaan surat masuk dan surat keluar yaitu satu, kurangnya tenaga khusus yang menangani surat, petugas pengelola surat hanya ada di TU saja. Pernah juga terjadi surat hilang hingga menimbulkan kekacauan kerja, tapi kemudian dicari-cari dan ditelusuri sampai ketemu lagi.”

Pernyataan yang hampir sama juga dinyatakan oleh Bapak DC sebagai kasi sosial bahwa hambatan dalam pengelolaan surat yaitu “tenaga kerja yang terampil dalam pengelolaan surat kurang sehingga pengelolaan surat yang terjadi sedikit berantakan.” Selain itu juga disampaikan oleh Bapak EP sebagai kasi produksi bahwa hambatan yang dialami yaitu “tidak ada pegawai khusus yang menangani pengelolaan surat, pernah juga terjadi surat hilang/terselip, tapi kemudian dicari-cari lagi hingga ditemukan kembali.” Ibu AS, kasi NWA juga menyatakan bahwa hambatan yang dialami dalam pengelolaan surat yaitu “tidak ada pegawai khusus yang menangani pengelolaan surat di setiap unit, pengelolaan surat dibagi-bagi bersama dengan staff yang ada di setiap seksi/unit. Keterampilan pengelolaan surat yang dimiliki juga sangat minim karena hanya didapat dari rekan kerja sejawat dan pegawai-pegawai sebelumnya.”

Berdasar hasil observasi yang dilaksanakan, faktor penghambat dalam pengelolaan surat di kantor BPS Kabupaten Sleman yaitu :

- SDM pengelola surat kurang memadai, petugas pengelola surat hanya ada satu orang dan hanya berada di subbagian tata usaha.
- Petugas pengelola surat masuk dan surat keluar kurang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam mengelola surat.
- Tidak ada ruang penyimpanan khusus untuk surat dan arsip surat
- Tidak ada standar operasional prosedur tetap dalam mengelola surat masuk dan surat keluar.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman yaitu kurangnya SDM pengelola surat yang terampil serta tidak ada standar operasional prosedur tetap dalam menjalankan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

#### **d. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan**

Pencapaian tujuan tidak selalu dapat berjalan dengan lancar, termasuk pencapaian tujuan dalam pengelolaan surat yang ada di kantor BPS Kabupaten Sleman. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang terjadi di BPS Kabupaten Sleman. Manajemen selalu melakukan usaha-usaha untuk mengatasi segala bentuk hambatan yang terjadi di kantor tersebut.

Bapak DC sebagai Kasi Sosial menjelaskan bahwa untuk mengatasi upaya yang ada dalam pengelolaan surat “sebenarnya membutuhkan tenaga kerja tambahan yang terampil dalam mengelola surat, namun karena hal tersebut bukan kewenangan dari unit/seksi maka upaya yang dilakukan yaitu berusaha untuk terus memperbaiki pengelolaan surat yang ada sebisa mungkin.” Pernyataan yang hampir sama dengan yang disampaikan oleh bapak DC untuk mengatasi masalah juga disampaikan oleh Bapak JP Kasi IPDS bahwa “untuk mengatasi hambatan yang terjadi yaitu adanya penambahan tenaga kerja khusus dalam bidang surat menyurat agar kegiatan tersebut lebih terorganisir.”

Selain itu Ibu AS Kasi NWA menyatakan bahwa “upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat yaitu saling belajar dan berbagai pengalaman mengenai pengalaman mengenai surat-menyurat dengan rekan-rekan kerja.” Pernyataan yang hampir sama juga dikemukakan oleh Ibu PH sebagai staff TU bagian surat menyurat yaitu “upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan adalah belajar dan saling bertukar informasi mengenai kegiatan surat menyurat dengan rekan kerja.”

Berdasarkan data wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilaksanakan untuk menangani hambatan yang terjadi pada pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman yaitu pegawai berusaha untuk lebih memperbaiki pengelolaan surat yang ada dengan cara belajar, berbagi pengalaman tentang kegiatan surat menyurat. Petugas pengelola surat berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan pengelolaan surat dari berbagai sumber seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat mengenai kegiatan pengelolaan surat. Pegawai berharap ada penambahan pegawai khusus yang terampil dalam pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilaksanakan di BPS Kabupaten Sleman ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala-kendala yang perlu penanganan serius. Diketahui dalam teori yang sudah dijelaskan, surat memiliki banyak

fungsi vital bagi penggunaannya, oleh sebab itu memerlukan penanganan yang baik dan benar agar surat dapat berdayaguna maksimal. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman dilaksanakan oleh masing-masing unit/seksi yang ada di kantor tersebut.

### **1. Pengelolaan Surat Masuk di BPS Kabupaten Sleman**

Hasil penelitian tentang pengelolaan surat yang ada di BPS Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa surat masuk dikelola menggunakan sistem satu pintu. Pencatatan yang digunakan untuk melakukan pengelolaan surat lebih mengarah kepada sistem buku agenda. Seluruh surat masuk diterima dan ditangani oleh sub bagian TU. Surat masuk diterima oleh petugas penerima surat yang berjaga di *receptionist* yang selanjutnya diserahkan ke bagian TU untuk dicatat dan diproses lebih lanjut. Surat yang sudah diterima di TU kemudian langsung dibuka, dibaca, dan dicatat di buku agenda oleh petugas pengelola surat menyurat. Pada proses ini terdapat beberapa tahap yang belum sesuai dengan prosedur penanganan surat masuk sistem buku agenda seperti yang telah dijelaskan dalam teori. Dalam pencatatan surat, petugas tidak membubuhkan cap agenda maupun membubuhkan tanggal penerimaan pada surat yang telah diterima. Petugas langsung mencatat surat di buku agenda surat masuk dan melampirinya dengan lembar disposisi. Surat yang sudah dilengkapi dengan

lembar disposisi kemudian di sampaikan kepada pimpinan untuk didisposisi dan selanjutnya dikembalikan ke TU untuk didistribusikan ke unit/seksi yang bersangkutan sesuai isi disposisi untuk diproses lebih lanjut.

Penyimpanan arsip surat masuk dilaksanakan oleh masing-masing seksi yang ada di BPS Kabupaten Sleman. Surat masuk yang telah selesai diproses sesuai isi disposisi kemudian disimpan. Penyimpanan surat dilaksanakan berdasar kebijakan masing-masing seksi. Tiap-tiap seksi yang ada di BPS Kabupaten Sleman tidak memiliki petugas khusus dalam pengelolaan surat. Petugas pengelola surat hanya ada satu orang khusus di sub bagian Tata Usaha. Kegiatan pengelolaan surat dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh anggota dalam tiap-tiap seksi. Sebagian besar seksi tidak melakukan pencatatan dalam penyimpanan arsip-arsip surat masuk. Surat langsung disimpan pada *schnelhekte*r tanpa menggunakan sistem penyimpanan khusus, terkadang surat hanya dibiarkan menumpuk di atas meja bercampur dengan dokumen lain.

Rendahnya perhatian pegawai terhadap arti penting pengelolaan surat tersebut mengakibatkan sebagian surat tercecer, terselip, bahkan hilang. Para pegawai juga tidak mengetahui jumlah surat yang disimpan. Hal tersebut mengakibatkan pengawasan dan pengendalian surat sulit untuk dilakukan. Selain itu penyimpanan

surat juga kurang diperhatikan keselamatannya, surat-surat yang sudah lama hanya ditumpuk dan disimpan menjadi satu di dalam kardus dan ditaruh disudut ruangan, karena tidak ada ruangan khusus untuk menyimpan arsip. Hal ini membuat ruangan kerja terlihat berantakan dan tidak rapi.

## **2. Pengelolaan Surat Keluar di BPS Kabupaten Sleman**

Pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman dilaksanakan oleh masing-masing seksi yang ada di kantor tersebut. Surat keluar dibuat dan dikirim oleh masing-masing seksi yang bersangkutan. Tidak ada petugas khusus yang menangani pengelolaan surat keluar. Sebagian besar seksi tidak memiliki sistem khusus dalam mengelola surat keluar. Dari 6 (enam) seksi yang ada, hanya 2 bagian yang menggunakan pengelolaan surat keluar dengan sistem buku agenda yaitu seksi Neraca Wilayah Statistik dan sub bagian Tata Usaha.

