

**PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*)  
DI KANTOR DISPERINDAG PROVINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh  
**Yodhika Nursholeh**  
NIM. 12402241027

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

**PERSETUJUAN**

**PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*) DI KANTOR  
DISPERINDAG PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**YODHIKA NURSHOLEH**

**NIM. 12402241027**

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 28 Juli 2016  
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Administrasi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing



Sutirman, M.Pd

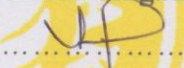

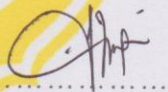
NIP. 19720103 200501 1 001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul  
**PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (E-MAIL) DI KANTOR  
DISPERINDAG PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:  
**YODHIKA NURSHOLEH**  
NIM. 12402241027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 9 Agustus 2016 dan  
dinyatakan lulus

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Prof. Dr. Muhyadi.	Ketua Penguji		18/8 2016
Sutirman, M.Pd.	Sekretaris		18/8 2016
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd.	Penguji Utama		18/8 2016

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 0024

## PERNYATAAN

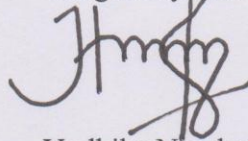
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yodhika Nursholeh  
NIM : 12402241027  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Pengelolaan Surat Elektronik (*e-mail*) di Kantor  
Disperindag Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 1 Agustus 2016

Yang menyatakan,



Yodhika Nursholeh

NIM. 12402241027

## **MOTTO**

Maka sesungguhnya setelah kesukaran ada kemudahan, Sesungguhnya setelah kesukaran ada kemudahan  
(QS. AL-Insyirah 5-6)

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat  
(QS. Al-Mujadalah: 11)

Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, ALLAH akan memudahkan baginya jalan ke surga  
(HR. Muslim)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya sederhana ini untuk :**

- 1. Kedua orangtua saya, Bapak Harjono dan Ibu Nunik Harini Lestari, S.Pd.**
- 2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta**

**PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*)  
DI KANTOR DISPERINDAG PROVINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

Oleh:

Yodhika Nursholeh  
NIM. 12402241027

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY; 2) mengetahui pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode. Informan penelitian sebanyak 4 orang yakni 2 orang informan kunci dan 2 orang sebagai informan pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengelolaan surat masuk elektronik (*e-mail*) dikelompokkan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa yang diterima dapat langsung diproses tanpa melakukan pencetakan menggunakan kertas. Surat penting dilakukan pencetakan ke dalam kertas terlebih dahulu sebelum diproses seperti surat kertas; 2) Pengelolaan surat keluar elektronik dibedakan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa langsung dikirim melalui media elektronik *e-mail*. Surat penting diproses secara elektronik menggunakan *e-mail* kemudian disusulkan surat berbasis kertas; 3) Hambatan dalam pengelolaan surat elektronik yakni jaringan yang mengalami gangguan dan pegawai yang belum semua terampil menggunakan surat elektronik.

**Kata kunci : Pengelolaan Surat, *E-mail*, Kantor Disperindag**

**MANAGEMENT OF ELECTRONIC MAIL (E-MAIL) IN THE OFFICE OF  
DISPERINDAG YOGYAKARTA PROVINCE**

By :

Yodhika Nursholeh  
NIM. 12402241027

**ABSTRACT**

*The research aims: 1) to know the management of electronic inbox mail in office of Disperindag DIY, 2) to know the management of electronic outbox mail in office of Disperindag DIY.*

*This is descriptive research with qualitative approach. The data collecting techniques were use observation, interview, and documentation. The data were analyzed by descriptive analysis technique using data reduction, data presentation and data result. The validity of data were use resource and method of triangulation technique. There were 4 participants involved in this research: 2 main participants and 2 supportive participants.*

*The result shows: 1) the management of electronic inbox mail are divided into two kinds: ordinary mail and important mail. The ordinary mail can be processed without any print out letters. While the important mail should be processed by print them out first into print out letters; 2) the management of electronic outbox mail are also divided into two kinds of mail: ordinary mail and important mails. The ordinary mail can be sent directly only through electronic mail media without print out letters. While the important mails should be sent through both electronic mail media as well the print out letters; 3) the obstacles in managing this electronic mails are the unstable network and limited human resource skill.*

***Keywords: letter management, E-mail, Office of Disperindag***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir yang berjudul: “Pengelolaan Surat Elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

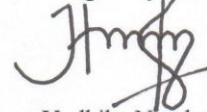
Penyelesaian tugas akhir skripsi ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Bapak Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian.
3. Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Sutirman, M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, memberi motivasi, dan menyumbangkan ilmunya dengan penuh kesabaran sehingga penyusunan skripsi ini diselesaikan dengan lancar.
5. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M.Pd., Dosen Narasumber yang telah memberikan bimbingan dengan sabar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kepala Disperindag Provinsi DIY dan para pegawai Disperindag Provinsi DIY yang telah memberikan izin dan informasi dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada mas hendri, mba tyas, adek aisyah, terimakasih atas doa dan semangatnya.
  9. Kepada Putri Rorisa dan seluruh teman-teman Pendidikan administrasi perkantoran angkatan 2012 yang selalu memberikan dukungan,doa dan semangat.
  10. Kepada seluruh teman-teman Universitas Negeri Yogyakarta.
  11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini
- Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca di lingkup pendidikan.

Yogyakarta, 1 Agustus 2016

Yang menyatakan,



Yodhika Nursholeh

NIM. 12402241027

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Pengertian Pengelolaan. ....	8
2. Pengertian Surat.....	9
3. Fungsi Surat.....	11
4. Pengertian Surat Elektronik ( <i>e-mail</i> ).....	14
5. Sejarah Surat Elektronik ( <i>e-mail</i> ).....	15
6. Fungsi Surat Elektronik ( <i>e-mail</i> ) .....	16
7. Komponen-komponen dalam Surat Elektronik ( <i>e-mail</i> ) ....	18
8. Kelebihan dan Kekurangan Surat Elektronik ( <i>e-mail</i> ) .....	19
9. Pengelolaan Surat Elektronik ( <i>e-mail</i> ) .....	22
B. Penelitian yang Relevan .....	25
C. Kerangka Pikir.....	27
D. Pertanyaan Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Desain Penelitian .....	32

B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C.	Informan Penelitian .....	33
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
E.	Teknik Analisis Data .....	35
F.	Teknik Keabsahan Data.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN. ....</b>	<b>38</b>
A.	Hasil Penelitian.....	38
1.	Deskripsi Tempat penelitian.....	38
a.	Lokasi Disperindag Provinsi DIY. ....	38
b.	Sejarah Disperindag Provinsi DIY. ....	38
c.	Visi dan Misi Disperindag Provinsi DIY. ....	40
d.	Tugas dan Fungsi Disperindag Provinsi DIY.....	42
e.	Bidang-bidang di Disperindag Provinsi DIY. ....	42
2.	Deskripsi Data Penelitian. ....	62
a.	Pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY.....	63
b.	Pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY.....	79
c.	Hambatan dalam penggunaan surat elektronik.....	85
d.	Kelebihan dan kekurangan surat elektronik bagi Kantor Disperindag Provinsi DIY. ....	86
B.	Pembahasan. ....	88
1.	Pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY.....	88
2.	Pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY.....	95
3.	Hambatan dalam penggunaan surat elektronik.....	97
4.	Kelebihan dan kekurangan surat elektronik bagi Kantor Disperindag Provinsi DIY. ....	98
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN. ....</b>	<b>101</b>
A.	Kesimpulan.....	101

B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Alur Kerangka Pikir .....	29
2. Pengelolaan Surat Masuk dengan Sistem Komputer Berbais Internet. ....	72
3. Login Pengguna. ....	74
4. Tambah Surat Masuk. ....	74
5. Form Informasi Surat Masuk. ....	75
6. Disposisi Pimpinan. ....	75
7. Disposisi Surat. ....	76
8. Pengelolaan Surat Masuk. ....	76
9. Cetak Lembar Disposisi dan Kartu Kendali. ....	77
10. Langkah Pengelolaan Surat Masuk Elektronik secara Elektronik. ....	78
11. Langkah Pengelolaan Surat Keluar Secara Elektronik. ....	85
12. Langkah-langkah Pengelolaan Surat Masuk Elektronik dengan pencatatan .....	90
13. Pengelolaan Surat Keluar Elektronik. ....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Pedoman Observasi dan Hasil Observasi .....	105
2. Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara.....	109
3. Dokumentasi. ....	133
4. Surat-surat. ....	137

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi sekarang semakin modern dan canggih. Telah banyak ditemukan alat komunikasi berbasis komputer yang dapat digunakan untuk menunjang kelancaran aktivitas kegiatan kantor atau organisasi baik pemerintah maupun swasta. Perkembangan juga terjadi pada alat komunikasi surat yang dahulu melalui jasa pos, sekarang menggunakan sistem internet. Surat elektronik dapat digunakan untuk memperlancar pengiriman surat supaya menjadi lebih cepat dan lebih efisien.

Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi baik secara individu maupun kelembagaan. Surat-menyurat merupakan kegiatan saling bertukar informasi tertulis dari satu pihak kepada pihak lain dan terjadi hubungan yang berkesinambungan antara kedua belah pihak. Surat-menyurat merupakan salah satu dari kegiatan yang bisa menunjang tercapainya tujuan organisasi pemerintah. Bentuk pengelolaan surat bagi organisasi pemerintahan adalah melakukan kegiatan pengurusan baik surat masuk maupun surat keluar.

Suatu organisasi atau lembaga yang memiliki aktivitas yang padat sering dihadapkan pada persoalan-persoalan administrasi khususnya dalam bidang surat menyurat. Persoalan-persoalan yang sering terjadi itu antara lain keamanan surat kurang terjamin, banyak surat-surat hilang atau berserakan, pengurusan surat memakan waktu yang lama, prosedur pengurusan surat kurang jelas dan lain sebagainya.

Untuk menunjang tugas-tugas yang begitu banyak dan membutuhkan penyelesaian yang cepat seharusnya kantor menggunakan peralatan yang modern, salah satunya adalah dengan memakai surat elektronik. Alat yang digunakan untuk mengirim surat elektronik adalah perangkat komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet. Surat elektronik tersebut dinamakan dengan *e-mail*. Fasilitas *e-mail* juga telah banyak disediakan oleh penyedia jasa *e-mail* internasional, diantaranya Google Mail, Yahoo Mail, AT Mail, Hush Mail, dan lain sebagainya. Beberapa organisasi atau kantor yang telah memiliki *e-mail* yang dapat diakses dari *website* yang dimilikinya.

Kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik *e-mail* yaitu dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tidak memakan biaya yang besar. Dengan demikian, surat elektronik dapat menghemat pengeluaran organisasi atau kantor dari segi waktu, tenaga dan uang. Hal tersebut memudahkan organisasi atau perkantoran dalam hal surat menyurat. Di lingkungan organisasi atau perkantoran pada umumnya telah tersedia

fasilitas untuk penerapan surat elektronik yang disertai dengan jaringan internet sehingga memudahkan dalam hal surat menyurat.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Disperindag Provinsi DIY, menemukan beberapa permasalahan yaitu salah satunya berkaitan dengan belum adanya prosedur pengelolaan surat elektronik di kantor tersebut, sehingga pengelolaan surat elektronik masih mengikuti prosedur penanganan surat manual.

Permasalahan yang dihadapi selanjutnya yaitu jaringan internet yang terkadang menimbulkan masalah bagi kelancaran aktifitas surat menyurat elektronik. Jaringan internet yang sering bermasalah dan sering terputus sangat menghambat, dan sangat dibutuhkan jaringan internet yang baik dan lancar agar dapat dipergunakan untuk menerima maupun mengirim surat elektronik. Penyebab lambatnya akses jaringan tersebut diduga dengan banyaknya yang memakai jaringan internet pada waktu yang bersamaan. Hal tersebut juga berkaitan dengan belum menggunakan domain buatan dari provinsi, sehingga pengiriman surat secara elektronik menjadi lamban.

Selain permasalahan tersebut, masih terdapat permasalahan yang lainnya yakni dari kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang dalam mengelola surat elektronik sehingga pengelolaannya menjadi lama dan terhambat, dari 14 pegawai bidang Tata Usaha hanya 2 yang mampu mengoperasikan surat elektronik sehingga surat elektronik yang masuk tidak diberi tindak lanjut.

Selain permasalahan di atas, masih terdapat permasalahan yang lainnya yakni dari segi penggunaan atau pemanfaatan surat elektronik. Fasilitas yang menunjang kegiatan surat menyurat secara elektronik telah tersedia di setiap bidang di Kantor Disperindag Provinsi DIY, akan tetapi pemanfaatannya belum maksimal. Dalam kegiatan surat menyurat Kantor Disperindag hanya menggunakan *e-mail* pada waktu mendesak saja.

Mengingat arti penting kegiatan surat menyurat bagi kemajuan perkantoran atau organisasi di era teknologi digital modern seperti sekarang ini, maka perlu dikaji lebih mendalam tentang pengelolaan surat elektronik di suatu perkantoran, instansi maupun organisasi. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka perlu diadakan penelitian tentang “Pengelolaan Surat Elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Alamat *e-mail* belum memakai domain buatan dari Provinsi.
- b. Belum adanya prosedur tentang penanganan surat elektronik masuk dan surat elektronik keluar.
- c. Kurangnya Kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik.
- d. Jaringan internet terkadang mengalami gangguan.

- e. Fasilitas untuk penerapan surat elektronik telah tersedia, tetapi belum dimaksimalkan oleh penggunanya.

### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat begitu luas permasalahan surat elektronik maka perlu dilakukan pembatasan masalah untuk menghindari meluasnya penafsiran permasalahan yang berkaitan dengan surat menyurat di dunia perkantoran serta mengingat keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, maka penelitian ini difokuskan kepada belum adanya prosedur tentang penanganan surat elektronik masuk dan surat elektronik keluar di Kantor Disperindag Provinsi DIY.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana pengelolaan surat elektronik masuk (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
- b. Bagaimana pengelolaan surat elektronik keluar (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengelolaan surat elektronik masuk (*e-mail*) di kantor Disperindag Provinsi DIY.
- b. Untuk mengetahui pengelolaan surat elektronik keluar (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY.

### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang surat menyurat, khususnya yang berkaitan dengan surat elektronik
  - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian sejenis di masa mendatang
- b. Secara praktis
  - 1) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam bidang yang berkaitan dengan surat menyurat di dalam kegiatan perkantoran yang sesungguhnya.

Selain itu, penulisan Tugas Akhir Skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat akhir bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.

2) Bagi Kantor Disperindag Provinsi DIY

Sebagai bahan informasi serta referensi tambahan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan pengelolaan surat elektronik pada era teknologi sekarang ini di Kantor Disperindag Provinsi DIY.

3) Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian-penelitian sejenis di masa mendatang. Selain itu, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi 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. Terry (2005: 1) mengemukakan bahwa “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.” Manajemen merupakan suatu kegiatan yang pelaksanaannya disebut sebagai pengelolaan. Dengan kata lain manajemen juga dapat disebut dengan pengelolaan.

Menurut Hani Handoko (2003: 8) manajemen adalah “proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.” Proses yang dilakukan suatu organisasi agar organisasi tersebut mencapai dengan tujuan yang ditetapkan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi setiap organisasi harus di atur sedemikian rupa agar tujuan organisasi tersebut tercapai.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merumuskan “pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.” Pengelolaan juga

dapat diartikan sebagai proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga oranglain. Pengelolaan adalah kegiatan pemanfaatan dan pengendalian atas semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan bantuan orang lain.

Berdasarkan definisi-definisi pengelolaan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan merupakan rangkaian kegiatan penanganan terhadap suatu hal yang melibatkan 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 merupakan salah satu alat komunikasi tertulis yang dipergunakan dalam suatu organisasi. Surat sebagai salah satu media dalam berkomunikasi, mempunyai sasaran kegiatan pada perkumpulan bahan-bahan keterangan, baik tertulis, terekam, tercetak maupun tergambar. Surat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia pada zaman modern pada saat ini. Didorong oleh tuntutan kebutuhan ekonomi dan sosialnya manusia menjalin hubungan yang semakin luas dengan berbagai individu, baik yang berada disekitarnya maupun ditempat lain.

Menurut Djoko Purwanto (2007: 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”. Surat sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pengertian surat tersebut bersifat umum dan berlaku untuk berbagai keperluan atau kepentingan, tergantung pada maksud dan tujuan masing-masing pengirim surat. Surat yang disampaikan kepada pihak lain dapat berupa surat pengantar, perkenalan, undangan rapat dan lain sebagainya.

Menurut Ida Nuraida (2014: 61) “Surat adalah suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang berisi data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada si penerima surat”. Surat dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pengendalian arus berita tertulis yang timbul dari adanya suatu pencatatan, laporan atau keputusan yang memungkinkan terjadinya permintaan, pemberitahuan, dan sebagainya. Sedangkan menurut Djihad Hisyam (2008: 2) “Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya di dalam organisasi”. Dalam kehidupan sehari-hari istilah surat dan surat menyurat sudahlah tidak asing lagi, mengingat surat sudah menjadi bagian dari kehidupan kita. Surat sudah dijadikan sebagai media komunikasi tertulis baik untuk kepentingan pribadi maupun lembaga. Bahkan dalam kehidupan modern seperti sekarang ini surat menempati urutan pertama dan utama dalam kegiatan perkantoran.

Menurut Sutrisno (2007:6) “Surat adalah penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak yang lain berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pertanyaan, pemikiran, sanggahan, kritikan, dan sebagainya”. Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari pihak yang satu kepada pihak yang lain. Menurut Soedjito & Solchan TW (2014: 1) “Surat adalah jenis karangan (komposisi) paparan, di dalam paparan pengarang mengemukakan maksud dan tujuannya, menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakan”. Surat dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang paling efektif, efisien, ekonomis dan praktis. Dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat mempunyai kelebihan-kelebihan. Apa yang dikomunikasikan kepada pihak lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, keterangan, dan sebagainya, akan sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian surat adalah kertas tertulis atau tercetak sebagai sarana komunikasi tertulis atau tercatat yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain atas nama pribadi atau organisasi dengan maksud memberikan informasi atau keterangan.

### **3. Fungsi Surat**

Surat sebagai sarana penting dalam komunikasi untuk membantu memperlancar tujuan organisasi. Ditinjau dari fungsinya, surat adalah suatu alat atau sarana komunikasi tulis. Surat dipandang sebagai alat

komunikasi tulis yang paling efektif, efisien, ekonomis dan praktis. Isi surat harus jelas, mudah dimengerti dan dipahami oleh pihak penerima.

Menurut Soedjito & Solchan TW (2014: 2), surat mempunyai fungsi sebagai :

- a. Alat komunikasi,
- b. Alat bukti tertulis,
- c. Alat bukti historis,
- d. Alat pengingat,
- e. Duta organisasi, dan
- f. Pedoman kerja.

Surat dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang paling efektif, efisien, ekonomis dan praktis dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat mempunyai kelebihan apa yang dikomunikasikan kepada pihak lain secara tertulis.

Menurut Djoko Purwanto (2007: 3), surat memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai wakil atau duta bagi pengirim surat
- b. Alat untuk menyampaikan pemberitahuan
- c. Permintaan atau permohonan bisnis
- d. Alat bukti tertulis (dokumen tertulis)
- e. Alat untuk mengingat
- f. Bukti sejarah (historis)
- g. Pedoman kerja
- h. Media promosi bagi pengirim surat

Surat memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, antara lain dapat menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi karena pengirim pesan dapat menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi karena pengirim pesan dapat mempersiapkannya dengan sebaik-baiknya dan sejelas-jelasnya. Di samping itu, surat

memungkinkan pembaca untuk membaca pesan berulang-ulang, sehingga apa yang disampaikan dalam surat tersebut dapat dipahami dengan baik.

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

a. Sebagai sarana komunikasi

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis yang sangat penting baik untuk kepentingan pribadi atau perorangan maupun untuk lembaga atau organisasi.

b. Sebagai bukti tertulis

Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang cukup otentik yang dibuat oleh pengirim surat.

c. Sebagai bukti historis

Surat merupakan dokumen resmi suatu organisasi atau lembaga.

d. Sebagai alat pengingat

Surat sebagai dokumen tertulis dapat digunakan sebagai alat pengingat peristiwa yang telah lalu yang dilaksanakan oleh lembaga yang bersangkutan.

e. Sebagai duta organisasi atau pembuatnya

Surat dapat dijadikan sebagai duta atau wakil dari si pembuat surat baik itu atas nama lembaga atau atas nama dirinya sendiri.

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. Pengertian Surat Elektronik (*e-mail*)**

Pengolahan informasi merupakan kebutuhan pokok setiap organisasi dan kantor. Fungsi distribusi itu sangat penting bagi kelancaran operasi organisasi dan kantor modern. Surat memperlancar setiap kegiatan organisasi dalam mendistribusikan dokumen dokumen kepada penerima yang dikehendaki. Dengan lahirnya konsep surat elektronik dalam kantor maka organisasi atau kantor harus menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman modern sekarang ini.

Menurut Djoko purwanto (2007: 170) “Surat elektronik (*e-mail*) adalah salah satu bentuk atau cara pengiriman surat, informasi, atau pesan (bisnis dan nonbisnis) yang dilakukan secara elektronik, tanpa kertas, dan tanpa jasa pengirim”. Pada era digital cara pengiriman surat lewat *e-mail* ini merupakan cara pengiriman surat, informasi, atau pesan yang paling mudah, murah, dan cepat sampai ke alamat yang dituju. Sedangkan menurut Sudiman (2007: 2) “*E-mail* merupakan singkatan dari electronic mail yang dalam bahasa Indonesia adalah surat elektronik. Sesuai dengan namanya, *e-mail* digunakan untuk melakukan kegiatan surat-menyurat melalui jaringan internet”. Surat elektronik (*e-mail*) sangat bergantung terhadap internet maka pendukung dari *e-mail* adalah dengan menggunakan jaringan internet. Jadi ketika akan menggunakan surat

elektronik harus selalu terhubung dengan jaringan internet. Sedangkan menurut Stallard. John J (1990: 118) “Surat elektronik di definisikan sebagai komunikasi pesan nonverbal dari seseorang ke orang lain dengan memakai media penyimpanan (*transmission*) elektronik”. Surat elektronik ini dapat mempercepat penyebaran informasi dari satu individu ke individu yang lain dan dari suatu organisasi ke organisasi yang lain secara cepat dengan menggunakan media elektronik. Surat elektronik (*e-mail*) hanya dapat dikirim dan digunakan lewat internet saja.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa penulis di atas dapat disimpulkan bahwa surat elektronik (*e-mail*) merupakan suatu metode pengiriman informasi atau pesan yang dikirim oleh pihak yang satu kepada beberapa pihak lainnya secara elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Surat (*e-mail*) dapat pula disebut sebagai surat yang tidak tercetak atau tidak menggunakan kertas, serta dalam pengirimannya memerlukan jaringan internet.

## **5. Sejarah Surat Elektronik (*e-mail*)**

Surat elektronik sudah dipakai di tahun 1960-an. Pada saat itu internet belum ada, yang ada hanyalah kumpulan komputer yang terbentuk sebagai jaringan. Konsep *e-mail* sendiri pertama kali di kemukakan oleh Ray Tomlinson, seorang *computer engineer* pada akhir tahun 1971. Ray Tomlinson saat itu bekerja pada Bolt, Beranek and Newman (BBN) milik lembaga pertahanan Amerika. (Wikipedia Indonesia)

Ray Tomlinson bereksperimen dengan sebuah program yang bernama SNDMSG yang bisa digunakan untuk meninggalkan pesan pada sebuah komputer, sehingga orang lain yang memakai computer itu dapat membaca pesan yang ditinggalkan. Kemudian Ray melanjutkan eksperimennya dengan menggunakan *file protocol* yang bernama CYPNET. File protocol CYPNET ini digunakan sebagai pendukung program SNDMSG agar dapat mengirimkan pesan ke computer lain yang masih berada dalam jaringan ARPANET.(Wikipedia Indonesia)

Pada tahun 1972, Ray Tomlinson mengenalkan ikon “@” (at) yang berarti pada, sebagai identitas *e-mail* untuk memisahkan antara user id dan *domain* pada sebuah alamat *e-mail*. Yang berarti “at” atau “pada” Salah satu program email pertama yang terbesar dan dapat digunakan secara umum adalah Eudora. *E-mail* tersebut pertama kali ditulis pada tahun 1988 oleh Steve Dorner seorang karyawan di University of Illionis. (Wikipedia Indonesia)

## 6. Fungsi Surat Elektronik (*e-mail*)

Surat elektronik (*e-mail*) memiliki beberapa fungsi bagi penggunanya. Menurut Djoko Purwanto (2007: 177) *e-mail* memiliki beberapa fungsi dasar dan beberapa fungsi tambahan bagi penggunanya, diantaranya:

- a. Fungsi dasar *e-mail*, antara lain:
  - 1) Menerima pesan *e-mail*;
  - 2) Membaca pesan *e-mail*;
  - 3) Mengirim pesan *e-mail*;
  - 4) Menjawab pesan *e-mail* yang masuk;
  - 5) Meneruskan pesan *e-mail* yang masuk ke pemakai lain.

- b. Fungsi tambahan *e-mail*, antara lain:
  - 1) Menyimpan pesan yang telah dikirim;
  - 2) Menyimpan pesan yang telah diterima dan dibaca;
  - 3) Mengelola daftar alamat *e-mail*;
  - 4) Menambahkan *file* untuk pesan yang akan dikirim;
  - 5) Memisahkan *file* dari pesan masuk;

Menurut Flynn Nancy (2010: 79) fungsi *e-mail* adalah

- a. Penggunaan e-mail memungkinkan data dikirim secara elektronik sehingga sampai di tujuan dengan sangat cepat. Surat elektronik dapat mengirim file berupa gambar, grafik. Dapat melakukan pengiriman *e-mail* ke beberapa orang sekaligus dalam waktu yang bersamaan.
- b. Surat elektronik (*e-mail*) dapat mengirim semua jenis surat baik itu surat dinas, surat surat undangan, dan lain sebagainya ke seluruh penjuru dunia dengan sangat cepat.
- c. Surat elektronik (*e-mail*) media elektronik yang efektif, efisien dan murah. Tidak perlu menggunakan kertas atau tinta untuk membuat surat dan tidak perlu mengirimkan lewat jasa pengiriman karena bisa dilakukan dimana saja asal terhubung dengan jaringan internet.

Surat elektronik memiliki beberapa fungsi bagi penggunanya dan memudahkan mengirimkan *e-mail* kepada banyak penerima secara sekaligus. Sesuai dengan namanya, *e-mail* dikirim secara elektronik, hal ini menyebabkan *e-mail* yang dikirim dapat disalin dengan mudah, kemudian dikirim ke banyak orang sekaligus. Didalam *e-mail* juga dapat menyertakan lampiran yang biasa disertakan untuk melengkapi surat.

Lampiran dalam e-mail tersebut berupa data digital yaitu dokumen, music, video, gambar, software, dan data-data digital lainnya.

## 7. Komponen-komponen dalam Surat Elektronik (*e-mail*)

Surat elektronik (*e-mail*) memiliki beberapa komponen yang dapat digunakan dalam rangka memperlancar kegiatan surat menyurat secara elektronik. Menurut Djoko Purwanto (2007: 177) pada komponen penting *e-mail* sebagai berikut:

- a. *To*, menyatakan alamat *e-mail* penerima pesan (yang dituju).
- b. *From*, menyatakan nama dan alamat pengirim pesan *e-mail* tersebut.
- c. CC (carbon copy). Menyatakan tembusan pesan *e-mail* yang akan dikirim kepada pihak lain.
- d. BCC (blind carbon copy), sama seperti CC hanya saja alamat e-mail yang dituju tidak tertera pada header pesan
- e. *Subject*, menyatakan subjek atau judul *e-mail* tersebut.
- f. *Date*, menyatakan waktu dan tanggal pesan *e-mail* dikirimkan.
- g. *Sender*, menyatakan alamat *e-mail* pengirim pesan.
- h. *Reply to*, menyatakan surat jawaban langsung kepada si pengirim pesan *e-mail*.
- i. *Attachment*, sisipan *file* (seperti Word, Excel, suara, gambar, dan lain-lain) yang akan dikirimkan ke pihak lain.

Menurut Sudiman (2007: 40) “komponen-komponen dalam alamat *e-mail* untuk mempermudah pemberian alamat email tersebut.” Pada bagian pertama di setiap alamat e-mail atau bagian sebelum simbol @, berisikan username, nama pengguna atau instansi kantor yang dijadikan sebagai inisial alamat email. Berikut simbol @ (at) digunakan sebagai pembagi atau pemisah dalam alamat *e-mail*. Setelah simbol @ (at) merupakan nama domain yang pengguna miliki, domain ini tergantung dari layanan yang dipakai seperti gmail.com dan yahoo.com.

Komponen-komponen dalam surat elektronik (*e-mail*) tersebut dapat mendukung kelancaran kegiatan surat menyurat. Penulis harus teliti dalam pengisian komponen-komponen yang ada pada surat elektronik (*e-mail*). Sebagai contoh didalam pengisian alamat penerima jangan sampai salah, apabila penulisan alamat penerima salah dapat menyebabkan tidak terkirimnya pesan.

#### **8. Kelebihan dan Kekurangan Surat Elektronik (*e-mail*)**

Kehadiran surat elektronik (*e-mail*) memberikan beberapa manfaat bagi para penggunanya, tidak terkecuali suatu instansi, perkantoran maupun organisasi. Surat elektronik (*e-mail*) telah banyak digunakan sebab memiliki beberapa kelebihan. Menurut Nancy Flynn (2010:10) bahwa kelebihan-kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik (*e-mail*) yaitu pertama dapat mengirimkan berita dengan cepat atau segera. Surat menyurat secara elektronik dapat dilakukan secara cepat yakni dengan cara memilih tombol *send* surat langsung sampai kepada pihak penerima surat. Kedua, dapat berkomunikasi dengan pengambil keputusan secara langsung. Surat menyurat secara elektronik memungkinkan pengirim surat dapat berkomunikasi secara langsung kepada pihak yang dituju oleh pengirim. Ketiga, berkomunikasi dengan cepat hemat tidak memerlukan kertas untuk menulis surat, sehingga biaya lebih murah bila dibandingkan dengan surat manual.

Keempat, surat elektronik menjangkau ke seluruh dunia dengan mudah dan cepat. Sehingga memperlancar kegiatan suatu organisasi

dengan cepat, menghubungkan ke seluruh dunia. Kelima, surat elektronik dapat mengirim pesan yang sama ke lebih dari satu pembaca, memudahkan kita menyebarkan berita dengan cepat, ringkas dan murah. Keenam, surat elektronik dapat mengirim pesan kapanpun dimanapun, surat elektronik dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh siapa saja sesuai kebutuhan penggunanya. Ketujuh, tidak ada biaya pembuatan surat, tidak memerlukan tinta, kertas dan biaya pos.

Stallard. John J (1990: 128) menjelaskan beberapa kelebihan dari surat elektronik (*e-mail*) diantaranya:

- a. Kecepatan;
- b. Biaya;
- c. Pesan-pesan dapat dikirim sesuai keinginan pengirim;
- d. Akses;
- e. Peningkatan produktifitas;
- f. Keamanan.

Kelebihan surat elektronik yang pertama adalah kecepatan, menjadikan kegiatan surat menyurat secara elektronik cepat sampai ketujuan. Pengiriman surat secara elektronik dapat dilakukan hanya dengan menekan tombol kirim dan dapat mengirimkan ke beberapa alamat dengan sekali kirim. Kelebihan surat yang kedua adalah dari segi biaya, pengiriman surat menggunakan surat elektronik lebih murah karena tidak menggunakan kertas, tinta dan biaya jasa pengiriman surat atau melalui pos. Biaya yang dikeluarkan hanya untuk membayar biaya internet. Kelebihan surat elektronik yang ketiga adalah dari segi akses. Pengguna surat elektronik dapat dengan mudah mengirim dan menerima pesan kapan saja dan dimana saja asal ada jaringan internet. Kelebihan surat elektronik

yang keempat adalah peningkatan produktifitas. Peningkatan produktifitas terjadi karena minimnya waktu yang digunakan untuk melakukan kegiatan surat menyurat, sehingga waktu yang lainnya dapat digunakan untuk menyelesaikan kegiatan lainnya.

Sedangkan kekurangan surat elektronik (*e-mail*) menurut Nancy Flynn (2010: 9) yaitu yang pertama yaitu kerahasiaan pesan tidak terjamin, kerahasiaan pesan elektronik tidak terjamin secara baik karena surat elektronik dapat diakses oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kedua, kemungkinan kesalahpahaman atau salah menterjemahkan terhadap surat yang dikirim. Komunikasi secara tertulis memungkinkan dapat menimbulkan kesalahpahaman atau salah dalam menterjemahkan surat yang diterima. Oleh karenanya diperlukan pemilihan bahasa yang sopan. Ketiga, surat elektronik tidak selalu dapat memberikan jawaban secara cepat. Penerima surat elektronik tidak selalu mengakses surat elektronik setiap saat, sehingga tidak dapat memberikan jawaban yang cepat.

Menurut John J. Stallard (1990: 129) kekurangan surat elektronik yang pertama, diperlukan pelatihan terhadap pengelola surat elektronik (*e-mail*). Pengelola surat elektronik (*e-mail*) memerlukan tenaga yang profesional atau mengerti tentang teknologi komunikasi modern. Perlu diadakan adanya diklat atau pelatihan kepada para petugas pengelola surat elektronik terlebih dulu. Kekurangan yang kedua adalah keamanan data rendah, data pada *e-mail* mudah hilang atau mudah diakses oleh orang lain

yang tidak berkepentingan sehingga diperlukan adanya pengamanan tambahan. Ketiga, apabila terjadi kerusakan pada fasilitas surat elektronik maka pelayanan dapat tertunda. Fasilitas surat elektronik dimungkinkan sering terjadi kerusakan atau gangguan, seperti komputer rusak atau jaringan internet mengalami gangguan. Hal tersebut menyebabkan terganggunya pelayanan atau pengelolaan surat elektronik.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa surat elektronik memiliki banyak kelebihan untuk digunakan dalam kegiatan surat menyurat sehari-hari. Walaupun ada kekurangannya tetapi kekurangan tersebut dapat diminimalisir agar dapat mengurangi kekurangan seperti mengamankan data surat yang akan dikirim, memberikan pelatihan terhadap para pegawai dan sebagainya.

## **9. Pengelolaan Surat Elektronik (*e-mail*)**

Pengelolaan surat-surat kantor adalah suatu kegiatan yang terpenting dalam kantor. Hal ini dikarenakan surat memuat informasi penting bagi organisasi. Di dalam pengelolaan surat terlebih dahulu dibedakan menjadi dua macam yaitu surat masuk dan surat keluar. Menurut Sutarto (1989: 231) “Surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh organisasi kantor”. Surat masuk dikirim dari satu pihak kepada pihak yang lain dengan maksud sesuai dengan isi surat tersebut agar pesan yang ingin disampaikan tersampaikan. Sedangkan menurut Ida Nuraida (2014: 91) “Surat keluar adalah surat-surat yang dikirimkan sebagai jawaban atau tanggapan atas isi surat masuk yang diterima dari organisasi, kantor lain

atau perseorangan, agar terjalin rangkaian hubungan timbal balik yang serasi yang berakibat menguntungkan kedua belah pihak”. Surat keluar mempunyai fungsi sebagai penyampai pesan atau berita agar berita atau pesan tersebut sampai kepada pihak yang dituju surat tersebut.

Menurut sedarmayanti (2003: 83), tujuan pengelolaan surat adalah agar surat dapat sampai kepada pihak yang berkepentingan dengan cepat, tepat dan aman serta dengan biaya yang sekecil mungkin sehingga tercapai efisiensi dan penghematan. Pengelolaan surat sangat penting dilakukan agar surat tertata dengan rapi dan jika sewaktu ingin digunakan dapat dicari dengan mudah. Sedangkan menurut Sedianingsih dkk (2010: 82), tujuan pengelolaan surat adalah agar surat bias dengan cepat dan tepat sampai kepada pengolah dan penanganan tindak lanjut. Pengelolaan surat dimaksudkan agar surat yang masuk dan keluar terdata dan tersistem sehingga lebih mudah dalam penelusuran surat tersebut.

Adapun prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar adalah sebagai berikut:

a. Prosedur pengelolaan surat masuk

Pengelolaan surat masuk adalah serangkaian proses pengelolaan surat-surat yang masuk atau diterima oleh suatu organisasi dari organisasi lainnya. Prosedur pengelolaan surat masuk menurut Sedianingsih dkk (2010: 85) sebagai berikut

- 1) Menyortir/memisahkan;
- 2) Membuka surat;
- 3) Memeriksa isi surat;
- 4) Pencatatan;
- 5) Membaca dan menyimpan.

b. Prosedur pengelolaan surat keluar

Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses pengelolaan surat-surat yang dikirim oleh organisasi ke organisasi

lain. Prosedur pengelolaan surat keluar menurut Ida Nuraida (2014: 91) sebagai berikut:

- 1) Penyiapan konsep
- 2) Pengelompokan
- 3) Pencatatan
- 4) Penyampaian/pengiriman

Pengelolaan surat masuk maupun surat keluar setiap organisasi memiliki prosedur masing-masing dan tidak semuanya sama, karena disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan suatu organisasi tersebut. Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan di bidang administrasi yang dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada unit-unit organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan surat itu pekerjaan yang butuh ketelitian dan konsentrasi agar surat dapat tertata dengan baik, sehingga surat yang dibutuhkan akan cepat ditemukan dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Pengelolaan surat elektronik menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 antara lain surat elektronik itu perlu diklarifikasikan sesuai dengan klasifikasi surat yang digunakan pada organisasi atau instansi yang bersangkutan agar surat dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Kemudian surat elektronik dicatat ke dalam system pengelolaan surat. Selanjutnya, surat elektronik di simpan ulang sebagai cadangan (*backup*). *Backup* surat elektronik ke dalam system informasi surat elektronik serta disimpan ke dalam direktori atau *folder* atau dapat pula disimpan dalam kaset. Langkah terakhir yakni

mencetak dan memberkaskan surat elektronik, lampiran serta data-data lainnya ke dalam system pengelolaan berbasis kertas.