Pemrosesan surat keluar pada masing-masing seksi memiliki dua alur, yaitu surat keluar yang membutuhkan tanda tangan pimpinan dan surat keluar yang tidak memerlukan tanda tangan pimpinan. Hal ini karena kepala seksi (kasi) diberi kewenangan khusus untuk menandatangani surat-surat keluar yang sifatnya rutin atau hanya laporan biasa ke BPS Provinsi. Pengonsepan surat keluar di masing-masing seksi sebagian besar dilaksanakan oleh kasi. Konsep yang dibuat kemudian dikoreksi sampai benar. Surat

yang sudah dicetak kemudian dimintakan tandatangan, surat yang membutuhkan tandatangan pimpinan kemudian diserahkan ke pimpinan untuk ditandatangani, apabila surat keluar tersebut hanya bersifat rutin dan tidak memerlukan tandatangan pimpinan maka surat cukup ditandatangani oleh kepala seksi. Surat yang sudah ditandatangani kemudian dimintakan cap dinas ke bagian TU. Selanjutnya surat yang sudah tersampul dikirim ke alamat tujuan dengan menggunakan jasa kurir. Dalam tahap ini sebagian besar seksi tidak melakukan pencatatan surat keluar. Surat langsung dikirim ke alamat tujuan melalui kurir. Pengiriman surat juga tidak menggunakan buku ekspedisi. Setelah surat asli dikirim, tembusan atau arsip surat kemudian langsung disimpan di map khusus surat keluar. Namun penyimpanan yang ada sebagian besar juga belum menggunakan sistem penyimpanan khusus.

Berdasarkan paparan di atas pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman sudah berjalan baik, namun masih banyak tahap-tahap yang kurang sesuai dengan prosedur pengelolaan surat keluar. Dalam teori telah dijelaskan bahwa terdapat sistem yang dapat digunakan untuk mengelola surat keluar, yaitu sistem buku agenda dan sistem kartu kendali. Namun kenyataan yang terjadi, sebagian besar unit kerja di BPS Kabupaten Sleman belum menggunakan sistem pengelolaan surat tertentu. Tidak ada pencatatan khusus seperti buku agenda maupun kartu kendali yang

digunakan untuk mengelola surat keluar. Selain itu penyimpanan arsip surat keluar juga belum menggunakan sistem penyimpanan tertentu. Surat hanya disimpan begitu saja di map khusus untuk surat keluar. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan prosedur pengelolaan surat yang telah ada. Tidak adanya sistem khusus yang digunakan dalam pengelolaan surat keluar tersebut mengakibatkan pengawasan dan pengendalian surat keluar sulit untuk dilaksanakan.

### **3. Hambatan dalam Mengelola Surat**

Setiap kegiatan pasti selalu mengalami hambatan dalam proses pelaksanaannya, termasuk kegiatan pengelolaan surat. Seperti telah dijelaskan dalam teori, ada beberapa hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat, baik itu surat masuk maupun surat keluar. Hal ini juga terjadi pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang ada di BPS Kabupaten Sleman. Berdasarkan data penelitian hambatan utama yang dialami oleh kantor tersebut yaitu belum adanya prosedur atau sistem tertentu serta kurangnya pegawai khusus yang terampil dalam mengelola surat masuk dan surat keluar.

Petugas khusus untuk pengelola surat-menyurat di BPS Kabupaten Sleman hanya ada satu orang dan hanya berada di subbagian TU saja, padahal pengelolaan surat dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja. Latar belakang pendidikan petugas

pengelola surat juga kurang relevan dengan bidang yang dikerjakan. Keterampilan yang digunakan untuk melaksanakan pengelolaan diperoleh petugas dari pengalaman kerja rekan sejawat dan petugas sebelumnya. Petugas belum pernah mengikuti pelatihan ataupun bintek mengenai pengelolaan surat, sehingga pelaksanaan pengelolaan surat yang ada di BPS Kabupaten Sleman dilaksanakan dari hasil belajar mandiri petugas.

Hambatan lain yang dialami oleh BPS Kabupaten Sleman yaitu belum adanya sistem khusus dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di masing-masing unit kerja. Surat hanya dikelola sebisa mungkin sesuai dengan kemampuan petugas. Tidak adanya pencatatan khusus untuk surat masuk dan surat keluar di masing-masing unit kerja juga mengakibatkan sulitnya melakukan pengawasan dan pengendalian jumlah surat yang ada di kantor tersebut. Sebagian unit kerja BPS Kabupaten Sleman tidak melaksanakan pencatatan surat pada buku agenda maupun kartu kendali. Hal ini pernah mengakibatkan terselipnya surat dan menghambat kelancaran proses kerja pegawai di kantor BPS Kabupaten Sleman. Pengiriman surat keluar di BPS Kabupaten Sleman juga tidak menggunakan buku ekspedisi, sehingga surat keluar kurang terorganisir.

#### 4. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman tentu saja mengganggu proses kerja pegawai. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dialami tersebut pihak BPS Kabupaten Sleman berusaha sebisa mungkin untuk memperbaiki pengelolaan surat yang ada.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, terdapat upaya-upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi. Para pegawai berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pengelolaan surat dengan kemampuan yang mereka miliki. Petugas pengelola surat berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan pengelolaan surat dari berbagai sumber seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat mengenai kegiatan pengelolaan surat. Pegawai berharap ada penambahan pegawai khusus yang terampil dalam pelaksanaan pengelolaan surat. Selain itu upaya yang perlu dilaksanakan untuk mengatasi hambatan yang ada yaitu dengan:

- 1) Mengadakan diklat atau mengikutsertakan petugas pengelola surat dalam diklat tentang pengelolaan surat.
- 2) Menambah jumlah pegawai/petugas pengelola surat masuk dan surat keluar.

Menetapkan dan menyeragamkan prosedur/pedoman khusus dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

- 3) Menyediakan ruangan khusus untuk menyimpan surat-surat masuk dan surat keluar yang dikelola.

Dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan di atas diharapkan dapat meminimalisir hambatan yang terjadi sehingga kegiatan pengelolaan surat dapat berjalan dengan optimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan surat masuk di BPS Kabupaten Sleman belum optimal, hal ini terlihat dari beberapa faktor berikut:
  - a. Petugas penerima surat tidak melakukan penyortiran surat berdasarkan klasifikasi surat biasa maupun penting. Surat yang diterima langsung dicatat dan didistribusikan.
  - b. Pendistribusian surat tidak menggunakan tanda bukti khusus seperti buku ekspedisi maupun lembar pengantar.
  - c. Penyimpanan surat masuk belum terorganisir karena tidak menggunakan sistem penyimpanan baku seperti sistem penyimpanan berbasis kronologi dan atau sistem penyimpanan baku lainnya.
2. Pengelolaan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman belum berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dari faktor-faktor berikut:
  - a. Tidak ada pedoman dan sistem baku yang digunakan untuk mengelola surat keluar.
  - b. Belum ada pencatatan khusus untuk surat keluar baik pencatatan dengan buku agenda atau kartu kendali.

- c. Penggandaan surat keluar untuk arsip belum berjalan tertib, penggandaan dilaksanakan apabila petugas ingat.
  - d. Penyimpanan surat belum terorganisir, surat keluar hanya disimpan menjadi satu dalam satu folder tanpa ada penataan khusus untuk memudahkan pencarian kembali.
  - e. Pendistribusian surat tidak menggunakan tanda bukti buku ekspedisi ataupun bukti lainnya.
3. Hambatan utama yang dialami dalam pengelolaan surat masuk maupun surat keluar di BPS Kabupaten Sleman yaitu:
- a. Petugas pengelola surat terbatas, yaitu hanya satu orang di bagian Tata Usaha (TU).
  - b. Belum ada pedoman baku yang diterapkan dalam mengelola surat masuk maupun surat keluar.
  - c. Tidak ada tempat khusus untuk menyimpan arsip surat.
4. Upaya yang telah dilaksanakan untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman yaitu petugas pengelola surat berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan pengelolaan surat dari berbagai sumber seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat mengenai kegiatan pengelolaan surat.

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di BPS Kabupaten Sleman, terdapat hambatan-

hambatan yang perlu diatasi. Untuk mengatasi hambatan serta untuk mengoptimalkan pengelolaan surat, maka terdapat beberapa saran yang diberikan untuk pengelolaan surat di BPS Kabupaten Sleman yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya mengikutsertakan atau mengadakan diklat untuk petugas pengelola surat agar lebih memiliki ketrampilan khusus dalam bidang pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta arsip.
2. SDM pengelola surat hendaknya ditambah mengingat volume surat yang ditangani dalam kantor BPS Kabupaten Sleman banyak.
3. Sebaiknya menetapkan pedoman dan sistem pengelolaan baku dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, agar surat lebih terorganisir dan mudah dikendalikan serta diawasi.
4. Hendaknya disediakan tempat khusus untuk menyimpan arsip surat agar tersimpan dengan aman dan rapi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basir Barthos. (2007). *Manajemen Kearsipan Edisi I*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budi Martono. (1992). *Pengurusan Surat*. Jakarta: ANRI
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Djihad Hisyam. (2008). *Korespondensi Bahasa Indonesia Dalam Teori dan Praktik*. *Diktat*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Djoko Purwanto. (2008). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Fajar Sulistyawan. (2013). *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo*. *Skripsi*. UNY.
- Hani Handoko, T. (2003). *Manajemen. Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ida Nuraida. (2013). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Ismail Solihin. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Moekijat. (1985). *Tata Laksana Kantor*. Bandung: Alumni
- Putri Morita Sari. (2013). *Pengelolaan Surat-Menyurat di UPT Pendidikan Dan Kebudayaan Purwodadi Kabupaten Purworejo*. *Skripsi*. UNY.
- Sedarmayanti. (2003). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Cetakan III. Bandung: Mandar Maju.
- Sedianingsih, dkk. (2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana.
- Soedjito dan Solchman TW. (2014). *Surat Menyurat Resmi Bahas Indonesia*. Bandung: Rosda.
- Sri Endang R, dkk. (2009). *Modul Menangani Surat Masuk dan Keluar (Mail Handling)*. Jakarta: Erlangga
- Sutarto. (1992). *Sekretaris dan Tatawarkat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Terry, George R dan Leslie W. Rue. (2005). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

Tim Administrasi Perkantoran. (2007). *Modul Melakukan Prosedur Adnminstrasi*. Jakarta: Yudhistira

Tony Waworuntu. (1995). *Pedoman Perkantoran Dan Kesekretarisan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Wursanto, Ig. (1991). *Kearsipan I*. Yogyakarta: Kanisius

\_\_\_\_\_. (2004). *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi

# LAMPIRAN

### PEDOMAN OBSERVASI

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan
1.	Kondisi Fisik Instansi	
	Gedung	
	Taman	
	Tempat parkir	
	Pagar	
	Receptionist	
	Jumlah ruang	
	Ruang kepala instansi	
	Ruang arsip	
	Ruang pegawai	
	Perpustakaan	
2.	Potensi Pegawai	
	Ketrampilan pegawai dalam mengelola surat	
3.	Fasilitas Pengelolaan Surat Menyurat	
	Pedoman pengelolaan surat	
	Petugas khusus pengelola surat menyurat	
	Buku agenda/kartu kendali	
	Lembar disposisi	
	Cap agenda	
	ATK	
	Schnelhecter	
	Perforator	

	Buku ekspedisi	
	Perangkat komputer & printer	
	Meja kursi kerja pengelola surat	
	Rak sortir	
	Tempat penyimpanan surat	
4.	Pengelolaan Surat Masuk	
5.	Pengelolaan Surat Keluar	
6.	Hambatan dalam pengelolaan surat	

**LEMBAR HASIL OBSERVASI**  
**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR**  
**BPS KABUPATEN SLEMAN**

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan
1.	Kondisi Fisik Instansi	
	Gedung	Ada, kondisi masih berupa bangunan baru, bertingkat, dan dalam keadaan masih baik
	Taman	Ada
	Tempat parkir	Ada, tempat parkir terdapat di depan gedung dan samping selatan gedung.
	Pagar	Ada
	Receptionist	Ada, berada di ruang bagian depan tepat di pintu masuk dijaga oleh satpam dan satu pegawai honorer
	Jumlah ruang	
	Ruang kepala instansi	Ada dan dalam kondisi baik
	Ruang arsip	Tidak ada
	Ruang pegawai	Ada, sesuai dengan unit dan seksi-seksi yang ada di kantor
	Perpustakaan	Ada
2.	Potensi Pegawai	
	Ketrampilan pegawai dalam mengelola surat	Pegawai belum memiliki ketrampilan dan pengetahuan khusus tentang korespondensi yang baik dan benar
3.	Fasilitas Pengelolaan Surat Menyurat	
	Pedoman pengelolaan surat	Tidak ada pedoman khusus dalam pengelolaan surat
	Petugas khusus	Petugas khusus pengelola surat hanya ada satu

pengelola surat menyurat	di subbagian tata usaha
Buku agenda/kartu kendali	Terdapat buku agenda surat masuk dan surat keluar dan hanya terdapat di TU. Untuk masing-masing seksi tidak ada buku agenda surat masuk maupun buku agenda surat keluar kecuali di bagian TU dan bagian seksi NWA.
Lembar disposisi	Lembar disposisi terdapat di TU dan masih dalam keadaan stock banyak
Cap agenda	Tidak ada cap agenda, surat langsung dicatat di buku agenda surat masuk.
ATK	Ada, masing-masing pegawai memiliki ATK sendiri
Schnelhecter	Ada, untuk menyimpan surat masuk dan surat keluar
Perforator	Ada lebih dari satu
Buku ekspedisi	Tidak ada
Perangkat komputer & printer	Ada, masing-masing unit kerja memiliki perangkat komputer dan printer sendiri-sendiri dan dalam keadaan masih dapat digunakan.
Meja kursi kerja pengelola surat	Ada lengkap, namun meja kerja dalam keadaan sempit karena diatas meja banyak tumpukan-tumpukan dokumen sehingga ruang gerak untuk bekerja menjadi tidak leluasa.
Rak sortir	Tidak ada
Tempat penyimpanan surat	Tempat penyimpanan surat yang digunakan berupa ordner dan schnelhecter. Di bagian TU surat masuk disimpan di ordner, surat keluar di spring schnelhecter. Untuk masing-masing seksi surat masuk dan keluar hanya disimpan di schnelhecter.

4.	Pengelolaan Surat Masuk	<p>Surat masuk melalui sistem satu pintu yaitu terpusat langsung masuk di TU. Surat diterima oleh security atau petugas honorer yang berada di depan kemudian disampaikan ke petugas pengelola surat masuk di TU. Oleh petugas surat langsung dibuka dan dibaca kemudian dicatat di buku agenda surat masuk dan dilampiri lembar disposisi. Surat selanjutnya disampaikan ke pimpinan untuk didisposisi dan dikembalikan lagi ke TU untuk didistribusikan ke seksi-seksi sesuai isi disposisi. Penyimpanan surat masuk dikelola oleh masing-masing seksi yang bersangkutan. Surat disimpan beserta lembar disposisi di schneelhecter.</p>
5.	Pengelolaan Surat Keluar	<p>Surat keluar dikelola oleh masing-masing seksi bidang yang ada di BPS Kabupaten Sleman. Surat keluar dibuat oleh tiap-tiap seksi yang ada. Alur penanganan surat keluar pada tiap-tiap seksi hampir sebagian besar sama kecuali TU. Pengelolaan surat keluar di bagian TU surat dikonsep oleh kepala TU atau bendahara, sebelumnya dimintakan nomor terlebih dahulu ke petugas pencatat surat. Konsep selanjutnya diserahkan ke pimpinan untuk dikoreksi. Surat yang sudah benar kemudian ditandatangani pimpinan dan digandakan untuk arsip. Surat kemudian diberi cap dinas dan siap untuk dikirim melalui kurir.</p> <p>Untuk pengelolaan surat keluar di masing-masing seksi memiliki dua alur, yaitu surat</p>