Berdasarkan pendapat-pendapat ahli di atas dapat diketahui bahwa kegiatan pengelolaan surat sesuai dengan aturan yang berlaku dapat menguntungkan kantor maupun petugas yang menangani surat tersebut. Tujuan pengelolaan surat dapat memberikan dukungan yang besar terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi karena kelancaran komunikasi melalui surat akan menghasilkan informasi yang cepat dan tepat. Dengan demikian proses untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan akan berjalan lancar

## **B. Penelitian yang relevan**

Berbagai penelitian tentang pengolahan surat menguatkan asumsi bahwa masih sering terjadi hambatan dalam pengelolaan surat. Penelitian-penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian oleh Emi Listiawati (2015) dalam skripsi dengan judul “Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo” menunjukkan bahwa pengelolaan surat di kantor kecamatan pengasih kulon progo belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh peralatan dan perlengkapan untuk mengelola surat masih belum lengkap, seperti computer, printer, rak arsip, lemari arsip, map arsip, filling cabinet. Hambatan-hambatan dalam mengelola surat yaitu belum adanya staf yang khusus menangani surat, kurang tersedianya peralatan dan

perlengkapan untuk menyimpan surat maupun arsip surat masuk dan surat keluar, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam mengelola surat masih terbatas karena belum pernah mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan tentang persuratan. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai tatusaha yang melakukan pengelolaan surat jumlah informan ada 4 orang.

2. Penelitian oleh Dita Mustiastri (2015) dalam skripsi dengan judul “Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh petugas pengelola surat masuk tidak melaksanakan penyortiran surat, surat masuk langsung dicatat dan didistribusikan, pendistribusian surat masuk maupun surat keluar tidak menggunakan tanda bukti tertentu seperti buku ekspedisi maupun sejenisnya. Tidak ada pencatatan surat keluar baik secara system buku agenda maupun kartu kendali. Responden penelitian ini adalah pegawai pengelola surat masuk dan surat keluar dengan jumlah informan sebanyak 4 informan pendukung dan 1 informan kunci.
3. 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 yang dapat diketahui dari adanya penelitian

ini diantaranya tidak adanya tenaga arsiparis sehingga masih banyak arsip yang tidak tertata dengan rapi, peralatan dan perlengkapan untuk mengelola surat ataupun arsip masih belum lengkap, kurangnya pengalaman dan kompetensi pegawai pengelola surat, dan petugas pengelola surat belum mahir dalam menggunakan komputer. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai kecamatan yang mengelola surat dan bidang tatausaha kecamatan dan jumlah informannya berjumlah enam orang.

### **C. Kerangka Pikir**

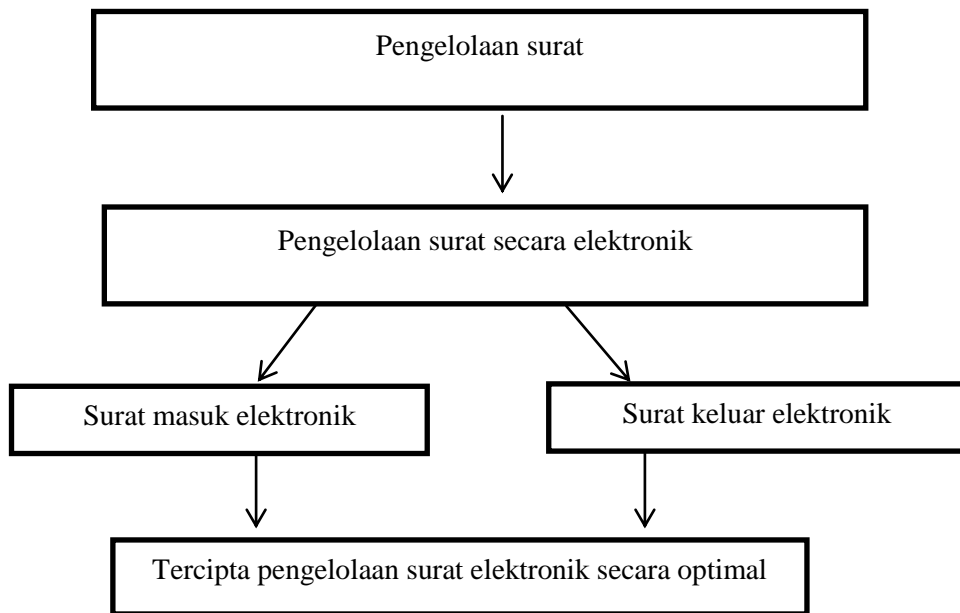
Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu di dalam organisasi. Salah satu kegiatan dalam administrasi yaitu surat menyurat. Surat adalah sarana komunikasi tertulis yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain untuk memberikan informasi atau keterangan. Surat sebagai salah satu sumber informasi membutuhkan suatu sistem pengelolaan yang baik.

Pengelolaan surat merupakan kegiatan penanganan surat masuk dan surat keluar. Fungsi surat tidak hanya sekedar sebagai sarana komunikasi, akan tetapi juga berfungsi sebagai bukti tertulis, sebagai pedoman kerja, sebagai jaminan keamanan dalam melakukan kegiatan, sebagai pengikat hubungan antara kedua belah pihak, alat promosi, dan surat juga dapat dipergunakan sebagai barometer maju mundurnya suatu organisasi. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kelancaran dalam

aktifitas surat menyurat para ahli menciptakan suatu surat berbasis elektronik yang disebut dengan surat elektronik (*e-mail*). Surat elektronik (*e-mail*) memiliki banyak kelebihan yakni dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tidak memakan biaya yang besar. Surat elektronik (*e-mail*) dapat menghemat pengeluaran kantor dari segi waktu, tenaga dan uang. Surat elektronik jika dimanfaatkan dengan baik maka akan banyak memberikan keuntungan bagi suatu kantor, apalagi di jaman yang serba modern sekarang kecepatan informasi sangat diperlukan.

Suatu organisasi seringkali mengalami berbagai hambatan, tidak terkecuali dengan surat elektronik. Oleh karenanya, di dalam suatu organisasi memerlukan adanya pengelolaan surat elektronik secara baik dan benar. Hal tersebut dilakukan dalam rangka menciptakan aktifitas surat menyurat di suatu organisasi menjadi baik dan terstruktur. Sehingga surat dapat memenuhi segala fungsi-fungsinya.

Bagan kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Alur Kerangka Pikir

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

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY yang mencakup:
  - a. Bagaimana proses penerimaan surat elektronik masuk di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - b. Bagaimana proses penyortiran surat elektronik masuk di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - c. Bagaimana proses pencatatan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - d. Bagaimana proses pendistribusian/tindak lanjut surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - e. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - f. Apabila terdapat lampiran dalam surat elektronik, bagaimana penyimpanannya?
2. Bagaimana pengelolaan surat keluar elektronik di kantor Disperindag Provinsi DIY yang mencakup:
  - a. Bagaimana proses pembuatan konsep (*draft*) surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - b. Bagaimana proses pengetikan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - c. Pengetikan konsep surat dilakukan oleh siapa?

- d. Bagaimana langkah-langkah penandatanganan atau persetujuan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - e. Bagaimana proses pencatatan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - f. Bagaimana proses pengiriman surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - g. Bagaimana proses penyimpanan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
3. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasar logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif menghasilkan data-data deskriptif yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara serta dokumentasi di lapangan. Data-data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk uraian atau deskripsi kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa manusia, peristiwa, tempat atau lokasi, benda dan rekaman, dokumen atau arsip. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini.

Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka, yang kemudian ditarik suatu kesimpulan. Penelitian ini dapat diperoleh pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai makna, kenyataan, dan fakta yang relevan. Data-data yang telah terkumpul sesuai kenyataan di lapangan kemudian disajikan dalam bentuk kalimat atau deskripsi kemudian ditarik suatu kesimpulan.

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

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kusumanegara No. 9 Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai bulan juni 2016

## **C. Subjek Penelitian**

Menentukan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun pihak-pihak yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dipandang dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang pengelolaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY. Informan dipilih menggunakan teknik *purpose sampling*, dengan mengambil orang-orang yang dipilih secara cermat hingga relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini para informan dipilih karena mereka merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam surat menyurat elektronik. Pihak yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Tata Usaha di Disperindag Provinsi DIY dan satu petugas pengelola surat elektronik. Selanjutnya satu petugas pengelola surat dan satu Kepala Subbidang Program Data dan Teknologi Informasi sebagai informan pendukung.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Didalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data yang sebenarnya mengenai pengelolaan surat elektronik masuk dan surat elektronik keluar di Kantor Disperindag Provinsi DIY. 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 elektronik yang ada di kantor Disperindag Provinsi DIY. Wawancara dimaksudkan untuk mencari tahu faktor-faktor yang menghambat kegiatan pengelolaan surat elektronik email 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, diajukan pertanyaan kepada subjek penelitian.

Menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara yang berisi garis besar pertanyaan yang akan diteliti. Pihak yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Tata Usaha, petugas pengelola surat elektronik dan Kepala Subbidang Program Data dan Informasi.

### 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 elektronik email di kantor Disperindag Provinsi DIY. Kisi-kisi pedoman dokumentasi yakni struktur organisasi, visi dan misi, perlengkapan surat elektronik dan kegiatan pengelolaan surat elektronik.

## **E. 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 atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilaksanakan setelah data di lapangan terkumpul. Kemudian setelah pengumpulan data

terdapat beberapa langkah analisis data Model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009: 246-252) sebagai 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

Penyajian data merupakan upaya penyusunan informasi yang diperoleh dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami. Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Menarik Kesimpulan

Langkah analisis data selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Pada penarikan kesimpulan penelitian, setelah data terkumpul dan disajikan kemudian dapat diambil makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan menjadi koreksi antara satu komponen dan komponen lainnya kemudian di tarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada.

## **F. 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 peneliti satu dengan informan peneliti 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 telah 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**

###### **a. Lokasi Disperindag Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**

Dinas Perindustrian, perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beralamat di Jalan Kusumanegara No. 9 Yogyakarta , kode pos 55166, Telp (0274) 512063, Fax (0274) 581335. Email : program\_indagkop@yahoo.co.id. Lokasi Disperindag DIY berada di pusat kota Yogyakarta dan berada di kompleks perkantoran kota Yogyakarta memudahkan untuk menemukan dan lokasi yang sangat strategis. Berada di pinggir jalan raya sehingga memberikan kemudahan alat transportasi umum maupun pribadi bagi para pegawai Disperindag DIY. Selain itu Disperindag DIY memiliki lokasi yang sangat luas dan asri, para pegawai dan para tamu yang datang juga tidak kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya masing-masing.

###### **b. Sejarah singkat Disperindag Provinsi DIY**

Disperindag mulai tahun 2016 karena sebelumnya bernama Disperindagkop. Adalah kantor dinas pemerintahan yang melayani masyarakat dalam berbagai bentuk, mulai dari pelayanan pendaftaran merek, melindungi merek dan paten, juga mengadakan sosialisasi langsung dengan masyarakat yang mempunyai usaha kecil dan menengah (UKM) dan industry kecil dan menengah (IKM). Sejarah

singkat berdirinya Disperindagkop tentu tidak lepas dari peranan masyarakat di masa lampau, yaitu dimulai dari zaman penjajahan belanda banyak didirikan bangunan-bangunan untuk memperlancar kegiatan operasional dibidang perindustrian dan perdagangan, maka pada masa penjajahan belanda, didirikan sebuah kantor di pusat kota Yogyakarta yang berperan sebagai tempat untuk mendaftarkan setiap harta kekayaan dan hasil bumi yang dimiliki masyarakat Indonesia khususnya masyarakat DIY. Adapun sejarah berdirinya Disperindagkop dan UKM DIY dimulai dari tahun 1920 Dinas Perindustrian bernama "CARAULTALIS BURCAM VAUNHIJEUN". Pada tahun 1922 oleh jepang diganti dengan kantor kerajinan. Agustus 1945 berdirilah Pemerintahan Republik Indonesia sejak berlakunya Undang-undang No.1 Tahun 1945 pasal 2 Pemerintahan Kesultanan mengatur rumah tangganya sendiri kemudian nama diganti Jawatan Perekonomian dan Kantor Kerajinan menjadi bagiannya.

Dalam Undang-undang No.3 Tahun 1950 Bab III pasal 4 menyatakan bahwa : Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mengurus urusan kerajinan dalam negeri perindustrian dan koperasi, maka surat keputusan (SK) Jawatan Kerajinan Perekonomian DIY diganti dengan nama "Jawatan Kerajinan Dalam Perindustrian dan Koperasi (KDPK)".

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah No.1 Tahun 1950 Jawatan KDPK dirubah menjadi Dinas Perindustrian Perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi bagian bagian sebagai berikut:

1. Bagian Umum
2. Bagian Perindustrian
3. Bagian Perdagangan dalam negeri

Peraturan Pemerintah No.12 Tahun 1959 Pasal 8 sebagai Dinas Perindustrian Umum No. 74/K/1960. Bagian Perindustrian DIY dan Daerah Tingkat II dibentuk Perwakilan Dinas Perindustrian DIY.

Berdasarkan SK Kepala Dinas Perindustrian DIY No. 14/K/1960 tanggal 14 Maret 1960 maka terbentuklah Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM DIY. Lokasi kantor yang dahulunya di Jalan Janti Gedongkuning Yogyakarta, maka pada tanggal 14 Januari 2009 pindah ke Jalan Kusumanegara No.9 Yogyakarta. Pada tahun 2015 koperasi dan UKM berdiri sendiri jadi mulai 2016 menjadi Disperindag.

c. Visi dan Misi Disperindag Provinsi DIY

Sebagai pelaksanaan UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, PP No.38 Tahun 2007 tentang kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom dan Perda No.6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Perda Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta, serta SK Gubernur No.49 Tahun 2008, maka ditetapkan Visi dan Misi Dinas Perindustrian Perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

1) Visi

“Menjadi Akselator Terwujudnya Indagkop dan UKM Sebagai Penggerak Peningkatan Daya Saing Untuk Menuju Kemandirian Dan Kesejahteraan Masyarakat”.

Dinas Perindustrian Perdagangan DIY berperan sebagai pemercepat ( Akselerator) di dalam menggerakkan perekonomian daerah dan meningkatkan daya saing daerah, disamping sebagai perumus kebijakan dilingkup industri, perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah menuju kemandirian dan kesejahteraan masyarakat.

2) Misi

- a) Meningkatkan peran koperasi dan pelaku usaha kecil Menengah dalam mendukung perekonomian masyarakat.
- b) Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya saing perdagangan dalam negeri dan luar negeri.
- c) Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya saing perdagangan dengan mewujudkan tertib ukur.
- d) Meningkatkan produktivitas dan daya saing IKM serta mengembangkan industri kreatif untuk meningkatkan daya saing produk.

d. Tugas Pokok dan Fungsi

Disperindag Provinsi DIY memiliki tugas dan fungsi yang dijabarkan dalam peraturan Gubernur DIY Nomor 67 Tahun 2015 tentang rincian Tugas dan Fungsi Disperindag Provinsi DIY.

e. Bidang-bidang di Disperindagkop Provinsi DIY

1) Subbag Umum

a) Tugas

Melaksanakan kearsipan, kerumahtanggaan, pengelolaan barang, kepegawaian, kehumasan, kepustakaan, efisiensi dan tatalaksana Dinas.

b) Fungsi

- (1) Penyusunan program Subbagian Umum
- (2) Pengelolaan kearsipan
- (3) Penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas
- (4) Pengelolaan barang Dinas
- (5) Pengelolaan data kepegawaian Dinas
- (6) Penyiapan bahan mutasi pegawai Dinas
- (7) Penyiapan kesejahteraan pegawai Dinas
- (8) Penyiapan bahan pembinaan pegawai Dinas
- (9) Penyelenggaraan kehumasan Dinas
- (10) Pengelolaan kepustakaan Dinas
- (11) Penyiapan bahan efisiensi dan tatalaksana Dinas

## 2) Sub Bagian Keuangan

### a) Tugas :

Mengelola keuangan Dinas

### b) Fungsi :

(1) Penyusunan program Subbagian Keuangan

(2) Penyusunan rencana anggaran Dinas

(3) Pelaksanaan perbendaharaan keuangan Dinas

(4) Pelaksanaan akuntansi keuangan Dinas

(5) Pelaksanaan verifikasi anggaran Dinas

(6) Penyusunan pertanggungjawaban anggaran Dinas

(7) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program

Subagian Keuangan

## 3) Sub Bagian Program dan Informasi

### a) Tugas :

Menyusun program, mengelola data, mengembangkan sistem informasi, monitoring, evaluasi dan menyusun laporan kinerja Dinas

### b) Fungsi :

(1) Penyusunan program Subbagian Program dan Informasi;

(2) Penyusunan Program Dinas;

(3) Penyiapan bahan dan pelaksanaan kerjasama di bidang perindustrian, perdagangan, koperasi, usaha kecil dan menengah;

- (4) Pengelolaan data, pengembangan sistem informasi dan pelayanan informasi perindustrian perdagangan, koperasi, usaha kecil dan menengah;
  - (5) Penyelenggaraan pemantauan dan pengendalian program perindustrian, perdagangan, koperasi, usaha kecil dan menengah;
  - (6) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kinerja Dinas;
  - (7) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program Subbagian Program dan Informasi.
- 4) Bidang Industri Logam, Sandang dan Aneka
- Seksi Industri Logam dan Elektronika
- a) Tugas :
- Melaksanakan fasilitasi, pembinaan, pengembangan, pengawasan industry logam dan elektronika
- b) Fungsi :
- (1) Penyusunan program Seksi Industri Logam dan Elektronika;
  - (2) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perijinan usaha industri dan kawasan industry logam dan elektronika;
  - (3) Penyiapan bahan penetapan usaha industry logam dan elektronika yang menjadi prioritas propinsi;

- (4) Fasilitasi akses permodalan, desain, bahan baku, sarana prasarana, teknologi hak kekayaan intelektual dan informasi logam dan elektronika;
- (5) Pembinaan kompetensi kelembagaan dan sumberdaya manusia di bidang industry logam dan elektronika;
- (6) Fasilitasi promosi dan kerjasama di bidang industry logam dan elektronika;
- (7) Perlindungan usaha industry logam dan elektronika;
- (8) Pengawasan industry logam dan elektronika;
- (9) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program seksi industri Logam dan Elektronika.