		<p>keluar yang memerlukan tanda tangan pimpinan dan surat keluar biasa yang tidak memerlukan tanda tangan pimpinan. Surat keluar biasanya dikonsep oleh kepala seksi. Nomor surat diambilkan dari nomor urut surat keluar yang ada di folder khusus surat keluar di komputer karena tidak ada pencatatan khusus seperti buku agenda keluar. Khusus untuk bagian produksi nomor surat diperoleh dari TU. Setelah konsep jadi jika memerlukan tanda tangan pimpinan maka diserahkan dulu ke pimpinan untuk dikoreksi dan ditandatangani bila sudah benar. Jika surat yang dikeluarkan tidak memerlukan tanda tangan pimpinan maka surat cukup ditandatangani oleh kepala seksi yang bersangkutan. Surat yang sudah mendapat persetujuan kemudian dimintakan cap dinas ke bagian TU kemudian langsung dikirim ke alamat tujuan. Tidak ada buku ekspedisi dalam penyampaian surat. Surat keluar di masing-masing seksi kadang juga tidak digandakan untuk disimpan.</p>
6.	Hambatan dalam pengelolaan surat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM pengelola surat kurang memadai. Petugas pengelola surat hanya ada satu orang dan hanya berada di subbagian tata usaha.</li> <li>- Petugas pengelola surat masuk dan surat keluar kurang memiliki ketrampilan dalam mengelola surat.</li> <li>- Tidak ada ruang khusus untuk</li> </ul>

		<p>menyimpan surat/dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tidak ada standarisasi/keseragaman prosedur dalam mengelola surat keluar pada tiap-tiap unit.</li><li>- Tidak ada sistem penataan/penyimpanan khusus untuk menyimpan surat masuk dan surat keluar.</li><li>- Penataan dan penyimpanan surat di masing-masing seksi sebagian besar kurang terorganisir.</li></ul>
--	--	---

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?
2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?
3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?
4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?
5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?

Jawaban:

6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?
7. Bagaimana pengelolaan surat masuk yang meliputi:
  - a. Bagaimana penerimaan surat dilaksanakan?.
  - b. Bagaimana proses penyortiran surat masuk
  - c. Bagaimana proses pencatatan surat masuk ?
  - d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk?
  - e. Bagaimana pengolahan surat masuk?
  - f. Bagaimana penataan/penyimpanan surat masuk?
8. Bagaimana pengelolaan surat keluar yang meliputi:
  - a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar?
  - b. Bagaimana proses persetujuan konsep surat keluar?
  - c. Bagaimana proses pencatatan surat keluar?

- d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?
  - e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?
9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?
10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?

## TRANSKRIP WAWANCARA

**Narasumber : Presti Handayani, S.Sos.**

**Jabatan : Staff Tata Usaha bagian surat-menyurat**

- 1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** Tidak ada pedoman khusus yang digunakan untuk mengelola surat, semua prosedur hanya didapat dari pengalaman sebelumnya dan dari teman-teman kerja.

- 2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** sistemnya ya semua surat masuk langsung ke TU, diterima kemudian saya catat dibuku agenda lalu masuk ke pimpinan untuk didisposisi setelahnya didistribusikan ke unit sesuai isi disposisi untuk ditindak lanjut. Untuk surat keluar itu dikelola masing-masing oleh tiap seksi, TU hanya memberikan cap dinas dan kadang nomor surat untuk surat-surat yang memerlukan tanda tangan pimpinan.

- 3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** khusus untuk surat masuk karena semuanya harus melalui TU itu petugasnya saya sendiri, kemudian kalo surat keluar itu dari masing-masing bagian atau seksi di sini. Kalo khusus untuk TU itu petugasnya saya sendiri.

- 4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?**

**Jawaban:** ketrampilannya ya hanya otodidak dari pengalaman dan rekan kerja sebelum sebelumnya.

**5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** ngga ada, biasanya hanya saya

**6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** peralatan dan perlengkapannya itu cuma buku agenda masuk dan keluar, alat tulis, kertas, komputer, cap dinas, sama map folder untuk penyimpanan.

**7. Bagaimana pengelolaan surat masuk yang meliputi:**

**a. Bagaimana penerimaan surat dilaksanakan?**

**Jawaban:** penerimaan surat masuk itu diterima oleh satpam yang ada di bagian depan kalo tidak ya kadang langsung masuk ke TU.

**b. Bagaimana proses penyortiran surat masuk**

**Jawaban:** tidak ada penyortiran, semua surat masuk langsung saya catat di buku agenda masuk dan langsung diproses.

**c. Bagaiman proses pencatatan surat masuk ?**

**Jawaban:** surat yang masuk dibuka kemudian di baca lengkap selanjutnya dicatat di buku agenda surat masuk lalu dilampiri lembar disposisi untuk disampaikan kepada pimpinan untuk dimintakan disposisi.

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk?**

**Jawaban:** pendistribusiannya ya tergantung dari isi disposisi dari pimpinan. Surat yang sudah dicatat dan dilampiri lembar disposisi diserahkan ke pimpinan setelah didisposisi dikembalikan lagi ke sini lalu saya distribusikan. Kalo isi disposisinya missal untuk seksi produksi ya langsung diserahkan ke seksi produksi.

**e. Bagaimana pengolahan surat masuk?**

**Jawaban:** pengolahannya itu tergantung masing-masing yang bersangkutan sesuai disposisi tadi.

**f. Bagaimana penataan/penyimpanan surat masuk?**

**Jawaban:** penataan sama penyimpanan surat masuk itu disimpan oleh masing-masing seksi. Kalo surat yang masuk itu untuk bagian TU nantinya yang menyimpan TU, yang di sini itu disimpan sama bu Henita atau Ka-TU nya, tapi kalo suratnya untuk bagian IPDS misalnya ya yang menyimpan mereka yang ada di bagian IPDS.

**8. Bagaimana pengelolaan surat keluar yang meliputi:**

**a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** surat keluar itu diolah oleh masing-masing seksi, mereka mengeluarkan dan mengelola sendiri surat keluar. untuk yang bagian TU itu biasanya yang mengonsep KaTU-nya atau bendaharannya. Sebelum membuat konsep itu mereka meminta nomor dulu ke saya yang saya ambilkan dari nomor urut di buku agenda.

**b. Bagaimana proses persetujuan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** setelah konsep jadi diserahkan ke pimpinan untuk dikoreksi, jika ada koreksian sampai benar konsep baru diketik kembali kemudian dicetak rangkap dua, selanjutnya dimintakan tandatangan pimpinan, kemudian dicap dinas.

**c. Bagaimana proses pencatatan surat keluar?**

**Jawaban:** ya hanya dicatat di buku agenda surat keluar sesuai dengan isi suratnya.

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?**

**Jawaban:** distribusinya itu lewat kurir, kita punya karyawan khusus yang biasanya mengantar surat.

**e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?**

**Jawaban:** surat yang asli itu dikirimkan ke alamat tujuan yang salinannya disimpan aja masuk ke map folder. Khusus yang menyimpan surat-surat itu Ka-TUnya.

**9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada hambatan, saya sebentar lagi mau pensiun. Hanya saja pegawai yang terampil bidang surat menyurat itu ga ada.

**10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** upayanya apa ya, ya belajar saja dari teman-teman saling *share* pengalaman tentang kegiatan surat-menyurat.

**Narasumber : Asih Setyowati, S. Si., MM**

**Jabatan : Kepala Seksi (Kasi) Neraca Wilayah dan Analisis**

**1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pedoman khusus cuma biasa saja

**2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** ngga ada sistem khusus mba, kalo surat masuk ya harus masuk dulu ke TU kalo surat keluar itu ada dua alur kadang langsung dari seksi/bagian kadang lewat TU

**3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** disini ya semua bisa jadi petugas, kita kesepakatan saja kalo ada surat masuk atau keluar itu dikelola bersama

**4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?**

**Jawaban:** ketrampilannya itu ya didapat otodidak belajar dari yang sebelum-sebelumnya.

**5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pembagian tugas, siapa yang bisa ya dikerjakan, kesepakatan bersama.

**6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** yang digunakan untuk itu buku pencatatan surat masuk sama surat keluar, map folder untuk menyimpan surat, sama perangkat komputer.

**7. Bagaimana pengelolaan surat masuk yang meliputi:**

**a. Bagaimana penerimaan surat dilaksanakan?**

**Jawaban:** untuk surat masuk itu semuanya lewat TU jadi yang menerima bagian depan/TU

**b. Bagaimana proses penyortiran surat masuk?**

**Jawaban:** penyortiran juga dilakukan TU

**c. Bagaimana proses pencatatan surat masuk?**

**Jawaban:** untuk pencatatan kalo saya khusus di seksi/bidang ini saya ada pencatatan buku agenda surat masuk dan surat keluar, jadi setiap ada surat berdasar disposisi pimpinan untuk unit ini sebelumnya ya saya catat dulu di buku surat masuk.

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk?**

**Jawaban:** ngga ada pendistribusian karena disini kita sifatnya menerima disposisi dari pimpinan

**e. Bagaimana pengolahan surat masuk?**

**Jawaban:** pengolahannya itu tergantung isi surat dan bisa dikerjakan oleh siapa saja staff di seksi ini.

**f. Bagaimana penataan/penyimpanan surat masuk?**

**Jawaban:** penyimpanannya itu selesai diproses langsung dimasukkan ke map folder untuk disimpan.

**8. Bagaimana pengelolaan surat keluar yang meliputi:**

**a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** surat keluar disini itu dikolala oleh masing-masing seksi, ada dua alur yaitu yang lewat pimpinan sama yang langsung. Yang langsung itu karena kita diberi kewenangan untuk mengirim surat-surat semacam laporan rutin ke provinsi sehingga tidak perlu tandatangan pimpinan. Untuk yang membuat konsep itu bisaanya ya bisa siapa saja anggota yang ada di seksi ini, jadi tidak ada staff khusus. Nomor surat itu kalo surat yang perlu tandatangan pimpinan nomornya dimintakan dulu ke TU kalo surat yang biasa dari seksi itu berdasar pencatatan nomor urut surat keluar.

**b. Bagaimana proses persetujuan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** konsep yang sudah dibuat kalo itu lewat pimpinan ya diajukan dulu ke ibu kepala untuk dikoreksi setelah benar baru diketik ulang dan dimintakan tandatangan ibu kepala. Untuk surat yang sifatnya rutin biasa yang tidak perlu tandatangan ibu kepala itu langsung saya sendiri yang menandatangani. Kalo sudah ditandatangani baru kemudian dicetak dan digandakan untuk arsip satu lalu dimintakan cap dinas ke TU

**c. Bagaimana proses pencatatan surat keluar?**

**Jawaban:** kalo khusus di seksi ini saya ada pencatatan ngga tau kalo diseksi lain ada pencatatan atau tidak. Surat keluar sebelum dikirim kita catat dulu di buku agenda keluar.

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?**

**Jawaban:** pengiriman surat itu langsung kita kirim atau lewat kurir langsung.

**e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?**

**Jawaban:** untuk penyimpanan arsip surat keluar kita langsung dimasukkan saja ke map folder surat keluar yang ada di meja saya ini.

**9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** hambatannya itu tidak ada pegawai khusus untuk pengelolaan surat jadi ya kerjanya harus bagi-bagi, apalagi kalau sedang sibuk-sibuknya itu jadi terbengkalai. Keterampilan yang dimiliki dalam mengelola surat juga sangat kurang, kita hanya belajar dari teman-teman sejawat dan dari pegawai yang sebelum-sebelumnya.

**10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** upayanya itu kita saling belajar saja mengenai pengalaman mengenai surat-menyurat saling berbagi informasi.

**Narasumber : Iswanti, S. ST**

**Jabatan : Kepala Seksi (Kasi) Statistik Distribusi**

**1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** pedomannya apa ya, ya hanya dari sebelum-sebelumnya. Kita hanya mengikuti cara dari yang lalu saja ngga ada pedoman khusus.

**2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** sistemnya apa ya, ngga ada mba cuma disimpan biasa saja.

**3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** disini ngga ada petugas khusus kadang saya kadang mbaknya disebelah itu. Kita bareng-bareng saja siapa yang selo begitu.

**4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?**

**Jawaban:** ketrampilannya ya didapat dari pengalaman sebelum-sebelumnya turun temurun.

**5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** pembagian tugasnya ya tadi siapa yang selo yang mengerjakan.

**6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** Cuma map folder ini dua untuk surat masuk dan surat keluar, perforator untuk melubangi itu saja

**7. Bagaimana proses pengelolaan surat masuk?**

**Jawaban:** surat masuk itu semua kan lewat TU jadi di sini hanya menerima disposisi dari pimpinan. Surat yang dari pimpinan itu kemudian kita tindaklanjuti, setelah selesai ya sudah kita simpan biasa masuk di map folder tadi, tidak ada pencatatan khusus.

**8. Bagaiman proses pengelolaan surat keluar yang meliputi:**

**a. Bagaiman proses pembuatan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** untuk yang mengonsep itu kadang saya kadang juga staff saya, kemudian untuk penomorannya itu karena kita tidak punya buku agenda keluar kita hanya mengurutkan dari file yang ada di folder khusus untuk surat keluar.

**b. Bagaiman proses persetujuan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** persetujuannya itu disini ada dua alur mba yang satu harus melalui pimpinan yang satu tidak. Kalo yang melalui pimpinan itu konsep diajukan ke ibu kepala untuk dikoreksi ada yang salah atau tidak kalo ada ya kemudian diketik ulang selanjutnya diserahkan kembali ke ibu kepala untuk ditandatangani. Kalo untuk yang tanpa tanda tangan ibu kepala itu saya langsung yang menandatangani. Setelah ditandatangani langsung dimintakan cap ke TU.

**c. Bagaiman proses pencatatan surat keluar?**

**Jawaban:** ngga ada pencatatan mba disini selesai langsung dikirim, soalnya di komputer sudah ada jadi ya ngga dicatat “manut” sama yang dikomputer saja.

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?**

**Jawaban:** distribusinya ya kita setelah surat jadi langsung dikirim ke tujuan kadang staff kita sendiri yang bawa kadang lewat kurir yang di depan.

**e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?**

**Jawaban:** untuk arsipnya kita juga kalo sudah selesai diproses langsung masuk saja di map folder ga ada penataan secara khusus. Nanti kalo sudah satu tahun tutup buku saya jilid kemudian saya simpan. Untuk nyimpannya itu ya cuma ditumpuk ditempat *selo* karena tidak ada tempat khusus.

**9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** hambatannya itu ya kadang surat sering nyelip kalo mau dibutuhkan, tp kemudian dicari-cari lagi sampai ketemu.

**10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban;** upayanya ya itu tadi kita nyari surat-surat yang nyelip sampai ketemu, tapi itu ya pasti ketemu lagi mba.

**Narasumber : Matius Eko Prasetyo, SE**

**Jabatan : Kepala Seksi (Kasi) Statistik Produksi**

**1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada

**2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** sistim biasa aja disimpan disini di map folder

**3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** saya sendiri dibantu sama staff saya

**4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?**

**Jawaban:** dari pengalaman sebelum sebelumnya saja tidak ada ketrampilan khusus.

**5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pembagian tugas khusus, penanganan surat itu sebagian besar ke saya.

**6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** map folder dua buah, yang satu untuk menyimpan surat masuk yang satu untuk surat keluar.