5) Seksi Industri Sandang dan Kulit

a) Tugas :

Melaksanakan fasilitasi, pembinaan, pengembangan, pengawasan industry sandang dan kulit

b) Fungsi :

- (1) Penyusunan program Seksi Industri Sandang dan Kulit
- (2) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perijinan usaha industri dan kawasan industry sandang dan kulit;
- (3) Penyiapan bahan penetapan usaha industry sandang dan kulit yang menjadi prioritas provinsi;

- (4) Fasilitasi akses permodalan, desain, bahan baku, sarana prasarana, teknologi, hak kekayaan intelektual dan informasi industry sandang dan kulit;
  - (5) Pembinaan kompetensi kelembagaan dan sumberdaya manusia di bidang industry sandang dan kulit;
  - (6) Fasilitasi promosi dan kerjasama di bidang industry sandang dan kulit;
  - (7) Perlindungan usaha industri sadang dan kulit
  - (8) Pengawasan industry sadang dan kulit
  - (9) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Seksi Industri sandang dan kulit.
- 6) Seksi Industri dan aneka
- a) Tugas :  
Melaksanakan fasilitasi, pembinaan, pengembangan, pengawasan industri aneka
  - b) Fungsi :
    - (1) Penyusunan program Seksi Industri Aneka
    - (2) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perjinan usaha industri dan kawsan industri dan kawasan industry aneka;
    - (3) Penyiapan bahan penetapan usaha industry aneka yang menjadi prioritas propinsi;
    - (4) Fasilitasi akses permodalan, desain, bahan baku, sarana prasarana teknologi, hak kekayaan intelektual dan

informasi industri aneka;

- (5) Pembinaan kompetensi kelembagaan dan sumberdaya manusia di bidang industri aneka;
- (6) Fasilitasi promosi dan kerjasama di bidang industry aneka;
- (7) Perlindungan usaha industry aneka;
- (8) Pengawasan industry aneka;
- (9) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Seksi Industri Aneka.

7) Seksi Industri Makan, Minuman dan Tembakau

a) Tugas :

Melaksanakan fasilitasi, pembinaan, pengembangan, pengawasan industry makanan, minuman, dan tembakau.

b) Fungsi :

- (1) Penyusunan program Seksi Industri Makanan, Minuman dan Tembakau
- (2) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perijinan usaha industry dan kawasan industry makanan dan tembakau;
- (3) Penyiapan bahan penetapan usaha industry makanan, minuman, dan tembakau yang menjadi prioritas provinsi;
- (4) Fasilitasi akses permodalan, desain, bahan baku, sarana prasarana teknologi, hak kekayaan intelektual dan informasi industry makanan minuman dan tembakau;

- (5) Pembinaan kompetensi kelembangaan dan sumberdaya manusia di bidang industry makanan, minuman dan tembakau;
  - (6) Fasilitasi promosi dan kerjasama di bidang industry makanan, minuman dan tembakau;
  - (7) Perlindungan usaha industry makanan, minuman dan tembakau;
  - (8) Pengawasan industry makanan, minuman dan tembakau;
  - (9) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Seksi Industri Makanan, Minuman dan tembakau.
- 8) Seksi Industri Hasil Hutan dan Perkebunan
- a) Tugas :  
Melaksanakan fasilitasi, pembinaan, pengembangan, pengawasan industry makanan, minuman dan tembakau.
  - b) Fungsi :
    - (1) Penyusunan program Seksi Industri Hasil Hutan dan Perkebunan
    - (2) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perijinan usaha industry dan kawasan industry hasil hutan dan perkebunan;
    - (3) Penyiapan bahan penetapan usaha industry hasil hutan dan perkebunan yang menjadi prioritas propinsi;
    - (4) Fasilitasi akses permodalan, desain, bahan baku, sarana

prasarana, teknologi, hak kekayaan intelektual dan informasi industry hasil hutan dan perkebunan;

(5) Pembinaan kompetensi kelembagaan dan sumberdaya manusia di bidang industry hasil hutan dan perkebunan;

(6) Fasilitasi promosi dan kerjasama di bidang industry hasil hutan dan perkebunan;

(7) Perlindungan usaha industry hasil hutan dan perkebunan

(8) Pengawasan industry hasil hutan dan perkebunan;

(9) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Seksi idustri Hasil Hutan dan Perkebunan;

#### 9) Seksi Industri Kimia

##### a) Tugas :

Melaksanakan fasilitasi, pembinaan, pengembangan, pengawasan industry kimia

##### b) Fungsi :

(1) Menyusun program Seksi Industri Kimia

(2) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perijinan usaha industry dan kawasan industri kimia;

(3) Penyiapan bahan penetapan usaha industry kimia yang menjadi prioritas propinsi;

(4) Fasilitasi akses permodalan, desain, bahan baku, sarana prasarana teknologi, hak kekayaan intelektual dan informasi industri kimia;

- (5) Pembinaan kompetensi kelembagaan dan sumberdaya manusia di bidang industri kimia;
- (6) Fasilitasi promosi dan kerjasama di bidang industry kimia;
- (7) Perlindungan usaha industri kimia;
- (8) Pengawasan industri kimia;
- (9) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Seksi Industri Kimia.
- (10) Seksi Fasilitas Ekspor dan Impor
  - a) Tugas :

Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan kegiatan ekspor dan impor
  - b) Fungsi
    - (1) Penyusun program Seksi Fisilitasi Ekspor dan Impor
    - (2) Penyusnan petunjuk teknis fasilitasi dan pembinaan kegiatan ekspor dan impor
    - (3) Penyiapan rekomendasi perijinan ekspor
    - (4) Penyiapan penerbitan Angka Pengenal Importir (API)
    - (5) Penyiapan rekomendasi terhadap importasi/pemasukan barang
    - (6) Penelusuran asal barang dan penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) barang
    - (7) Pembinaan sumberdaya manusia eksportir dan importer

kegiatan ekspor-impor

(8) Fasilitasi penyelesaian sengketa antara eksportir dan importir

(9) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program  
Seksi fasilitasi Ekspor dan impor

#### 10) Seksi Pengembangan Ekspor

a) Tugas :

Melaksanakan pembinaan dan pengembangan ekspor

b) Fungsi :

(1) Penyusunan program Seksi Pengembangan Ekspor

(2) Penyusunan petunjuk teknis pengembangan ekspor;

(3) Pengelolaan data dan informasi ekspor-impor;

(4) Analisis komoditas unggulan ekspor dan daerah tujuan ekspor potensial'

(5) Pembinaan dan pemantauan mutu barang ekspor;

(6) Fasilitasi pameran produk berskala ekspor;

(7) Pembinaan sumberdaya manusia eksportir dalam hal manajemen ekspor

(8) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program  
Seksi Pengembangan Ekspor.

#### 11) Seksi Kerjasama Perdagangan Luar Negeri

a) Tugas

Melaksanakan fasilitasi kerjasama perdagangan luar negeri,

sosialisasi dan pemantauan pelaksanaan kesepakatan kerjasama perdagangan luar negeri.

b) Fungsi :

- (1) Penyusunan program Seksi Kerjasama Perdagangan Luar Negeri
- (2) Penyusunan petunjuk teknis fasilitasi dan pemantauan pelaksanaan kerjasama perdagangan luar negeri;
- (3) Sosialisasi dan pemantauan pelaksanaan kesepakatan kerjasama perdagangan luar negeri
- (4) Analisa potensi dan evaluasi kinerja kerjasama perdagangan luar negeri
- (5) Fasilitasi upaya kerjasama perdagangan luar negeri
- (6) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program Seksi Kerjasama Perdagangan Luar Negeri

## 12) Seksi Perdagangan dan Penyaluran

a) Tugas :

Melaksanakan pembinaan, fasilitasi dan pengendalian kegiatan pengadaan dan penyaluran

b) Fungsi :

- (1) Penyusunan program Seksi Pengadaan dan Penyaluran
- (2) Penyusunan petunjuk teknis pengadaan dan penyaluran barang pokok, barang penting dan barang strategis
- (3) Pemantauan perkembangan kebutuhan, persediaan dan

harga kebutuhan barang pokok, barang penting dan barang strategis

- (4) Pengelolaan data perkembangan kebutuhan, persediaan dan harga barang pokok, barang penting dan barang strategis
- (5) Penyiapan bahan pengendalian dan stabilisasi ketersediaan dan harga barang pokok, barang penting dan barang strategis
- (6) Pembinaan kelembagaan dan sumberdaya manusia di bidang pengadaan dan penyaluran
- (7) Penyiapan bahan fasilitasi pelaksanaan kerjasama di bidang pengadaan dan penyaluran
- (8) Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Seksi Pengadaan dan Penyaluran.

### 13) Seksi Sarana dan Usaha Perdagangan

#### a) Tugas :

Menyiapkan bahan pembinaan, fasilitasi dan pengembangan sarana dan sarana penunjang perdangan serta usaha perdangan

#### b) Fungsi :

- (1) Penyusunan program Seksi Sarana dan Usaha Perdagangan
- (2) Penyusunan petunjuk teknis pengelolaan sarana dan usaha perdagangan

- (3) Penyiapan bahan perijinan dan rekomendasi perijinan usaha perdagangan
- (4) Pemantauan pertumbuhan sarana dan prasarana penunjang perdagangan dan usaha perdagangan
- (5) Pengelolaan data pertumbuhan sarana dan sarana penunjang perdagangan serta usaha perdagangan
- (6) Pembinaan dan fasilitasi pengembangan sarana dan sarana penunjang perdagangan
- (7) Pembinaan dan fasilitasi pengembangan usaha perdagangan
- (8) Pembinaan dan fasilitasi peningkatan penggunaan produksi dalam negeri
- (9) Penyiap bahan bimbingan teknis pelaksanaan di bidang kelembagaan dan kemitraan serta pembinaan usaha perdagangan
- (10) Penyiap bahan fasilitasi pelaksanaan kerjasama perdagangan dalam negeri
- (11) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Seksi Sarana dan Usaha Perdagangan.

#### 14) Seksi Pengawasan dan Perdagangan

##### a) Tugas

Melaksanakan pembinaan dan pembinaan dan pengawasan

kegiatan perdagangan

b) Fungsi

- (1) Penyusunan program Seksi Pengawasan Perdagangan
- (2) Penyusunan petunjuk teknis pembinaan dan pengawasan perdagangan;
- (3) Pembinaan dan pengawasan barang beredar dan jasa perdagangan;
- (4) Penyelenggaraan dan koordinasi perlindungan konsumen dan penanganan sengketa konsumen;
- (5) Fasilitasi kegiatan dan pemberdayaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- (6) Fasilitasi, pembinaan dan pemberdayaan sumberdaya manusia di bidang pengawasan perdagangan;
- (7) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan program Seksi Pengawasan Perdagangan.

15) Sub Bagian Tata Usaha

a) Tugas

Melaksanakan kearsipan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, kerumahtaan, kehumasan, perpustakaan, serta penyusunan program dan laporan kinerja

b) Fungsi

- (1) Penyusunan program Subbagian Tata Usaha

- (2) Penyusunan program Balai
- (3) Pengelolaan kearsipan
- (4) Pengelolaan keuangan
- (5) Penyelenggaraan kepegawaian
- (6) Penyelenggaraan kerumahtanggaan
- (7) Penyelenggaraan kehumasan
- (8) Pengelolaan barang
- (9) Pengelolaan kepustakaan
- (10) Pengelolaan data dan pelayanan informasi dan pengembangan sistem informasi
- (11) Monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan program Balai
- (12) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Tata Usaha

#### 16) Seksi Rekayasa Produksi

##### a) Tugas

Melaksanakan perekonomian dan produksi alat tepat guna

##### b) Fungsi

- (1) Penyusunan program Seksi Rekayasa dan Produksi
- (2) Inventarisasi hasil penelitian dan rekayasa teknologi tepat guna dan lembaga penelitian dan pengembangan serta lembaga lainnya
- (3) Perencanaan, pengkajian dan rekayasa alat teknologi tepat

guna

- (4) Penerapan teknologi tepat guna
- (5) Pelaksanaan produksi alat tepat guna
- (6) Pelaksanaan pelayanan perbaikan alat tepat guna dan jasa lainnya
- (7) Penyiapan bahan kerjasama pengembangan teknologi tepat guna
- (8) Pelayanan konsultasi teknis rekayasa alat teknologi tepat guna
- (9) Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Seksi Rekayasa dan Produksi.

#### 17) Seksi Penyuluhan dan Pemasaran

##### a) Tugas

Melaksanakan penyuluhan dan pemasaran teknologi tepat guna

##### b) Fungsi

- (1) Penyusunan rencana kerja Saksi Penyuluhan dan Pemasaran
- (2) Pelaksanaan pemasyarakatan hasil rekayasa alat teknologi tepat guna
- (3) Pelaksanaan promosi dan fasilitasi hasil rekayasa alat teknologi tepat guna
- (4) Pengkajian kebutuhan pasar terhadap alat teknologi tepat

guna

(5) Penyiapan bahan kerjasama pemasaran alat teknologi tepat

guna

(6) Pelayanan konsultasi teknis penggunaan alat teknologi

tepat guna

(7) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan

Seksi Penyuluhan dan Pemasaran

#### 18) Sub Bagian Tata Usaha

##### a) Tugas

Melaksanakan kearsipan, keuangan, kepegawaian, pengelolaan barang, kerumahtanggaan, kehumasan, kepustakaan, serta penyusunan program dan laporan kinerja.

##### b) Fungsi

(1) Penyusunan program Subbagian Tata Usaha

(2) Penyusunan program Balai

(3) Pengelolaan kearsipan

(4) Pengelolaan keuangan

(5) Penyelenggaraan kepegawaian

(6) Penyelenggaraan kerumahtanggaan

(7) Penyelenggaraan kehumasan

(8) Pengelolaan barang

(9) Pengelolaan kepustakaan

(10) Monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan program

Balai

(11) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan

Subbagian Usaha

19) Seksi Pelayanan HKI

a) Tugas

Melaksanakan pelayanan pengembangan bisnis

b) Fungsi

(1) Penyusunan program Seksi Pelayanan

(2) Pelayanan bimbingan bisnis

(3) Pelayanan bimbingan teknologi informasi bisnis

(4) Pelayanan desain

(5) Pelayanan dan fasilitasi pengembangan bisnis

(6) Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan kegiatan

Seksi Pelayanan

20) Balai Metrologi

a) Tugas

Melaksanakan pembinaan, fasilitasi, koordinasi, peneraan, pengawasan dan penyuluhan kemetrologian

b) Fungsi

(1) Penyusunan program Balai

(2) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pembangunan metrology legal skala provinsi

(3) Pelaksanaan fasilitasi, penyelenggaraan, pengawasan dan

pengendalian sumber daya manusia metrology skala provinsi

- (4) Penyusunan rekomendasi penilaian standar ukuran dan laboratorium metrology legal Kabupaten/Kota
- (5) Pengelolaan sarana dan prasarana kemetrologian
- (6) Pengelolaan laboratorium metrology
- (7) Penyelenggaraan tera dan tera ulang serta kalibrasi alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya (UTTP) di wilayah Kabupaten/Kota
- (8) Pelaksanaan fasilitasi dan penyelenggaraan penyuluhan serta pengamatan UTTP, barang dalam keadaan terbungkus (BDKT) dan satuan internasional (SI)
- (9) Pelaksanaan pembinaan produsen UTTP, importer UTTP dan rekomendasi pelaksanaan permohonan izin tipe dan tanda pabrik serta menertibkan perpanjangan izin dan tanda pabrik dan izin reparatir UTTP

#### 21) Seksi Teknik Kemetrologian

##### a) Tugas

Melaksanakan pengelolaan, pemeriksaan, pengujian standar, peneraan, perijinan bimbingan pengusaha dan reparatir

##### b) Fungsi

- (1) Penyusunan program Seksi Teknik Kemetrologian
- (2) Penyiapan bahan koordinasi, rekomendasi penilaian

standar ukuran dan laboratorium metrology legal  
Kabupaten/Kota

- (3) Pelaksanaan verifikasi standar satuan ukuran milik provinsi dan Kabupaten/Kota
- (4) Penyelenggaraan interkomparasi skala provinsi
- (5) Pelaksanaan tera dan tera ulang serta kalibrasi UTTP Kabupaten/Kota
- (6) Pelaksanaan pembinaan, bimbingan kepada pengusaha dan reparatur UTTP
- (7) Pengolahan data teknis kemetrolgian
- (8) Penyiapan bahan perijinan kemetrolgian
- (9) Penyiapan bahan koordinasi kemetrolgian

## 22) Seksi Pengawasan dan Penyuluhan Balai Metrologi

### a) Tugas

Melaksanakan pengawasan dan penyuluhan kemetrolgian dan pengelolaan cap tanda tera

### b) Fungsi

- (1) Penyuluhan program Seksi Pengawasan dan Penyuluhan
- (2) Penyiapan bahan pengawasan penggunaan alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya serta Barang dalam keadaan terbungkus (BDKT) dan ukur ulang
- (3) Penyiapan bahan pelaksanaan penyuluhan kemetrolgian
- (4) Penyiapan bahan koordinasi pengawasan UTTP, BDKT,

ukur ulang dan penyuluhan kemetrologian

- (5) Pengelolaan cap tanda tera
- (6) Penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan penyidikan terhadap pelaku tindak pidana di bidang kemetrologian
- (7) Penyiapan bahan dan pelaksanaan bimbingan tata cara identifikasi tanda tera
- (8) Pengelolaan data hasil pengawasan dan penyuluhan alat alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya
- (9) Pelaksanaan evaluasi dan penyuluhan laporan pelaksanaan program pengawasan dan penyuluhan

## **2. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY ini meliputi proses pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat elektronik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan surat elektronik, kelebihan dan kekurangan yang diperoleh dari penggunaan surat elektronik, dan hambatan-hambatan yang terjadi pada pengelolaan surat elektronik. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan di Kantor Disperindag Provinsi DIY diperoleh data proses pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat menyurat elektronik baik surat keluar maupun surat masuk, kelebihan dan kekurangan yang diperoleh dengan menggunakan surat elektronik, serta hambatan-hambatan yang dialami dalam mengelola surat menggunakan surat elektronik. Hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

**a. Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Surat Masuk Elektronik Di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Pengelolaan surat-surat kantor adalah suatu kegiatan yang penting bagi kantor. Pengelolaan surat manual baik surat masuk maupun surat keluar dilakukan sistem satu pintu yang pengelolanya dilakukan oleh bidang tata usaha. Tindak lanjut terhadap surat dilakukan oleh masing-masing bidang yang dituju. Surat elektronik pada umumnya langsung ditujukan ke bidang yang dituju kemudian penyelesaian dapat dilakukan sendiri oleh bidang yang bersangkutan atau dapat pula dilakukan sistem satu pintu. Deskripsi pengelolaan surat masuk elektronik di Disperindag Provinsi DIY, secara berturut-turut di deskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yaitu penerimaan, penyortiran, pencatatan, pendistribusian, dan penyimpanan.

1) Penerimaan surat

Surat Elektronik memperlancar dan mempercepat kegiatan surat menyurat di kantor Disperindag DIY. Ibu Etik Endah yang merupakan kepala Tata Usaha di Kantor Disperindag DIY menjelaskan bahwa surat-surat masuk elektronik diterima melalui alamat *e-mail* Disperindag DIY yakni [program\\_indakop@yahoo.co.id](mailto:program_indakop@yahoo.co.id) kemudian surat disampaikan kepada unit pengolah atau subbagian yang berwenang untuk mengolah surat.

Bapak Dwi Endarwadi selaku Subbagian Program Data dan Informasi mengemukakan bahwa surat masuk elektronik di Kantor Disperindag DIY diterima melalui alamat *e-mail* Disperindag DIY oleh petugas pengolah surat pada induk persuratan. Setelah itu surat dapat diteruskan secara langsung ke bagian bidang atau subbidang yang dituju, kemudian dilakukan pengolahan terhadap surat elektronik tersebut. Apabila surat yang diterima atau surat masuk elektronik hanya berupa surat biasa atau undangan, maka surat langsung diteruskan ke bidang atau subbidang yang dituju oleh surat tersebut. Jika surat masuk elektronik tergolong ke surat penting yang memerlukan adanya pemberkasan, maka surat dicetak terlebih dahulu untuk kemudian diselesaikan seperti surat manual.

Ibu Woro Sapto Siwi selaku pengolah surat memberikan keterangan sama seperti Bapak Dwi dan Ibu Etik tentang penerimaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY. Semua surat-surat masuk elektronik diterima melalui alamat *e-mail* Disperindag DIY baik itu surat dinas maupun surat yang berasal dari masyarakat umum. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa langsung diteruskan ke unit pengolah di masing-masing bagian yang berwenang mengolah surat. Sedangkan untuk surat-surat masuk elektronik yang bersifat penting harus dicetak terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada unit pengolah di bagian atau subbagian yang berwenang mengelola surat.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan diatas, dapat diketahui bahwa penerimaan surat masuk elektronik dilakukan melalui satu pintu yakni melalui alamat *e-mail* [program\\_indagkop@yahoo.co.id](mailto:program_indagkop@yahoo.co.id). Penerimaan surat masuk elektronik dilakukan di induk persuratan Kantor Disperindag DIY kemudian surat disortir sesuai dengan kepentingannya.

## 2) Penyortiran Surat

Penyortiran surat untuk memilah surat sesuai dengan kepentingan atau sifat dari surat tersebut. Setelah surat dipilah dan digolongkan sesuai dengan sifatnya selanjutnya surat dapat di proses. Surat-surat masuk elektronik harus disortir terlebih dahulu sebelum diserahkan ke unit-unit pengolah. Penyortiran dilakukan untuk mengetahui langkah pengelolaan surat yang harus dilakukan. Surat yang bersifat penting dikelola terlebih dahulu dan sebelum dikelola dilakukan pencetakan terhadap surat masuk elektronik tersebut.

Surat masuk elektronik yang diterima melalui alamat *e-mail* Disperindag DIY kemudian dipilah sesuai dengan sifatnya. Surat masuk elektronik yang hanya berupa pertanyaan dari masyarakat langsung diteruskan kepada unit yang mengolah yaitu subbidang tata usaha. Surat masuk elektronik yang bersifat penting seperti surat dinas, surat undangan, perlu dicetak dan dilakukan pengelolaan seperti surat manual terlebih dahulu kemudian

didistribusikan ke unit-unit pengolah surat.

Surat masuk baik surat manual atau surat elektronik selalu melalui proses penyortiran terlebih dahulu. Surat masuk elektronik yang disortir hanya surat elektronik yang hanya bersifat penting saja yang dicetak sebelum diserahkan kepada unit-unit pengolah. Surat masuk elektronik yang hanya bersifat biasa seperti surat-surat yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari masyarakat umum langsung diteruskan ke unit pengolah dan langsung dilakukan tindakan dengan cara membalas surat tersebut. Begitulah penjelasan dari Ibu Etik dan Ibu Woro yang sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Dwi.

Berdasarkan penjelasan informan tersebut, diketahui bahwa penyortiran surat masuk elektronik bertujuan untuk memilah dan memisahkan surat sesuai dengan sifat atau kepentingannya. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa seperti surat yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan masyarakat umum tidak perlu dicetak terlebih dahulu sebelum diserahkan ke masing-masing unit pengolah. Sedangkan untuk surat masuk elektronik yang penting seperti surat dinas harus dicetak terlebih dahulu dan dikelola di induk persuratan terlebih dahulu sebelum didistribusikan ke masing-masing unit pengolah.

### 3) Pencatatan Surat

Pencatatan surat merupakan kegiatan mencatat informasi-

informasi tentang surat masuk yang meliputi identitas pengirim, tanggal surat, nomor surat, perihal surat, dan lain sebagainya. Pencatatan surat elektronik dilakukan ke dalam tiga bentuk yakni dengan buku pengendali surat masuk, lembar disposisi dan pencatatan sistem berbasis internet. Surat masuk elektronik yang dicatat dengan langkah tersebut adalah surat-surat masuk elektronik yang bersifat penting, misalkan surat-surat dinas. Begitulah keterangan yang diberikan oleh Ibu Woro yang mengelola induk persuratan.

Ibu Etik juga menjelaskan bahwa surat masuk elektronik yang perlu dicatat hanyalah surat-surat yang bersifat penting saja. Surat masuk elektronik dicetak kemudian dicatat ke dalam buku pengendali surat masuk, dicatat ke dalam sistem berbasis internet, kemudian dilampiri dengan kartu kendali, lembar disposisi atau lembar pengantar tergantung dari kepentingan surat itu sendiri.

Penjelasan dari Bapak Dwi memperkuat data yang diperoleh dari Ibu Woro dan Ibu Etik. Pencatatan surat masuk elektronik hanya surat-surat yang bersifat penting. Surat-surat yang bersifat biasa hanya diteruskan secara elektronik ke unit-unit pengolah dan disimpan secara elektronik. Surat masuk elektronik yang bersifat penting harus dikelola seperti surat-surat manual pada umumnya.

Surat-surat masuk elektronik yang telah disortir kemudian dapat ditentukan jenis pengelolaannya, yakni untuk surat-surat

yang bersifat penting atau surat dinas memerlukan adanya pencetakan dan kemudian dicatat ke dalam buku pengendali, sistem berbasis internet, dan dilengkapi dengan lembar disposisi, lembar pengantar, atau lembar kartu kendali. Sedangkan untuk surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat didistribusikan secara langsung dan disimpan secara elektronik.

#### 4) Pendistribusian surat

Surat-surat yang telah melalui langkah surat masuk yakni penerimaan, penyortiran, dan pencatatan, kemudian surat-surat masuk didistribusikan ke masing-masing unit pengolah yang berwenang mengolah surat masuk. Ibu Woro memberikan keterangan bahwa pendistribusian surat dapat dilakukan setelah surat disortir. Surat biasa tidak memerlukan pencatatan seperti surat masuk elektronik yang bersifat penting dan surat dinas. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat diselesaikan secara elektronik saja tanpa adanya pencetakan dan pencatatan, penyimpanannya juga secara elektronik.

Pendistribusian surat masuk elektronik dapat dilakukan dengan dua cara. Cara yang pertama yakni digunakan untuk surat masuk biasa yang tidak memerlukan adanya pencetakan dan pencatatan. Surat masuk elektronik biasa langsung diteruskan ke unit pengolah secara elektronik. Cara kedua digunakan untuk surat masuk elektronik yang bersifat penting seperti surat dinas maka perlu

dilakukan pencetakan dan pencatatan terlebih dahulu, seperti dengan surat manual. Setelah surat melalui pencetakan dan pencatatan, surat masuk elektronik baru dapat didistribusikan ke masing-masing unit pengolah.

Penjelasan yang dikemukakan oleh Ibu Etik selaku informan memberikan informasi yang sama dengan pendapat Ibu Woro di atas. Surat masuk elektronik didistribusikan melalui langkah-langkah seperti surat masuk manual dan secara elektronik. Surat masuk secara elektronik yang bersifat penting dikelola seperti surat manual pada umumnya. Sedangkan surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat didistribusikan secara langsung tanpa pengelolaan seperti surat manual pada umumnya.

#### 5) Penyimpanan surat

Penyimpanan surat masuk dimaksudkan untuk menyimpan segala informasi tentang surat masuk apabila sewaktu-waktu informasi tersebut diperlukan. Penyimpanan surat masuk elektronik diperlukan karena merupakan sumber informasi yang bermanfaat bagi kantor atau organisasi. Terdapat sedikit perbedaan dalam penyimpanan antara surat masuk elektronik, dengan surat manual. Penjelasan dari Ibu Woro bahwa penyimpanan surat disesuaikan dengan sifat surat masuk.

Surat masuk elektronik biasa tanpa melalui pencatatan, langsung diselesaikan secara elektronik dan disimpan secara elektronik.

Sedangkan surat masuk elektronik penting dikelola dari pencatatan sampai pada penyimpanan seperti surat manual dan juga disimpan secara elektronik.

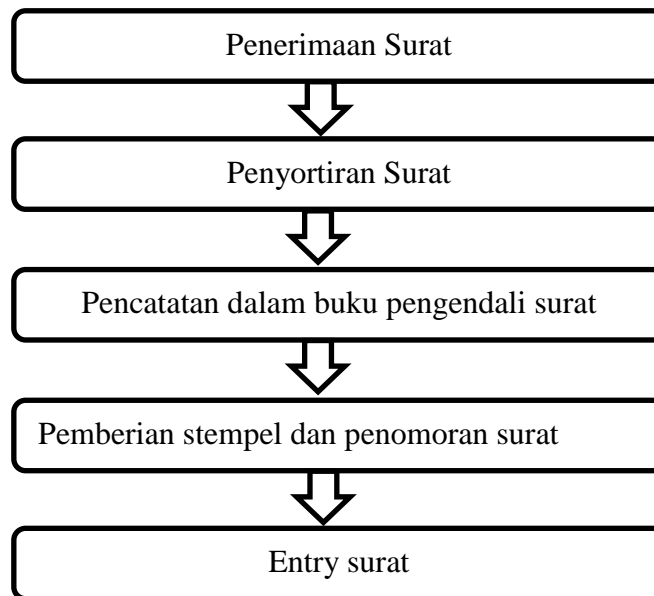
Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Etik bahwa penyimpanan surat masuk elektronik didasarkan pada sifat surat. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa disimpan secara elektronik di dalam folder disesuaikan dengan jenis surat. Sedangkan surat masuk elektronik yang bersifat penting dikelola dan disimpan seperti surat masuk manual dengan dicetak terlebih dahulu.

Bapak Dwi memberikan keterangan yang sama diberikan oleh Ibu Etik tentang penyimpanan surat elektronik. Penyimpanan surat masuk elektronik dapat dilakukan dengan dua cara yakni secara elektronik dan secara fisik berupa kertas. Penyimpanan secara elektronik digunakan untuk semua jenis surat elektronik. Sedangkan surat masuk elektronik yang bersifat penting penyimpanannya dirangkap dengan surat yang dicetak berwujud kertas.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan oleh informan penelitian dapat diketahui bahwa pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY dilakukan dengan dua cara, yakni surat masuk elektronik biasa dan surat masuk elektronik penting. Langkah pengelolaan surat masuk elektronik biasa yakni setelah surat masuk

diterima melalui *e-mail* milik kantor Disperindag kemudian diteruskan kepada bagian yang dituju. Setelah surat sampai ke bagian yang dituju maka unit pengelola surat yang menerima surat dapat membalas surat elektronik itu secara langsung atau melalui induk surat. Surat masuk elektronik yang diselesaikan secara langsung tersebut misalnya surat yang berasal dari masyarakat umum seperti pertanyaan tentang event kegiatan dinas, pelatihan serta lowongan dan sebagainya. Proses pengolahan surat masuk elektronik penting diselesaikan seperti surat manual yakni melalui pencetakan surat kemudian dicatat dengan sistem aplikasi surat berbasis internet.

Pengelolaan surat di Kantor Disperindag sudah menggunakan sistem pencatatan secara komputer dengan menggunakan internet. Sistem tersebut memberikan keuntungan yakni memudahkan menemukan surat yang sedang diproses maupun yang sudah di proses. Selain itu juga memperlancar pegawai persuratan untuk menemukan surat dengan cepat dan tepat sehingga dalam pencarian surat dapat menghemat waktu. Berikut ini langkah-langkah pengelolaan surat masuk secara umum dengan sistem komputer berbasis internet di Kantor Disperindag Provinsi DIY :



Gambar 2. Pengelolaan surat masuk dengan sistem komputer berbasis internet

1) Penerimaan surat

Surat masuk biasa atau surat manual berwujud kertas pada umumnya diantarkan oleh petugas pengirim surat (kurir) instansi yang bersangkutan. Sedangkan Surat masuk elektronik diterima melalui alamat e-mail Kantor Disperindag DIY di alamat [program\\_indagkop@yahoo.co.id](mailto:program_indagkop@yahoo.co.id). Kemudian surat elektronik yang bersifat penting kemudian dicetak dan diproses seperti surat masuk pada umumnya.

2) Penyortiran surat

Surat dipilah antara surat biasa, segera dan rahasia. Surat rahasia surat tidak boleh dibuka kecuali oleh yang menerima surat tersebut dan surat rahasia harus didahulukan terlebih dahulu. Untuk surat yang bersifat segera boleh untuk dibuka dan penanganannya didahulukan.

Sedangkan surat yang bersifat biasa dapat dibuka dan penanganannya tidak perlu didahulukan.

3) Pencatatan dalam buku pengendali surat

Surat masuk dicatat dalam buku pengendali surat yang meliputi nomor urut surat diterima serta tanggal surat diterima, kode klasifikasi surat.

4) Pemberian stempel dan penomoran surat

Surat yang sudah dibuka kemudian diberi stempel dan tanggal surat diterima. Pemberian stempel diletakkan pada pojok kiri bawah kemudian dibubuhi dengan kode yang diambil dari buku pengendali surat masuk yang terdiri dari kode klasifikasi surat dan nomor urut di pengendali surat masuk, serta dibubuhi dengan tanggal surat masuk. Surat yang bersifat rahasia pemberian cap diletakkan di kertas pojok kiri bawah.

5) Entry surat

Surat yang bersifat pemberitahuan dimasukkan data-data suratnya dan dilampiri dengan lembar kartu kendali. Surat yang memerlukan penanganan dari pimpinan juga dimasukkan data-datanya dan dilampiri dengan lembar disposisi. Langkah-langkahnya sebagai berikut :

(1) Membuka aplikasi browser kemudian masukan alamat *e-office* sisminkada <http://103.255.15.2:2354/index.php>

(2) Muncul jendela seperti dibawah ini. Kemudian masukan

username dan password lalu klik login.



Gambar 3. Login pengguna

- (3) Kemudian muncul halaman gambar 4, lalu klik pada Tambah Surat Masuk Biro/Instansi.



Gambar 4. Tambah Surat Masuk

- (4) Kemudian muncul halaman seperti gambar 5. Ketik data-data yang diperlukan pada halaman selanjutnya. Data diambil dari surat. Setelah selesai klik Simpan.

Gambar 5. Form Informasi Surat Masuk

- (5) Setelah muncul halaman gambar 6, klik Disposisi (merujuk pada pihak yang dituju)

No	Indeks	Kode	Nomor	Tanggal	Disposisi
1	PERMOHONAN PERSONIL	530	00673	09-05-2016	<a href="#">Disposisi</a>
2	LAPORAN SPJ	900	00344	03-05-2016	<a href="#">Disposisi</a>
3	Undangan Sosialisasi Pelayanan Balai Bisnis	537	00540	19-05-2016	<a href="#">Disposisi</a>

Gambar 6. Disposisi Pimpinan

- (6) Setelah muncul halaman gambar 7, klik Tambah Disposisi

Unit Pengolah : BKPM DIY			
Tanggal diteruskan 12-05-2016		Catatan	
Catatan Tindak Lanjut -			
Kondisi Arsip : Aktif		Petugas : SETYAWATI Unit Kerja : BKPM DIY	
<b>Daftar Disposisi Surat</b>			
No	Penerima	Tanggal	
Tambah Disposisi			
<b>Daftar Surat Keluar</b>			
No	Indeks	Kode	Tujuan
Teruskan dengan Surat Keluar Provinsi baru Teruskan dengan Surat Keluar Instansi baru			
<b>Daftar Surat Masuk</b>			
No	Indeks	Kode	Nomor
Teruskan dengan Surat Masuk Provinsi Baru Teruskan dengan Surat Masuk Instansi Baru			

Gambar 7. Disposisi Surat

(7) Kemudian isikan penerima surat dan klik Simpan

Selamat datang : TH.WORO SAPTO SIWI (DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN) - Level anda = 3			
<b>MENAMBAH DISPOSISI</b>			
Indeks	Kode	Nomor Urut	
PERMOHONAN PERSONIL		00673	
Permohonan Personil 1 orang untuk mengikuti Kegiatan mengadakan Koordinasi dengan <b>Isi Ringkas :</b> Direktur Pengembangan Perwilayahan Industri Wilayah III Kementerian Perindustrian di Jakarta pada Bln Mei Minggu ke 3 Th 2016. dikirim selambatnya Tgl 16 Mei 2016			
Asal Surat	tanggal	Nomor	Lampiran
Disperindag DIY	09-05-2016	878/02057/16sn	-
Tujuan Disposisi	Pilih Disposisi	Tgl.Terima :	12/05/2016
No Disposisi	Tanggal	Jam	Petugas
1	12/05/2016	21:54:09	TH.WORO SAPTO SIWI
<input type="button" value="Simpan"/>			

Gambar 8. Pengelola Surat Masuk

(8) Langkah terakhir yaitu mencetak informasi yang telah dimasukkan. Informasi untuk lembar disposisi klik di gambar pdf sebelah kanan, untuk lembar kartu kendali klik di gambar pdf

sebelah kiri.

Selamat datang : TH.WORO SAPTO SIWI(DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN) - Level anda = 3

**DAFTAR SURAT MASUK**  
 Tambah Surat Masuk DIY  
 Tambah Surat Masuk Biro/Instansi

No	Index	Kode	Nomor	Tanggal	Disposisi
1	PERMORONAN PERSONIL	530	00673	09-05-2016	Disposisi 0
2	LAPORAN SPJ	900	00344	03-05-2016	Disposisi 0
3	Undangan Sosialisasi Pelayanan Balai Bisnis	537	00540	19-05-2016	Disposisi 1

Gambar 9. Cetak Lembar Disposisi dan Kartu Kendali

(9) Setelah dicetak, lembar disposisi ataupun kartu kendali disatukan dengan surat yang telah dimasukkan data-datanya ke sistem.