**7. Bagaimana proses pengelolaan surat masuk?**

**Jawaban:** surat masuk itu semua dari TU. Jadi diterima di TU dari TU ke ibu kepala kemudian didisposisi baru didistribusikan ke seksi-seksi sesuai disposisi. Di sini kita hanya mengelola surat yang khusus untuk bagian kita, kita hanya menyimpan surat yang disposisinya untuk bagian produksi saja.

**8. Bagaimana proses pengelolaan surat keluar yang meliputi:**

**a. Bagaiman proses pembuatan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** pembuatan surat keluar itu yang mengonsep biasanya saya dibantu staff saya. Pembuatan konsep terlebih dahulu minta nomor surat ke TU karena seluruh surat keluar di bagian ini semuanya harus melalui TU.

**b. Bagaiman proses persetujuan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** konsep yang sudah dicetak itu dikoreksi sampai benar kemudian ditandatangani ibu kepala jika itu perlu tanda tangan pimpinan kalo tidak itu cukup saya yang tanda tangan.

**c. Bagaiman proses pencatatan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pencatatan, surat yang sudah siap kirim langsung diserahkan ke TU

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?**

**Jawaban:** surat yang sudah disetujui digandakan kemudian dimintakan cap dinas dan diserahkan ke TU untuk dikirim

**e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?**

**Jawaban:** penyimpanan arsipnya kita masukan saja ke map folder (*schnelhecter*) tidak ada pencatatan khusus seperti buku agenda keluar.

**9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada tenaga khusus, pernah juga ada surat yang terselip, tapi kemudian dicari lagi itu ketemu

**10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** ya kita berusaha agar surat-surat itu tersimpan rapi tidak ada yang terselip lagi.

**Narasumber : Joko Prayitno, S. Si., M. SE**

**Jabatan : Kepala Seksi (Kasi) Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS)**

**1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** pedoman khusus tidak ada

**2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** sistem khusus juga tidak ada

**3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** itu staff saya, tapi kebetulan sekarang baru cuti hamil jadi yang mengelola saya sendiri.

**4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?**

**Jawaban:** ketrampilan yang dimiliki itu didapat dari pengalaman dan rekan kerja. Kita belum pernah menerima pelatihan secara khusus mengenai pengelolaan surat.

**5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** biasanya seluruh pengelolaan surat itu dipegang sama salah satu staff saya, tapi berhubung dia sedang cuti jadi saya semua yang menangani.

**6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** peralatan yang digunakan untuk menyimpan itu map folder ini dua untuk surat masuk dan surat keluar sama perangkat komputer dan mesin pencetak.

**7. Bagaimana proses pengelolaan surat masuk?**

**Jawaban:** untuk surat masuk itu semuanya harus melalui TU jadi di sini hanya menerima surat yang berasal dari disposisi pimpinan. Selain itu ada juga surat masuk itu berupa *e-mail* tapi itu hanya surat yang sifatnya biasa berupa laporan-laporan rutin, kalo surat pengantar itu pasti harus lewat TU.

**8. Bagaiman proses pengelolaan surat keluar yang meliputi:**

**a. Bagaiman proses pembuatan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** pembuatan konsep surat itu fleksibel bisa saya bisa juga staff saya, saat mengonsep itu nomor surat diambilkan dari urutan surat keluar yang ada di folder komputer karena tidak ada pencatatan khusus jadi hanya berdasar urutan di komputer.

**b. Bagaiman proses persetujuan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** setelah konsep jadi surat kemudian dimintakan tandatangan ke pimpinan biasanya untuk surat-surat pengantar.

**c. Bagaiman proses pencatatan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pencatatan surat keluar, kalau sudah siap dikirim langsung kita kirim

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?**

**Jawaban:** distribusinya itu kita kirim melalui kurir

**e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?**

**Jawaban:** penataannya ya ini saya tumpuk di meja saya karena belum sempat mengurusnya dan staff saya sedang cuti jadi saya tumpuk saja disini. Sebenarnya ada map khusus untuk surat masuk dan keluar tapi karena terbatasnya pegawai kemudian sementara begini. Kadang karena surat keluar itu ada yang digandakan untuk disimpan dan tidak digandakan jadi ada beberapa surat keluar yang tidak punya arsip untuk disimpan. Hanya mengandakan file yang disimpan di komputer.

**9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** hambatannya itu satu kurang ada tenaga kerja, jadi ya seperti ini surat kadang kalau lagi sibuk hanya saya tumpuk dimeja saja, sampai berantakan seperti ini. Pernah juga terjadi surat hilang sehingga menghambat kerja.

**10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** sebenarnya untuk mengatasi hambatan dalam kegiatan surat menyurat ya mengharapkan adanya petugas khusus untuk mengelola kegiatan tersebut sehingga bisa lebih terorganisir. Kalo upaya untuk mengatasi surat yang hilang tadi kita cari-cari sampai ketemu kalo tidak ketemu itu kita minta dikirim lagi atau kalau di *e-mail* ada kita mencetak dari *e-mail*.

**Narasumber : Dedi Cahyono, SE, MSE, MA**

**Jabatan : Kepala Seksi (Kasi) Statistik Sosial**

**1. Adakah pedoman khusus dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** pedoman mengenai pengelolaan surat tidak ada

**2. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** sistemnya kalo surat masuk itu seluruhnya melalui TU untuk surat keluar itu dari masing-masing seksi

**3. Siapa petugas pengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada petugas khusus untuk surat masuk dan keluar di seksi ini, petugas khususnya hanya ada di TU.

**4. Bagaimana ketrampilan pengelolaan surat yang dimiliki oleh petugas pengelola surat?**

**Jawaban:** ketrampilannya hanya biasa didapat dari petugas sebelum-sebelumnya.

**5. Bagaimana pembagian tugas dalam menangani surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pembagian tugas kita semua bekerja sama-sama

**6. Apa saja peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** peralatan yang digunakan itu *schnelhecter* dua satu untuk surat masuk satu lagi untuk surat keluar.

**7. Bagaimana proses pengelolaan surat masuk?**

**Jawaban:** surat masuk itu seluruhnya melalui TU di depan setelah didisposisi baru masuk ke bagian kita. Di tempat kita surat diproses lebih lanjut kemudian setelah selesai kita simpan di map folder surat masuk tadi langsung, tidak ada pencatatan khusus.

**8. Bagaimana proses pengelolaan surat keluar yang meliputi:**

**a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** pembuatan konsep surat biasanya saya yang membuatnya, penomoran itu mengambil dari urutan surat keluar di komputer, jadi ada folder khusus untuk surat keluar di komputer.

**b. Bagaimana proses persetujuan konsep surat keluar?**

**Jawaban:** setelah konsep jadi surat kemudian dimintakan tandatangan ke ibu kepala kemudian digandakan dan dimintakan cap dinas di TU.

**c. Bagaimana proses pencatatan surat keluar?**

**Jawaban:** tidak ada pencatatan surat keluar, setelah surat siap dikirim maka langsung kita kirim.

**d. Bagaimana proses pendistribusian surat keluar?**

**Jawaban:** surat kita kirim melalui kurir yang ada di kantor depan di TU.

**e. Bagaimana penataan dan penyimpanan surat keluar?**


**Jawaban:** arsip gandaan dari surat keluar tadi kita simpan di map folder surat keluar. Untuk surat-surat yang lalu itu kita jadikan satu kita tumpuk diruangan sini karena tidak ada tempat penyimpanan khusus.

**9. Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** hambatannya karena kurang tenaga kerja yang terampil tadi penanganan surat agak berantakan.

**10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?**

**Jawaban:** kalau untuk upaya itu jelas kita sebenarnya mengharapkan tenaga khusus mengenai bidang ini tapi karena itu bukan kewenangan kami kita kemudian berusaha untuk memperbaiki pengelolaan yang ada sebisa mungkin.