Data-data atau informasi surat masuk yang telah dimasukkan tersebut disimpan di dalam sistem berbasis internet. Sistem pencatatan surat online tersebut memudahkan dalam pencarian surat pada saat surat sedang dalam pemrosesan.

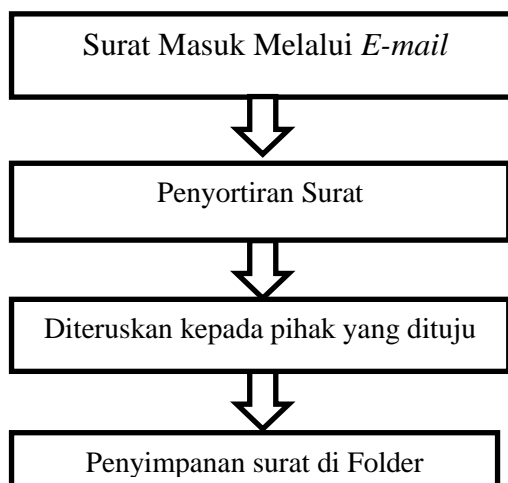
#### 6) Pendistribusian Surat

Setelah data surat selesai dimasukkan ke sistem dan diberi lembar disposisi, lembar kartu kendali atau lembar pengantar, surat di distribusikan ke kepala bagian atau subbidang yang dituju. Surat yang berdisposisi diteruskan ke kepala bagian dan baru didistribusikan setelah ada instruksi dari kepala bagian.

7) Mengarsip kartu kendali, lembar pengantar dan lembar disposisi

Lembar kartu kendali yang diarsip adalah lembar kartu kendali pertama. Kartu kendali disimpan berdasarkan kode klasifikasinya. Setelah dipilah-pilah kaeru kendali dimasukkan ke dalam *filig cabinet*. Lembar pengantar yang diarsip adalah lembar pengantar pertama. Lembar pengantar disimpan berdasarkan nomor terkecil sampai nomor terbesar.

Proses pengelolaan surat masuk secara elektronik yang hanya bersifat biasa, seperti surat yang berisi pertanyaan atau masukan dari masyarakat hanya dikelola secara elektronik dalam bentuk *soft file* dan penyimpanan tidak dilakukan secara kertas (fisik). Pengelolaan surat masuk elektronik dapat dilihat secara lebih jelas dengan bagan berikut:



Gambar 10. Langkah Pengelolaan Surat Masuk Elektronik secara Elektronik

Surat masuk elektronik yang bersifat penting atau surat dinas di

Kantor Disperindag DIY dikelola dengan menggunakan langkah-langkah pengelolaan surat biasa. Tetapi untuk penyimpanannya surat masuk elektronik yang bersifat resmi atau dinas disimpan dalam dua bentuk. Bentuk pertama yaitu *soft file* dan bentuk kedua yaitu *hard file* (kertas).

#### **b. Pengelolaan Surat Keluar Elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Penggunaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY tidak hanya untuk surat masuk elektronik saja, melainkan juga untuk surat keluar elektronik. Hal tersebut bertujuan untuk mempercepat aktifitas surat menyurat di Kantor Disperindag Provinsi DIY. Pengelolaan surat keluar elektronik dideskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yakni konsep surat, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan surat.

##### 1) Pembuatan konsep surat

Konsep surat (*draft*) dibuat untuk merancang sebuah surat keluar sebelum surat tersebut diketik dan dicetak agar tidak terjadi kesalahan. Konsep surat keluar elektronik dibuat secara manual terlebih dahulu agar memudahkan dalam pengkoreksian. Pembuatan konsep surat keluar elektronik yang bersifat penting seperti pembuatan surat dinas. Surat keluar yang bersifat biasa seperti surat pengumuman atau surat jawaban atas pertanyaan dari masyarakat, dikonsep menggunakan komputer.

Ibu Woro sebagai pengolah surat menjelaskan bahwa pembuatan

konsep surat keluar elektronik sama dengan seperti pembuatan surat berbasis kertas. Surat keluar elektronik di Disperindag DIY digunakan untuk semua jenis surat. Surat yang bersifat penting seperti surat dinas, setelah surat elektronik dikirim, kemudian disusul dengan adanya surat manual (kertas). Surat yang bersifat biasa hanya dikirim secara elektronik saja tanpa disusu dengan surat manual.

Ibu Etik memberikan keterangan yang memperkuat keterangan-keterangan dari informan sebelumnya. Pengonsepan surat keluar elektronik menggunakan konsep surat manual karena surat keluar elektronik khususnya surat penting tidak hanya cukup dikirim dengan surat elektronik saja. Surat elektronik tersebut membantu mempercepat penyampaian informasi yang akan dikirimkan. Selanjutnya surat keluar elektronik penting masih disusul dengan surat manual.

Surat keluar elektronik penting digunakan pada saat surat dibutuhkan dengan segera oleh suatu instansi, sehingga untuk mempercepat informasi surat harus dikirim dengan surat elektronik. Surat elektronik yang sudah dikirim tetap harus disusulkan dengan surat manual yang berfungsi sebagai surat aslinya. Sedangkan surat keluar elektronik yang bersifat biasa dapat dikirim tanpa adanya pengonsepan secara manual seperti halnya surat keluar elektronik penting. Surat yang bersifat biasa yang dimaksud adalah surat pemberitahuan kepada masyarakat, surat jawaban atas surat pertanyaan dari masyarakat, dan lain sebagainya.

## 2) Pengetikan surat

Surat keluar yang telah selesai dikonsep kemudian diketik dengan rapi dan benar. Pengetikan surat ini pada umumnya dilakukan oleh masing-masing unit pengolah yang akan membuat surat. Pengetikan surat dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan itulah keterangan yang diberikan oleh Ibu Woro.

Pengetikan konsep surat pada umumnya dilakukan oleh unit pengolah atau pembuat surat. Surat keluar elektronik dapat dikirim langsung oleh unit pengolah atau dapat dikirim melalui induk persuratan. Itulah penjelasan yang diberikan oleh Ibu Woro dan Ibu Etik yang sama dengan penjelasan yang disampaikan Bapak Dwi.

### 3) Penandatanganan surat

Surat yang telah diketik kemudian dicetak dan dimintakan tandatangan kepada pimpinan. Tidak semua surat keluar elektronik dibubuhi dengan tandatangan pimpinan. Surat elektronik hanya untuk mempercepat penyampaian surat yang bersifat mendesak. Karena itu surat elektronik yang bersifat penting masih perlu disusul dengan adanya surat manual.

### 4) Pencatatan surat

Pencatatan surat keluar bermaksud untuk mengetahui jumlah surat keluar. Surat elektronik digunakan untuk mempercepat sampainya surat, surat keluar yang berupa surat dinas atau surat penting lainnya masih disertai dengan surat manual setelah surat elektronik dikirim. Surat keluar elektronik tidak melalui pencatatan seperti surat manual, itulah

informasi yang diberikan oleh Ibu Woro.

Ibu Etik memberikan penjelasan surat keluar elektronik pada umumnya tidak melalui proses pencatatan. Surat keluar yang dicatat hanyalah surat-surat keluar manual menggunakan kertas. Surat keluar elektronik digunakan untuk membantu kegiatan surat menyurat agar lebih cepat sampai dan lebih banyak menjangkau sasaran lebih luas.

Bapak Dwi memberikan informasi yang sama dengan kedua informan di atas. Pencatatan surat keluar hanya digunakan untuk surat keluar manual menggunakan kertas. Surat keluar elektronik tidak memerlukan pencatatan karena masih disertai dengan surat manual berupa kertas.

#### 5) Pengiriman surat

Surat keluar elektronik pada umumnya dikirim oleh unit pengolah atau pembuat surat, atau bisa juga melalui induk persuratan. Ibu Woro dan Ibu Etik memberikan penjelasan surat keluar elektronik biasanya dibuat dan dikirim oleh unit pengolah surat yakni di bagian atau subbagian yang bersangkutan, ada juga surat keluar elektronik yang dikirim melalui induk persuratan. Surat keluar elektronik yang dikirim melalui induk persuratan pada umumnya adalah surat asli dari surat elektronik tersebut. Surat asli yang dimaksud adalah surat yang tercetak di atas kertas yang isinya sama dengan surat keluar elektronik yang telah dikirim sebelumnya.

#### 6) Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat dimaksudkan untuk mengamankan data-data di dalam surat, termasuk di dalam surat elektronik. Surat keluar elektronik semua disimpan agar sewaktu-waktu diperlukan dapat digunakan kembali. Surat keluar elektronik tersebut disimpan ke dalam *folder-folder* yang berisi surat yang sejenis.

Sejalan dengan penjelasan Ibu Woro, Ibu Etik dan Ibu Untea menjelaskan bahwa semua surat elektronik itu perlu disimpan ke dalam sistem penyimpanan agar dapat digunakan kembali apabila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan surat harus digolongkan sesuai dengan jenis suratnya, agar memudahkan untuk pencarian dan keamanan data.

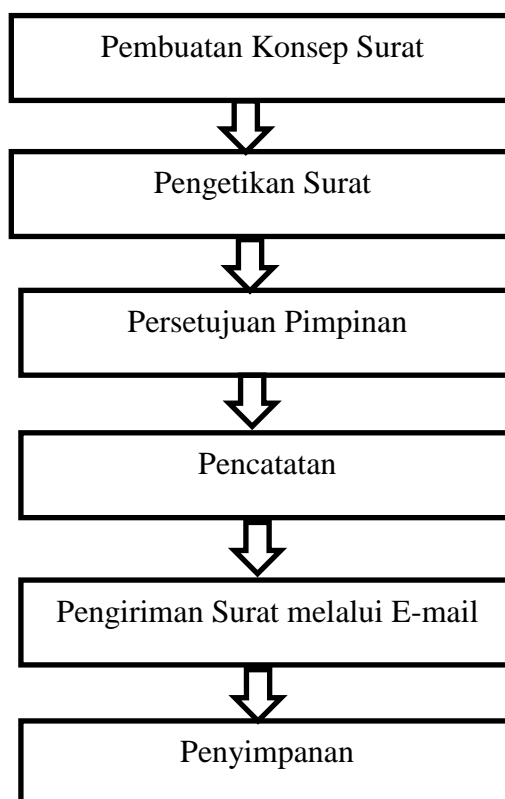
Ibu Etik sebagai Kepala Tata Usaha mengemukakan secara umum bahwa di kantor Disperindag DIY telah menggunakan surat menyurat elektronik baik untuk surat masuk maupun surat keluar. Surat elektronik sering digunakan untuk mempercepat kegiatan surat menyurat di Kantor Disperindag DIY. Kegiatan surat menyurat telah menjadi bagian penting di Kantor. Pengelolaan surat harus dilakukan dengan teliti dan benar baik untuk surat masuk maupun surat keluar. Penjelasan dari Ibu Untea sebagai petugas pengelola surat bahwa surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY digunakan pada saat mendesak kemudian diikuti dengan surat berbasis kertas atau surat manual.

Penjelasan yang di sampaikan oleh Bapak Dwi Endarmadi, Subbagian Program Data yakni pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY dilakukan dengan dua cara. Surat yang diterima

hanya surat biasa maka surat langsung diteruskan ke bidang atau subbidang yang dituju, kemudian surat dapat ditindaklanjuti atau dibalas secara langsung dengan menggunakan surat elektronik. Surat masuk yang bersifat penting atau kedinasan, surat elektronik dikirim kemudian di sertakan surat manual atau surat kertas.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah diberikan oleh informan peneliti tersebut, diketahui bahwa pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY dilakukan dengan adanya pencetakan ke dalam bentuk kertas maupun cukup dalam bentuk *soft file*. Surat keluar dapat dikirim oleh induk persuratan yang menangani surat menyurat. Surat elektronik dapat dicetak untuk keperluan pengarsipan atau hanya disimpan dalam bentuk *soft file*. Surat-surat yang bersifat penting dicetak untuk disimpan, sedangkan surat yang bersifat biasa hanya disimpan di folder dalam bentuk *soft file*.

Proses pengelolaan surat keluar secara elektronik dapat dilihat secara lebih jelas dengan bagan berikut ini:



Gambar 11. Langkah Pengelolaan Surat keluar Secara Elektronik

**c. Hambatan dalam Penggunaan Surat Elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Surat menyurat elektronik juga mempunyai hambatan dalam pengirimannya membuat surat tidak terkirim kepada penerima surat elektronik. Hambatan yang terjadi dalam pengiriman surat di Kantor Disperindag DIY yang di ungkapkan oleh informan yaitu Bapak Dwi Endarmadi. Bapak Dwi mengungkapkan bahwa hambatan yang sering timbul dalam surat elektronik adalah pada saat internet mengalami gangguan sehingga internetnya tidak bisa digunakan jadi menghambat pengiriman surat elektronik. Surat elektronik digunakan untuk mempercepat komunikasi antar instansi, organisasi maupun masyarakat luas.

Ibu Woro juga memberikan informasi bahwa hambatan yang terjadi dalam pengiriman dan penerimaan surat elektronik adalah terletak pada jaringannya. Jaringan internet yang kadang lambat pada saat tertentu menjadikan surat elektronik tidak terkirim dengan cepat. Hal tersebut mengganggu kelancaran dalam aktifitas surat menyurat secara elektronik.

Penjelasan yang sama juga diberikan oleh Ibu Untea, hambatan jaringan dan hambatan lainnya adalah sumber daya manusia yang tidak semua bisa menggunakan surat elektronik. Masih terdapat beberapa pegawai yang belum dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan surat elektronik (*e-mail*). Hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat elektronik tersebut menyebabkan surat terhambat, sehingga membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikannya. Hambatan tersebut seharusnya ditangani secara baik agar pengelolaan surat dapat dilakukan secara cepat, tepat dan teliti dan tidak menimbulkan permasalahan baru.

**d. Kelebihan dan Kekurangan Surat Elektronik (*e-mail*) Bagi Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Surat elektronik banyak digunakan di berbagai kantor, instansi maupun organisasi karena kelebihanannya dalam mengirimkan surat. Salah satu kantor yang menggunakan surat elektronik yaitu Disperindag DIY, karena dengan adanya surat elektronik mendukung segala aktifitas surat menyurat dalam kantor tersebut. Menurut Ibu Woro selaku pengelola induk persuratan mengatakan surat elektronik dapat mempercepat komunikasi sehingga apabila memerlukan informasi secara cepat dapat menggunakan surat

elektronik. Mempercepat hubungan antar kantor atau instansi lain yang tersebar di berbagai daerah maupun dengan masyarakat umum dengan cepat.

Penjelasan yang diberikan oleh Ibu Etik tentang kelebihan surat elektronik yakni sangat membantu kegiatan surat menyurat karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Kantor Disperindag DIY. Surat elektronik juga tanpa mengeluarkan biaya yang relatif murah sehingga dapat memperkecil penggunaan biaya. Surat elektronik mempercepat informasi sehingga surat dapat segera dibaca oleh pihak lain yang jauh keberadaannya.

Bapak Dwi juga sependapat dengan Ibu Woro dan Ibu Etik bahwa keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan surat elektronik yakni dari kemudahan, kecepatan, efisiensi dan biaya yang murah. Penggunaan surat menyurat secara elektronik membantu kegiatan persuratan di Kantor Disperindag DIY. Fasilitas di Kantor Disperindag DIY juga mendukung kegiatan surat menyurat secara elektronik, sehingga menambah kenyamanan dalam menggunakan surat elektronik.

Surat elektronik selain memiliki kelebihan-kelebihan juga memiliki kekurangan seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Woro yang mengatakan bahwa tidak semua pegawai suatu instansi atau kantor menggunakan surat elektronik, dan tidak semua pegawai bisa menggunakannya. Diperlukan pelatihan agar bisa terampil menggunakannya surat elektronik. Tidak semua kantor atau instansi menggunakan surat

elektronik, hal tersebut berakibat pada ketidaksampaian pesan yang disampaikan melalui surat elektronik.

Ibu Etik juga memberikan persetujuan terhadap penjelasan yang diberikan oleh Ibu Woro, bahwa memang tidak semua pegawai menggunakan dan memakai surat elektronik. Selain itu keamanan surat elektronik juga tidak terjamin karena kemajuan teknologi komunikasi. Bisa saja surat-surat elektronik penting dibuka atau diakses orang-orang yang tidak bertanggung jawab, jaminan keamanannya kurang aman yang diungkapkan oleh Ibu Etik.

Berdasarkan beberapa penjelasan informan di atas, dapat diketahui bahwa surat elektronik tidak hanya memberikan kelebihan-kelebihan saja. Akan tetapi juga ada kekurangan yang dimiliki oleh surat elektronik tersebut, menyebabkan kerugian apabila tidak diantisipasi dengan baik.

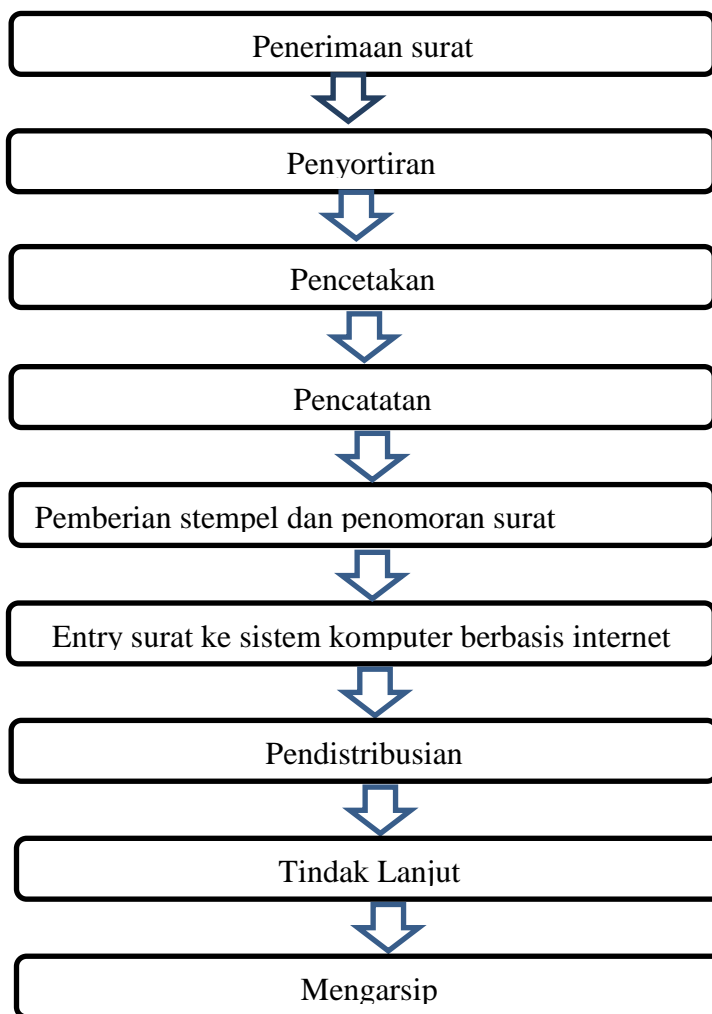
## **B. Pembahasan**

### **1. Pengelolaan Surat Masuk Elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi dari pihak yang lain. Surat masuk elektronik adalah surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi dari pihak lain menggunakan media elektronik. Media elektronik adalah media yang digunakan untuk mengirim surat elektronik seperti yahoo, gmail dan lain sebagainya. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi membuat komunikasi semakin

cepat dan mudah, sehingga memperlancar kegiatan sehari-hari. Salah satunya berkaitan dengan surat menyurat secara elektronik yang mempermudah dan mempercepat aktivitas persuratan dari suatu organisasi satu kepada organisasi lainnya. Di era teknologi seperti sekarang ini surat menyurat banyak dilakukan secara elektronik (*e-mail*) karena cepat dan membuat informasi lebih merata. Adanya surat elektronik juga memberikan kemudahan kepada kantor- kantor maupun instansi yang akan mengirimkan suratnya dengan cepat dan biaya yang murah, sehingga surat sampai dengan cepat dan menekan biaya.

Disperindag Provinsi DIY adalah salah satu kantor atau instansi yang menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dalam kegiatan surat menyurat. Surat elektronik digunakan karena kecepatan dan biaya yang murah sehingga mempermudah kantor dalam hal persuratan. Disperindag Provinsi DIY memiliki prosedur dalam pengelolaan surat elektronik baik surat elektronik masuk maupun surat elektronik keluar. Prosedur pengelolaan surat elektronik secara umum di Kantor Disperindag DIY adalah sebagai berikut:



Gambar 12. Langkah-langkah pengelolaan surat masuk elektronik dengan pencatatan

a. Penerimaan

Surat elektronik masuk diterima melalui alamat e-mail Disperindag Provinsi DIY melalui alamat [program\\_indakop@yahoo.co.id](mailto:program_indakop@yahoo.co.id). Surat yang masuk melalui alamat *e-mail* ini adalah semua jenis surat, baik surat dinas surat undangan bahkan surat elektronik dari masyarakat umum.

b. Penyortiran

Surat elektronik yang masuk ke alamat *e-mail* Disperindag DIY kemudian disortir guna menentukan jenis surat apa dan bidang atau subbidang apa yang menindaklanjuti surat tersebut. Surat elektronik diklasifikasikan untuk menentukan penanganan surat selanjutnya apakah perlu pemberkasan atau penyimpanan elektronik saja.

c. Pendistribusian

Surat elektronik masuk yang telah disortir kemudian didistribusikan kepada bidang yang dituju untuk memperoleh tindak lanjut surat tersebut dan memperoleh jawaban.

d. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari surat elektronik masuk dapat langsung di kirim ke bidang atau subbidang yang bersangkutan kepada pengirim. Bisa juga langsung dibalas oleh induk persuratan apabila berupa pertanyaan dari masyarakat umum

e. Penyimpanan

Surat masuk elektronik di simpan ke dalam *folder-folder* komputer.

Setiap folder berisi salah satu jenis surat, hal ini untuk memisahkan dan juga mempermudah dalam pencarian apabila diperlukan lagi.

Langkah-langkah di atas merupakan pengelolaan surat masuk elektronik tanpa ada pencetakan atau pemberkasan. Sedangkan dalam pelaksanaannya Disperindag DIY sering menerima surat masuk elektronik yang tergolong dalam surat penting yang memerlukan adanya pengelolaan dengan berbasis kertas agar keamanan surat lebih terjamin. Berikut merupakan langkah-langkah pengelolaan surat masuk elektronik dengan pencetakan atau pemberkasan surat elektronik:

a. Penerimaan

Surat masuk elektronik diterima melalui alamat *e-mail* Disperindag DIY melalui alamat [program\\_indakop@yahoo.co.id](mailto:program_indakop@yahoo.co.id). Surat elektronik yang masuk adalah semua surat dari mana saja, baik surat dinas surat undangan maupun pertanyaan dari masyarakat umum.

b. Penyortiran

Surat yang telah masuk kemudian disortir untuk menentukan surat jenis apa dan bidang atau subbidang mana yang akan menindaklanjuti surat elektronik tersebut.

c. Penyimpanan file surat

Surat masuk elektronik maupun balasan surat tersebut disimpan ke dalam *folder-folder* dalam komputer, dibedakan setiap *folder* memiliki jenis surat masing-masing.

d. Pencetakan

Surat masuk yang bersifat penting kemudian dicetak untuk melalui proses seperti surat biasa atau surat manual berbasis kertas.

e. Pencatatan

Surat masuk elektronik yang bersifat penting setelah melalui tahap pencetakan selanjutnya dicatat ke dalam buku pengendali surat masuk. Pencatatan surat masuk di buku pengendali berisi nomor urut surat diterima, kode klasifikasi surat, dan tanggal pengelolaan surat. Setelah itu surat di catat ke dalam sistem komputer berbasis internet, dilengkapi dengan kartu kendali, lembar disposisi, serta lembar pengantar.

f. Pemberian stempel dan penomoran surat

Surat masuk dalam bentuk cetakan kemudian diberi stempel agenda pada pojok kiri bawah kemudian diberi nomor agenda pada stempel tersebut

g. Entry surat ke sistem komputer berbasis internet

Surat yang sudah masuk yang sudah di beri stempel kemudian data-data pada surat seperti instansi pengirim, nomor dan tanggal surat, perihal surat, isi ringkas surat kemudian data tersebut dimasukkan kedalam sistem komputer berbasis internet. Sistem komputer berbasis internet membantu petugas pengelola surat untuk melacak keberadaan surat yang sedang dalam proses.

h. Pendistribusian

Surat masuk yang telah disortir dan dicatat kemudian didistribusikan kepada bidang yang ada di Disperindag DIY untuk memperoleh jawaban atau tindak lanjut atas surat tersebut. Bukti distribusi surat melalui lembar disposisi surat yang dilampirkan dalam surat tersebut.

i. Tindak lanjut

Surat masuk ke bidang yang dituju kemudian surat tersebut ditindak lanjuti oleh pejabat yang berwenang.

j. Mengarsip

Surat yang telah memperoleh tindak lanjut kemudian disimpan dan diarsip oleh petugas pengelola surat.

Pengelolaan surat yang baik berperan penting terhadap kelancaran kegiatan surat menyurat di suatu instansi atau organisasi. Pengelolaan surat masuk elektronik perlu dilakukan dengan baik agar persuratan dalam kantor tersebut tersistem dengan baik, antipasi untuk hal-hal yang bisa terjadi maka penyimpanan surat elektronik dalam bentuk *soft file* perlu dilakukan pencetakan pada surat yang penting. Ancaman dalam surat elektronik yang mungkin terjadi yakni terhapusnya data dari komputer, pembajakan oleh pihak yang tidak berwenang dan juga virus.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk secara elektronik di Kantor Disperindag

Provinsi DIY sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Fasilitas pendukung penggunaan surat elektronik sudah tersedia dengan baik. Petugas pengelola surat elektronik sebagian sudah kompeten dalam mengelola surat namun perlu ditingkatkan lagi.

## **2. Pengelolaan Surat Keluar Elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Surat keluar elektronik adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi atau organisasi ke pihak lain melalui media elektronik. Penggunaan media elektronik ini pada suatu instansi atau organisasi memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melakukan aktifitas organisasi, tak terkecuali dalam hal surat elektronik. Media elektronik yang dipakai untuk surat ini adalah *e-mail*, yang berfungsi untuk mengirim dan menerima surat elektronik. Dijaman modern seperti ini banyak surat menyurat menggunakan *e-mail* agar mempercepat kegiatan surat menyurat. Disperindag DIY telah menggunakan *e-mail* untuk memperlancar dan mempercepat kegiatan surat menyurat. Prosedur dalam pengelolaan surat elektronik keluar di Kantor Disperindag DIY adalah sebagai berikut:

### **a. Pembuatan konsep**

Pembuatan konsep surat elektronik keluar diawali dengan meminta persetujuan kepada pejabat atau pimpinan yang berwenang

### **b. Persetujuan Pimpinan**

Persetujuan pimpinan terhadap konsep surat, apabila pimpinan memberi koreksi terhadap konsep surat maka surat diperbaiki sebelum

dikirim.

c. Pengetikan

Surat yang sudah memperoleh persetujuan dari pimpinan kemudian diketik.

d. Pengiriman surat

Surat yang telah selesai diketik kemudian dikirim melalui surat elektronik (*e-mail*).

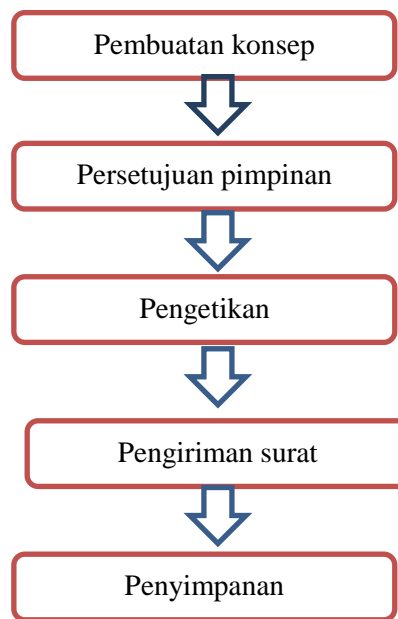
e. Penyimpanan

Surat keluar secara elektronik disimpan ke dalam *folder* dalam komputer. Setiap jenis surat memiliki folder tersendiri, hal tersebut bertujuan agar mempermudah dalam penemuan surat apabila diperlukan kembali.

Surat yang dikirim melalui surat elektronik selanjutnya disertai dengan surat kertas atau surat manual yaitu surat yang bersifat penting seperti surat dinas dan lain sebagainya. Surat keluar secara elektronik di Kantor Disperindag DIY pada umumnya masih disertai dengan adanya surat kertas. Untuk surat yang bersifat biasa seperti pertanyaan dari masyarakat umum, maka tidak disertakan dengan surat kertas. Surat biasa seperti itu hanya dibalas menggunakan surat elektronik saja tanpa ada disertai dengan surat kertas.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan surat keluar di Kantor Disperindag DIY sudah cukup baik. Prinsip kecepatan dan efisiensi dalam surat elektronik belum tercapai,

padahal dalam sehari Disperindag DIY mengelolah surat dalam jumlah yang banyak yang harus diselesaikan tiap harinya. Maka perlu untuk ditingkatkan lagi dalam penggunaan surat elektronik secara efektif dan efisien.



Gambar 13. Pengelolaan surat keluar elektronik

### **3. Hambatan-hambatan yang Dialami dalam Penggunaan Surat Elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Pelaksanaan kegiatan surat-menyurat pasti akan mengalami hambatan yang dapat mengganggu kelancaran dalam pengelolaan surat elektronik. Hasil penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Disperindag DIY bahwa terkadang masih terjadi hambatan dalam pengelolaan surat elektronik. Hambatannya antara lain dari segi sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik sehingga menghambat dalam pendistribusian surat elektronik, padahal

sumber daya manusia yang berkualitas dapat memperlancar kegiatan surat menyurat elektronik.

Hambatan yang lain adalah tentang jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Internet menjadi hal yang paling penting dalam pengelolaan surat elektronik, karena menjalankan surat elektronik harus dengan menggunakan internet. Tanpa menggunakan internet surat elektronik tidak dapat dijalankan sehingga gangguan internet sangat mengganggu proses pengelolaan surat elektronik. Hambatan tersebut harus ditangani secara lebih baik agar pengelolaan surat elektronik dapat berjalan dengan lancar dan efektif sehingga tidak menimbulkan masalah baru dikemudian hari.

Hambatan-hambatan yang sudah disebutkan di atas, seperti sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan atau *error* harus bisa dicegah semaksimal mungkin agar terwujudnya kegiatan surat menyurat yang berjalan lancar, efektif dan efisien.

#### **4. Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Surat Elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY**

Era digital seperti sekarang ini mempermudah setiap manusia untuk memperoleh informasi dengan cepat, perkembangan teknologi dan komunikasi juga berpengaruh dalam pengiriman surat. Surat elektronik adalah salah satunya yang menggunakan internet untuk mempercepat pengiriman surat dari suatu organisasi ke organisasi yang lain. Surat

elektronik juga digunakan oleh kantor Disperindag DIY dalam proses surat menyurat. Dampak positif dari adanya surat elektronik adalah mempercepat pengiriman surat dan memperkecil pengeluaran biaya. Surat elektronik memperlancar kegiatan surat menyurat di Kantor Disperindag DIY itulah kelebihan dari surat elektronik di dalam kegiatan surat menyurat.

Teknologi memberikan dampak positif dan negatif bagi para penggunanya seperti juga dengan surat elektronik yang memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik yang telah dijelaskan oleh narasumber yakni surat elektronik mempermudah dalam mengirimkan surat dalam kegiatan kantor sehari-hari. Selain itu surat elektronik juga dapat menyampaikan pesan secara cepat ke berbagai wilayah membuat kegiatan surat menyurat lebih efektif. Surat elektronik dapat memperkecil pengeluaran biaya yang harus dikeluarkan Disperindag DIY untuk kegiatan aktifitas surat menyurat.

Surat elektronik juga memiliki kekurangan seperti yang telah disampaikan oleh narasumber. Salah satu kekurangannya adalah tidak semua pihak bisa menerima atau menggunakan surat elektronik, dibutuhkan juga media penyimpanan yang aman agar surat elektronik terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Seperti virus, serta surat yang diakses oleh orang-orang yang tidak berhak menerima surat tersebut. Surat Elektronik juga memerlukan fasilitas internet, jika tidak ada internet maka tidak bisa menggunakan surat elektronik. Gangguan jaringan internet yang *error* juga mempengaruhi pengelolaan surat elektronik, menyebabkan surat

elektronik menjadi tertunda.

Terlepas dari kekurangan dalam surat elektronik tersebut, terdapat banyak manfaat yang diberikan oleh surat elektronik untuk kegiatan surat menyurat di suatu kantor seperti kantor Disperindag DIY. Surat elektronik banyak membantu kelancaran kegiatan surat menyurat di Disperindag DIY. Surat elektronik telah banyak membantu kelancaran aktifitas surat menyurat di Disperindag Provinsi DIY. Kekurangan yang ditimbulkan oleh surat elektronik seharusnya bisa diminimalisir dengan adanya tindakan untuk mengurangi kekurangan tersebut. Kelebihan yang dimiliki oleh surat elektronik yang cepat dan biaya relatif murah seharusnya bisa membantu mempermudah kegiatan surat menyurat yang dilakukan di kantor Disperindag Provinsi DIY. Kekurangan yang dimiliki surat elektronik juga bisa ditutupi dengan pengadanan pelatihan bagi pegawai yang belum terampil dalam menggunakan surat elektronik, menggunakan password agar data surat elektronik di komputer menjadi lebih aman.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY yang telah disampaikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengelolaan surat masuk elektronik (*e-mail*) dikelompokkan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa yang diterima dapat langsung diproses tanpa melakukan pencetakan menggunakan kertas. Surat penting dilakukan pencetakan ke dalam kertas terlebih dahulu sebelum di proses seperti surat kertas.
2. Pengelolaan surat keluar elektronik dibedakan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa langsung dikirim melalui media elektronik *e-mail*. Surat penting diproses secara elektronik menggunakan *e-mail* kemudian disusulkan surat berbasis kertas.
3. Hambatan dalam pengelolaan surat elektronik yakni jaringan yang mengalami gangguan dan pegawai yang belum semua terampil menggunakan surat elektronik.

## **B. Saran**

Hasil dari penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di kantor Disperindag Provinsi DIY menunjukkan bahwa di dalam mengelola surat secara elektronik masih menemui beberapa hambatan. Saran yang diajukan dalam meningkatkan kelancaran pengelolaan surat menyurat secara elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY adalah sebagai berikut :

1. Penyimpanan surat-surat baik surat manual maupun elektronik sebagian besar masih dilakukan dengan menyimpan fisik surat sehingga diperlukan adanya tenaga arsiparis untuk menangani penyimpanan dan pencarian surat yang masih diperlukan oleh instansi secara tepat dan cepat.
2. Fasilitas penunjang pengelolaan surat berbasis elektronik sudah tersedia secara baik di kantor Disperindag DIY, tetapi sebagian pegawai masih belum dapat mengoperasikan fasilitas dengan baik, sehingga diperlukan adanya pelatihan bagi para pegawai agar dapat mengoperasikan teknologi dengan baik dan tepat.
3. Diperlukan adanya prosedur pengelolaan surat elektronik.
4. Perlu adanya perbaikan jaringan internet untuk mengurangi gangguan jaringan sehingga memperlancar proses pengelolaan surat secara elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyana. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dita Mustiastri. (2015). *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman*. Tugas Akhir Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Djihad Hisyam. (2008). *Korespondensi Bahasa Indonesia dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Djoko Purwanto. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: Esensi, Erlangga Group.
- Emi Listiawati. (2015). *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo*. Tugas Akhir Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fajar Sulistyawan. (2013). *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo*. Tugas Akhir Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Flynn, Nancy & Tomi Flynn. (2010). *Menulis email yang efektif*. Jakarta: PT Indeks Jakarta.
- Hani handoko. T. (2003). *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ida Nuraida. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012.
- Sedamaryanti. (2003). *Tata Kearsipan dengan memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung :Mandar Maju.
- Sedianingsih, dkk (2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana.
- Soedjito & Solchan TW. (2014). *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stallard, John J.,dkk. (1990). *Perkantoran Elektronik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sudiman. (2007). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : Depdiknas.

Sutarto. (1992). *Sekretaris dan Tatawarkat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sutrisno & Liyah Tjarlisjasih. (2007). *Melakukan Prosedur Asministrasi*. Jawa Barat: Yudhistira.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Terry, George R dan Leslie W. Rue. (2005). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

[Http://id.wikipedia.org/wiki/surat\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/wiki/surat_elektronik)., diakses pada tanggal 2 April 2016, jam 20.00.