**DOKUMENTASI  
&  
SURAT IJIN PENELITIAN**



**RENCANA STRATEGIS  
BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN SLEMAN  
2010 - 2014**

*Review Penutup*



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN SLEMAN**

## BAB II VISI, MISI, DAN TUJUAN BPS

### A. Visi BPS

Visi BPS Kabupaten Sleman 2010-2014 dibangun dengan mengacu pada visi BPS RI 2010 – 2014 dengan memperhatikan berbagai kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan tantangan yang dihadapi dari pihak luar dengan landasan pemikiran proaktif. Pembangunan nasional di bidang statistik diarahkan agar mampu mengakomodasi berbagai tantangan yang berkembang, seperti reformasi yang mendukung keterbukaan informasi, otonomi daerah yang mengandung tantangan keragaman data dan informasi statistik pada tingkatan wilayah kecil, perkembangan teknologi informasi yang mengarah kepada peningkatan kemudahan akses masyarakat akan data dan informasi, serta memperhatikan kesiapan SDM penyelenggara statistik dan kecenderungan pembatasan akses terhadap data dari responden/obyek kegiatan statistik.

Dengan mempertimbangkan berbagai hal tersebut, maka Visi BPS 2010-2014 disepakati sebagai berikut:

*“Pelopor data statistik terpercaya untuk semua”*

*(The Agent of trustworthy statistical data for all)*

BPS Kabupaten Sleman sebagai bagian integral dari BPS RI adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tugas pokok mewujudkan terlaksananya ketersediaan data dan informasi statistik serta melakukan koordinasi pada lingkup daerah. Kata “pelopor” mempunyai makna bahwa BPS sebagai pencetus ide penyedia statistik terpercaya, sekaligus sebagai pelaku dalam penyediaan statistik terpercaya. Kata “data statistik yang terpercaya” yaitu statistik yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Kata “untuk semua” dimaksudkan bahwa semua pihak mempunyai hak yang sama untuk mengakses data BPS (*impartial*).

Dengan visi tersebut eksistensi BPS sebagai penyedia data dan informasi statistik menjadi semakin penting, karena dapat dipercaya semua pihak. BPS bukan hanya bagian dari pemerintah, tapi juga bagian dari keseluruhan masyarakat dan aspek kehidupan. Di samping itu, visi ini juga memberikan ruang yang cukup bagi peran serta berbagai pihak untuk ikut serta dalam menyediakan, memanfaatkan, dan menggunakan data dan informasi statistik.

Proses penyediaan data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat yang disebarluaskan melalui berbagai media dan berbagai cara agar pemanfaatannya berdaya jangkau luas, di dalam maupun di luar negeri.

#### **B. Misi BPS**

Pernyataan misi merupakan penjabaran serta rencana pelaksanaan program dan kegiatan agar mampu mencapai visi yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan visi BPS kabupaten Sleman, maka misi pembangunan statistik di kabupaten sleman tidak dapat dilepaskan dari misi pembangunan statistik nasional yang dilaksanakan oleh BPS selaku instansi induk, yaitu mencakup :

1. Memperkuat landasan konstitusional dan operasional lembaga statistik untuk penyelenggaraan statistik yang efektif dan efisien;
2. Menciptakan insan statistik yang kompeten dan profesional, didukung pemanfaatan teknologi informasi mutakhir untuk kemajuan perstatistikan di daerah dan Indonesia;
3. Meningkatkan penerapan standar klasifikasi, konsep dan definisi, pengukuran, dan kode etik statistik yang bersifat universal dalam setiap penyelenggaraan statistik;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak;
5. Meningkatkan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi kegiatan statistik yang diselenggarakan pemerintah daerah dan swasta, dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN) yang efektif dan efisien.

Misi pertama merujuk pada filosofi dasar bahwa untuk mewujudkan visi, BPS memerlukan landasan hukum yang kuat. Saat ini banyak perubahan yang mendasar yang menuju pada pentingnya peninjauan kembali Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Statistik.

Misi kedua, SDM dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi dua pilar penting dalam penyelenggaraan SSN. BPS melalui STIS menghasilkan SDM yang profesional di bidang statistik dan komputasi statistik. Dengan dukungan TIK, maka SDM yang ada mampu mengimplemtasikan SSN secara efektif dan efisien.

Misi ketiga, BPS dalam menyelenggarakan statistik nasional mengacu pada 10 prinsip dasar yang direkomendasi PBB, yang di antaranya bahwa BPS harus menghasilkan data yang didasarkan pada metodologi yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Misi keempat, BPS sebagai pelayan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Misi ini menjadi bagian penting dan strategis dalam mewujudkan visi BPS, yaitu sebagai pelopor penyedia data dan informasi statistik untuk semua.

Misi kelima, BPS sebagai penanggung jawab terlaksananya SSN, perlu melakukan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dengan efektif dan efisien.

### C. Tujuan

Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik mengamanatkan BPS untuk menyediakan data dan informasi statistik pada skala nasional maupun regional, serta melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan standarisasi dalam penyelenggaraan statistik.

Tujuan utama dalam pembangunan nasional di bidang statistik lima tahun ke depan adalah meningkatkan ketersediaan data dan informasi statistik yang berkualitas serta pelayanan prima dalam rangka mewujudkan SSN yang andal, efektif, dan efisien. Untuk itu, BPS perlu meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, integrasi, sinkronisasi, dan standarisasi kegiatan statistik. Disamping itu untuk memperkuat kelembagaan diperlukan pula penguatan teknologi informasi dan komunikasi serta sarana kerja dan meningkatkan kemampuan SDM dan menata kelembagaan.

Dalam rangka mengantisipasi lingkungan strategis yang berkembang, maka pembangunan statistik dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan menerapkan program Statcap CERDAS (*Statistical Capacity Building – Change and Reform for Development of Statistics in Indonesia*). Empat pilar reformasi birokrasi dilakukan dalam tempo 2010- 2014, meliputi: (i). Peningkatan kualitas data, (ii). Pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, (iii). Penguatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta sarana kerja, dan (iv). Penguatan kelembagaan dan hubungan dengan sumber data dan pengguna data.

Tujuan kedua terkait dengan peran BPS sebagai Pusat Rujukan Statistik dalam terselenggaranya SSN, BPS berperan sebagai koordinator penyelenggaraan statistik di Indonesia, baik statistik yang diselenggarakan oleh Instansi pemerintah ataupun masyarakat. Dengan demikian, fungsi BPS sebagai Pusat Rujukan Statistik dapat menghasilkan data dan

informasi statistik yang diperlukan oleh semua pihak. Tujuan kedua ini akan diperkuat oleh pilar keempat reformasi birokrasi yaitu Penguatan kelembagaan dan hubungan dengan sumber data dan pengguna data.

Tujuan ketiga berupa Penguatan TIK serta sarana kerja; menjadi syarat penting dalam menghadapi era globalisasi saat ini. Keberhasilan upaya peningkatan kualitas data dan informasi statistik ini tidak terlepas dari dukungan dan peranan TIK, yang diwujudkan melalui pembangunan arsitektur dan kerangka TIK dan manajemen informasi. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya penggunaan TIK statistik. Tujuan ketiga ini akan diperkuat oleh pilar ketiga RB yaitu Penguatan TIK serta sarana kerja.

Tujuan keempat terkait dengan peningkatan kapasitas SDM BPS, dalam rangka mendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Untuk itu, peningkatan kapasitas dan kemampuan tenaga statistik di pusat maupun daerah harus terus dilakukan. Tujuan keempat ini akan diperkuat dengan pilar kedua RB yaitu pembinaan dan peningkatan kualitas SDM

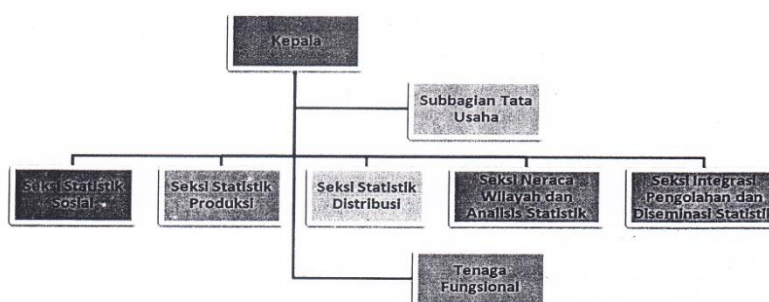
Untuk terwujudnya pemerintahan yang berorientasi kepada hasil (*result oriented government*) maka dipandang perlu untuk menetapkan secara spesifik indikator dan target dari setiap tujuan BPS Provinsi DIY. Indikator dan target dari tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Indikator Tujuan dan Target Pembangunan Statistik 2010-2014

No	Tujuan		Target				
	Uraian	Indikator	2010	2011	2012	2013	2014
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(7)
1	Meningkatkan ketersediaan data dan informasi statistik yang berkualitas;	Persentase konsumen yang merasa puas dengan kualitas data BPS	90%	91%	92%	93%	94%
2	Meningkatkan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan SSN yang andal, efektif, dan efisien;	Persentase konsumen yang merasa puas dengan layanan data BPS	94%	95%	96%	97%	98%
3	Penguatan teknologi informasi dan komunikasi serta sarana kerja;	Jumlah Satker yang mempunyai situs web yang terhubung secara online	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit
4	Meningkatkan kapasitas SDM dan penataan kelembagaan	Persentase pegawai berpendidikan minimal Diploma IV atau S1	60%	63%	67%	69%	71%

5. Meningkatkan koordnasi, integrasi dan sinkronisasi kegiatan statistik yang diselenggarakan pemerintah dan swasta, dalam kerangka Sistem Statistik Nasional (SSN) yang efektif dan efisien.

#### Struktur Organisasi BPS Kabupaten Sleman



Penerimaan Negara Bukan Pajak Semester I Tahun Anggaran 2014 Satuan Kerja BPS Kabupaten Sleman adalah sebesar Rp 1.027.000,00 sedangkan Realisasi Belanja Neto adalah sebesar Rp1.620.938.662,00.

Pada Tahun Anggaran 2014 Satuan Kerja BPS Kabupaten Sleman memperoleh anggaran yang berasal dari APBN terdiri dari 3 (tiga) program yaitu Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya BPS (054.01.01); Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur BPS (054.01.02) dan Program Penyediaan dan Pelayanan Informasi Statistik (054.01.06). Realisasi Belanja menurut Program BA 054 Semester I Tahun Anggaran 2014 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

## DAFTAR PEGAWAI BPS KAB. SLEMAN

NO.	NIP		GOL	JABATAN
1	196207311987032001	Ir Arina Yuliaty	IV/b	Kepala
2	196911251996032001	Henita Wulandari, SH	III/d	Kasubbag TU
3	197211061993122001	Iswanti, S.ST	III/d	Kasi Distribusi
4	197104261994021001	Matus Eko Prasetyo,SE	III/d	Kasi Stat.Produksi
5	197105231994122001	Asih Setyowati, S.Si, MM	III/d	Kasi NWA
6	197410051999031004	Dedi Cahyono, SE.MSE,MA.	III/d	Kasi Stat. Sosial
7	197408071995121001	Joko Prayitno,S.Si, M.SE	III/d	Kasi IPDS
8	196009261981032003	Presti Handayani,S.Sos	III/d	Staf TU
9	196212181983021001	Sukadi	III/d	Statistisi Penyelia
10	196001261982011001	Budi Prayitna	III/d	Statistisi Penyelia
11	196006051982021003	Y. Uyoto, SE	III/d	Statistisi Penyelia
12	196901241997031002	Teguh Sutaryo,SH	III/d	<i>Belum Fungsional</i>
13	19810605 200312 1 003	Setiawan Primatama, S.ST	III/d	
14	198008162002122003	Sri Tantri Sintia Indriati, S.ST, M.Si	III/c	Statistisi Muda
15	196606181989031004	Justinus Mau	III/c	Statistisi Muda
16	198204112004121001	Ant. Benny Setyawan, S.ST.	III/c	Statistisi Muda (TB/Bebas Smtr)
17	198311142006021002	Arif Widyadarma, ST	III/c	Statistisi Muda
18	195811171985032004	Endang Eko Nurwati	III/b	bukan fungsional
19	196901251989032001	Emirita Widiastuti	III/b	bukan fungsional
20	195808191980011002	Suharyadi	III/b	bukan fungsional
21	19861106 200902 008	Iva Nur Khalimah, S.ST	III/b	
22	19630929 198303 1 001	Sudiyana	III/b	
23	197501041998031001	Suparno,SIP	III/b	<i>Belum Fungsional</i>
24	198407112008012003	Retno Mulyandari,SST	III/b	<i>Belum Fungsional</i>
25	198407012007012008	Fitri Rahma Andari,S.ST	III/b	Statistisi Pertama
26	198311272007012004	Wenny Afiati Novia Sari, S.ST	III/b	Statistisi Pertama
27	198803112010032002	Bekti Endar Susilowati, S.Si	III/b	Statistisi Pertama
28	198608042009022006	Fathonah Tri Hastuti, SST	III/b	Statistisi Pertama
29	198108262010032001	Monica Rima Hetikaningrum,SP	III/b	<i>Belum Fungsional</i>
30	197401081996032001	Aslikah	III/b	Statistisi Pelaksana Lanjutan
31	19850713 201101 2 009	Erika Haryulistiani Saksono, SE	III/a	
32	196309091988021002	Petrus Claver DJoko Prakoso	III/a	bukan fungsional
33	198210282006041002	Irvan Jaya Saputra, A.Md	III/a	<i>Belum Fungsional</i>
34	198704142009022006	Setiana Aprilia Wibowo, A.Md	II/d	Statistisi Pelaksana
35	196811102007011005	Sumarjo	II/b	Statistisi Pelaksana
36	198308282006041009	Estu Widiyanto	II/b	Statistisi Pelaksana
37	197411282006041006	Jumawan	II/b	Statistisi Pelaksana

## DISPOSISI

Tanggal Masuk : 11/5 - 2015 No. Disposisi : 343

Perihal : Informasi Koneksi Program kelas sore.

Asal Surat : Universitas Widyadarmas Yogyakarta.

## Catatan

Untuk di ketahui & forwarded  
kepada para KSK, ya  
Mn: 11/5/15

Sesudah digunakan harap segera dikembalikan

Diteruskan Kepada : Paraf :

Kepada : \_\_\_\_\_

Selambat - lambatnnya Tgl. : \_\_\_\_\_

1.	Kasubag TV	_____
2	_____	_____
3	_____	_____
4	_____	_____
5	_____	_____
6	_____	_____
7	_____	_____



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : [fe@uny.ac.id](mailto:fe@uny.ac.id)

Nomor : 19 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Ijin Observasi

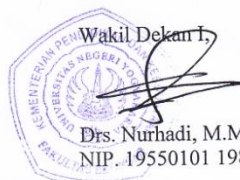
5 Januari 2015

Yth. Kepala Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman  
Jalan Purbaya, Tundan, Sumberadi, Mlati, Sleman  
D. I. YOGYAKARTA

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Observasi dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Dita Mustiastri  
NIM : 11402241018  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Observasi Pra Penelitian  
Judul : "Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,  
Drs. Nurhadi, M.M.  
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :  
1. Mahasiswa yang bersangkutan;  
2. Arsip Jurusan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : [fe@uny.ac.id](mailto:fe@uny.ac.id)

Nomor : 1098 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

21 Mei 2015

Yth. Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman  
Jalan Purbaya, Tundan, Sumberadi, Mlati, Sleman  
D. I. Y O G Y A K A R T A

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Administrasi/Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan tahun 2011 bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS), adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Dita Mustiastri  
NIM : 11402241018  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian  
Judul : "Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman"

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bpk/Ibu berkenan memberi ijin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I.

Drs. Nurhadi, M.M.  
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :  
1. Mahasiswa yang bersangkutan;  
2. Arsip Jurusan



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN SLEMAN**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 34041.215

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dita Mustiastri  
Nomor Mahasiswa : 11402241018  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

telah melakukan kegiatan riset/penelitian di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN SLEMAN  
Kepala,  
  
Ir. Arina Yulianti  
NIP. 19620731 198703 2 001