**LAMPIRAN 1**  
**PEDOMAN OBSERVASI DAN HASIL OBSERVASI**

**PEDOMAN OBSERVASI**

<b>No</b>	<b>Aspek yang diamati</b>	<b>Deskripsi Hasil Pengamatan</b>
1	Kondisi Fisik Instansi	
	Gedung	
	Taman	
	Tempat Parkir	
	Pagar	
	Receptionist	
	Ruang arsip	
	Ruang pegawai	
2	Potensi Pegawai	
	Keterampilan pegawai dalam mengelola surat	
3	Fasilitas Pengelolaan Surat Menyurat	
	Pedoman pengelolaan surat	
	Pemeliharaan surat menyurat	
	Kartu kendali/buku agenda	
	Lembar disposisi	
	Cap agenda	
	ATK	
	Perforator	
	Buku ekspedisi	
	Perangkat komputer	
	Meja kursi kerja pengelola surat	
	Rak sortir	
	Tempat penyimpanan surat	
4	Pengelolaan surat masuk	
5	Pengelolaan surat keluar	
6	Hambatan dalam pengelolaan surat	

**HASIL OBSERVASI**

No	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan
1	Kondisi Fisik Instansi	
	Gedung	Kondisi bangunan masih berupa bangunan lama bagian depan dan bangunan baru di bagian belakang, dan kondisi masih baik
	Taman	Ada, banyak jenis tanaman hias di taman
	Tempat Parkir	Ada, tempat parkir terdapat di timur gedung dan di belakang gedung
	Pagar	Ada, pagar mengelilingi gedung
	Receptionist	Ada, berada di ruang bagian depan tepat di pintu masuk gedung dijaga oleh satpam dan pegawai yang piket
	Ruang arsip	Ada
	Ruang pegawai	Ada, sesuai dengan bidang-bidang yang ada di Kantor
2	Potensi Pegawai	
	Keterampilan pegawai dalam mengelola surat elektronik	Pegawai belum semua bisa menggunakan surat elektronik, perlu adanya diklat dan bimbingan pelatihan
3	Fasilitas Pengelolaan Surat Menyurat	
	Pedoman pengelolaan surat elektronik	Belum ada pedoman khusus dalam pengelolaan surat elektronik
	Pemeliharaan surat menyurat	Surat-surat disimpan pada bagian-bagian pengolah surat. Sedangkan bagian tata usaha menyimpan lembar kartu kendali, pengantar, dan disposisi serta data-data surat secara elektronik
Kartu kendali/buku agenda	Terdapat buku agenda surat masuk dan	

		surat keluar hanya terdapat di tatausaha
	Lembar disposisi	Lembar disposisi terdapat di tatausaha
	Cap agenda	Ada, terdapat di tatausaha
	ATK	Ada, setiap pegawai memiliki ATK sendiri
	Perforator	Ada, lebih dari satu
	Perangkat komputer	Ada, masing-masing unit kerja memiliki perangkat komputer dan printer sendiri-sendiri dan dalam keadaan masih bisa digunakan
	Meja kursi kerja pengelola surat	Ada lengkap
	Tempat penyimpanan surat	Ada, almari khusus untuk menyimpan surat-surat
4	Pengelolaan surat masuk	Surat masuk melalui satu pintu melalui alamat e-mail <a href="mailto:program_indakop@yahoo.com">program_indakop@yahoo.com</a> kemudian dibuka oleh petugas pengelola surat dan diteruskan kepada pihak yang dituju surat tersebut
5	Pengelolaan surat keluar	Surat keluar dikelola oleh unit pengelola surat keluar, kemudian dilakukan pengetikan sesuai dengan isi si pembuat surat dan jika sudah disetujui oleh pimpinan kemudian dikirimkan
6	Hambatan dalam pengelolaan surat	Surat elektronik membutuhkan akses internet, jika akses internet mengalami eror maka tidak akan bisa digunakan. Belum semua pegawai dapat menggunakan surat elektronik menjadi pengelolaan surat terhambat.

**LAMPIRAN 2**  
**PEDOMAN WAWANCARA DAN HASIL**  
**WAWANCARA**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Mengapa Kantor Disperindag Provinsi DIY menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dalam kegiatan surat menyurat?
2. Apakah fasilitas-fasilitas yang menunjang penggunaan surat elektronik (*e-mail*) telah tersedia di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
3. Apakah petugas pengelola surat di Kantor Disperindag Provinsi DIY dapat mengelola surat elektronik secara terampil?
4. Jenis surat apasaja yang biasanya dikirim atau diterima melalui surat elektronik (*e-mail*)?
5. Surat elektronik (*e-mail*) digunakan untuk lingkup mana saja?
6. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat masuk dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*)?
  - a. Bagaimana proses penerimaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - b. Bagaimana proses penyortiran surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - c. Bagaimana proses pencatatan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  - e. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

- f. Apabila terdapat lampiran dalam surat elektronik, bagaimana penyimpanannya?
7. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat keluar dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*)?
    - a. Bagaimana proses pembuatan konsep (draft) surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
    - b. Bagaimana proses pengetikan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY? Pengetikan konsep dilakukan oleh siapa?
    - c. Bagaimana langkah-langkah penandatanganan atau persetujuan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
    - d. Bagaimana proses pencatatan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
    - e. Bagaimana proses pengiriman surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
    - f. Bagaimana proses penyimpanan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?
  8. Apa saja kelebihan dan kekurangan surat elektronik (*e-mail*)?
  9. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

## HASIL WAWANCARA

### Informan 1 :

#### Ibu Woro Sapto

1. Mengapa Kantor Disperindag Provinsi DIY menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dalam kegiatan surat menyurat?

Jawab: Surat elektronik digunakan untuk memperlancar kegiatan surat menyurat, karena dengan menggunakan surat elektronik menjadikan surat cepat terkirim kepada pihak yang dituju.

2. Apakah fasilitas penunjang penggunaan surat elektronik (*e-mail*) telah tersedia di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Fasilitas yang digunakan untuk kegiatan surat menyurat secara elektronik sudah tersedia dengan baik dan telah tersedia di semua bidang di Kantor Disperindag DIY.

3. Jenis surat apa saja yang biasanya dikirim dan diterima melalui surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Surat yang diterima melalui e-mail adalah surat dinas, surat undangan, surat pemberitahuan, pertanyaan dari masyarakat umum itulah surat yang dikirim dan diterima melalui email kantor Disperindag DIY.

4. Surat elektronik (*e-mail*) untuk digunakan instansi atau organisasi mana saja?

Jawab: Surat elektronik digunakan untuk siapa saja dan berada dimana saja, karena surat elektronik itu mempermudah dan mempercepat pengelolaan surat.

5. Apakah petugas pengelola surat di Kantor Disperindag DIY dapat mengelola surat elektronik (*e-mail*) dengan baik?

Jawab: Petugas pengelola surat elektronik (e-mail) dapat mengelola surat elektronik dengan baik. Akan tetapi pengelolaan suratnya hanya dilakukan pada satu pintu di induk persuratan jadi semua surat harus melalui induk persuratan terlebih dahulu.

6. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat masuk dengan surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Pengelolaan surat elektronik (e-mail) hampir sama dengan pengelolaan surat manual berbasis kertas, namun untuk surat elektronik tertentu tidak memerlukan penanganan lebih lanjut seperti surat manual berbasis kertas.

- a. Bagaimana proses penerimaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat elektronik yang masuk diterima melalui alamat email Disperindag DIY di alamat [program\\_indakop@yahoo.com](mailto:program_indakop@yahoo.com) semua email masuk melalui satu pintu di alamat tersebut.

- b. Bagaimana proses pencatatan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pencatatan surat elektronik dilakukan seperti pada surat manual berbasis kertas, dengan buku agenda kemudian dicatat ke dalam sistem komputer berbasis internet kemudian surat elektronik dicatat ke lembar kartu kendali dan lembar disposisi.

- c. Bagaimana proses penyortiran surat elektronik masuk di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat elektronik masuk disortir sesuai dengan sifat suratnya, untuk surat yang bersifat biasa seperti pertanyaan maka tidak perlu dilakukan pengelolaan. Surat elektronik yang bersifat penting seperti surat dinas, surat undangan maka perlu dilakukan pencetakan menggunakan kertas dan dikelola seperti surat manual berbasis kertas.

- d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk elektronik yang bersifat biasa setelah disortir kemudian diteruskan ke bagian yang berwenang untuk menyelesaikan. Surat masuk elektronik bersifat penting dilakukan pencetakan ke dalam kertas terlebih dahulu kemudian diproses seperti surat manual untuk kemudian didistribusikan kepada pihak yang berwenang menyelesaikan.

- e. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk elektronik disimpan dalam dua bentuk yakni *soft file* dan fisik. *Soft file* surat disimpan berdasarkan sifat surat ke dalam folder-folder, Penyimpanan fisik surat di simpan pada bagian pengolah surat dan kartu kendali, lembar disposisi penyimpanan juga dilakukan di komputer berbasis internet.

- f. Apabila terdapat lampiran dalam surat elektronik , bagaimana cara penyimpanannya?

Jawab: Untuk jenis surat penting lampiran surat dicetak dan disertakan dalam surat, Surat bersifat biasa lampiran hanya disimpan dalam bentuk *soft file*.

7. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat keluar dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Surat keluar secara elektronik digunakan hanya digunakan jika memerlukan kecepatan dalam pengiriman cepat dan mendesak agar surat sampai dengan cepat maka digunakanlah surat elektronik akan tetapi masih disusul dengan surat berbasis kertas.

- a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pembuatan konsep surat dibuat oleh unit pengolah surat.

- b. Bagaimana proses pengetikan surat keluar elektronik dan pengetikan dilakukan oleh siapa?

Jawab: Pengetikan surat keluar elektronik dilakukan oleh unit pengelola surat setelah surat memperoleh persetujuan dari pimpinan.

- c. Bagaimana langkah penandatanganan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY?

Jawab: Penandatanganan surat dilakukan setelah surat keluar diketik dan telah sesuai dengan maksud pembuat surat.

- d. Bagaimana proses pencatatan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik dikirim tanpa adanya pencatatan terlebih dahulu, kemudian disusukan dengan surat manual yang surat manual tersebut dicatat ke dalam buku agenda dan lembar kartu kendali.

- e. Bagaimana proses pengiriman surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik dikirim oleh bagian pembuat surat, bisa juga di induk persuratan.

- f. Bagaimana proses penyimpanan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik disimpan dalam dua bentuk yakni fisik dan *soft file*.

8. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Hambatan terletak pada jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan eror, padahal internet adalah senjata dalam menggunakan surat elektronik (*e-mail*).

9. Apa saja kelebihan dan kekurangan surat elektronik (*e-mail*) ?

Jawab: Surat elektronik lebih cepat dan hemat dari segi biaya, jadi lebih efektif dalam mengirimkan surat menyurat. Kekurangan surat elektronik adalah tidak semua instansi atau tidak semua pihak menggunakan surat elektronik.

## HASIL WAWANCARA

### Informan 2 :

#### Ibu Etik Endah

1. Mengapa Kantor Disperindag Provinsi DIY menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dalam kegiatan surat menyurat?

Jawab: Karena surat elektronik mempermudah pengiriman surat dengan cepat dan ketika mendesak dapat diandalkan. Karena bisa mengirim surat bersamaan ke berbagai alamat dengan cepat.

2. Apakah fasilitas untuk menunjang penggunaan surat elektronik (*e-mail*) telah tersedia di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Fasilitas untuk penggunaan surat elektronik sudah tersedia

3. Jenis surat apa saja yang biasanya dikirim dan diterima melalui surat elektronik?

Jawab: Banyak berbagai jenis surat, tetapi pada umumnya surat yang membutuhkan kecepatan seperti surat dinas, surat undangan dan pertanyaan-pertanyaan.

4. Surat elektronik (*e-mail*) untuk digunakan lingkup daerah atau instansi mana saja?

Jawab: Antara semua instansi atau organisasi yang berhubungan dengan kantor Disperindag DIY yang sudah menggunakan surat elektronik.

5. Apakah petugas pengelola surat di Kantor Disperindag DIY dapat mengelola surat elektronik (*e-mail*) dengan baik?

Jawab: Pegawai pengelola surat elektronik sudah terampil dalam mengelola surat elektronik, namun tidak semua pegawai dapat menggunakan surat elektronik.

6. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat masuk dengan surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Surat masuk elektronik disimpan dalam folder sesuai dengan jenis surat untuk surat yang berjenis penting seperti surat dinas diproses seperti surat manual.

- a. Bagaimana proses penerimaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat elektronik masuk melalui [program\\_indakop@yahoo.com](mailto:program_indakop@yahoo.com) kemudian diteruskan ke bagian mana surat tersebut dituju.

- b. Bagaimana proses pencatatan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pencatatan surat

- c. Bagaimana proses penyortiran surat elektronik masuk di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk elektronik disortir sesuai dengan sifat suratnya, surat yang bersifat biasa hanya disimpan difolder saja sedangkan surat penting dicetak dan dikelola seperti surat manual.

- d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat elektronik yang bersifat biasa langsung ditujukan kepada pihak yang dituju, surat elektronik bersifat penting harus dicetak kedalam kertas dan dikelola seperti surat manual terlebih dahulu.

- e. Apabila terdapat lampiran dalam surat elektronik, bagaimana cara penyimpanan?

Jawab: Lampiran pada surat elektronik dicetak dan dilampirkan dalam surat elektronik tersebut dan penyimpanannya disatukan dengan surat.

- f. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat elektronik disimpan dalam dua bentuk yaitu soft file dan fisik surat. Surat elektronik bersifat biasa disimpan dalam bentuk softfile dalam folder sesuai sifat surat, surat elektronik bersifat penting disimpan secara fisik di setiap bagian pengelola surat induk persuratan.

7. Bagaimana langkah pengelolaan surat keluar dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Surat elektronik keluar pada umumnya digunakan ketika mendesak seperti undangan yang harus sampai dengan cepat maka menggunakan e-mail agar cepat sampai kepada yang dituju.

- a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pembuatan konsep dilakukan oleh masing-masing bagian yang membuat surat tersebut.

- b. Bagaimana proses pengetikan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY dan dilakukan oleh siapa?

Jawab: Pengetikan surat keluar elektronik dilakukan oleh pengelola surat setelah memperoleh pengarahan dari pimpinan

- c. Bagaimana langkah-langkah penandatanganan atau persetujuan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Penandatanganan surat dilakukan setelah surat diketik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat surat.

- d. Bagaimana proses pencatatan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik dikirim langsung tanpa ada pencatatan, namun setelah itu disusulkan dengan surat manual yang sudah dicatat ke dalam buku agenda dan lembar kartu kendali untuk jenis surat yang mendesak segera harus terkirim.

- e. Bagaimana proses pengiriman surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar secara elektronik dikirim oleh bagian yang membuat surat atau unit pengolah surat

- f. Bagaimana proses penyimpanan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik disimpan dalam bentuk soft file dan fisik, proses penyimpanan surat berdasarkan jenis surat. Surat berjenis biasa

hanya disimpan secara soft file, sedangkan untuk surat penting disimpan secara soft file dan fisik.

8. Apa saja kelebihan dan kekurangan surat elektronik (*e-mail*) ?

Jawab: Surat elektronik lebih cepat dalam mengirim surat jadi jika ada informasi atau surat yang sangat mendesak bisa langsung dikirim dengan menggunakan surat elektronik terlebih dahulu. Kekurangan dari surat elektronik adalah tidak semua pegawai bisa menggunakan surat elektronik dan tidak semua instansi atau organisasi juga menggunakan surat elektronik.

9. Hambatan apa yang dihadapi dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Hambatan dalam surat elektronik adalah kurangnya sumber daya manusia yang bisa menggunakan surat elektronik dan juga tidak semua instansi atau organisasi menggunakan surat elektronik jadi tidak bisa saling kirim. Jaringan yang sering eror juga menghambat penggunaan surat elektronik.

## HASIL WAWANCARA

### Informan 3 :

#### Bapak Dwi Endarmadi

1. Mengapa Kantor Disperindag Provinsi DIY menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dalam kegiatan surat menyurat?

Jawab: Surat elektronik digunakan untuk memperlancar dan mempercepat dalam pengiriman surat sehingga cepat sampai. Untuk kegiatan yang mendadak dan segera surat elektronik sangat efektif dan efisien dalam digunakan. Surat elektronik juga digunakan untuk penyebaran surat-surat yang berisi informasi kepada masyarakat.

2. Apakah fasilitas-fasilitas yang menunjang penggunaan surat elektronik (*e-mail*) telah tersedia di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Ya, fasilitas untuk surat elektronik sudah tersedia dengan baik di masing-masing bidang sudah ada fasilitas yang mendukung pengelolaan surat elektronik

3. Jenis surat apa saja yang biasanya dikirim atau diterima melalui surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Semua jenis surat diterima melalui surat elektronik baik surat dinas surat pemberitahuan, surat undangan, surat pertanyaan dan lain sebagainya. Surat keluar elektronik hanya pada saat mendesak yang membutuhkan kecepatan itupun masih disusul dengan surat manual kertas.

4. Surat elektronik (*e-mail*) digunakan untuk lingkup daerah atau instansi mana saja?

Jawab: Era teknologi modern seperti sekarang ini sebagian banyak instansi atau organisasi sudah menggunakan surat elektronik untuk kegiatan surat menyurat karena kecepatan dan biaya yang murah.

5. Apakah petugas pengelola surat di Kantor Disperindag Provinsi DIY dapat mengelola surat elektronik (*e-mail*) secara terampil?

Jawab: Ya, Petugas pengelola surat sudah mengelola surat elektronik dengan baik.

6. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat masuk dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Langkah-langkah pengelolaan surat masuk dibedakan berdasarkan jenis surat. Surat biasa langsung dikelola tanpa ada pencetakan, sedangkan surat masuk penting dilakukan pencetakan dan dikelola seperti surat manual.

- a. Bagaimana proses penerimaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk diterima melalui alamat [program\\_indakop@yahoo.com](mailto:program_indakop@yahoo.com) kemudian pengelolaanya berdasarkan jenis surat.

- b. Bagaimana proses pencatatan surat masuk di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pencatatan surat dilakukan seperti surat manual, pencatatan dengan buku agenda kemudian dicatat menggunakan komputer berbasis internet, selanjutnya ditulis pada lembar kartu kendali, lembar disposisi.

- c. Bagaimana proses penyortiran surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk elektronik disortir sesuai dengan kepentingan atau sifat suratnya. Surat jenis biasa seperti pertanyaan dari masyarakat umum tidak dikelola secara manual. Surat elektronik masuk jenis penting seperti surat dinas perlu dilakukan pencetakan dan dikelola secara manual seperti surat kertas pada umumnya.

- d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk secara elektronik yang sifat biasa setelah disortir kemudian diteruskan ke bidang yang dituju surat tersebut. Surat masuk elektronik jenis penting dicetak terlebih dahulu kemudian diproses seperti surat manual kemudian di distribusi kepada bagian yang berwenang untuk diselesaikan.

- e. Apabila terdapat lampiran dalam surat elektronik, bagaimana penyimpanannya?

Jawab: lampiran dicetak dan disertakan pada surat dan penyimpanannya juga mengikuti surat tersebut.

- f. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag DIY?

Jawab: Surat masuk elektronik disimpan dalam dua bentuk yakni fisik dan soft file. Penyimpanan berdasarkan jenis surat-surat pada folder komputer disimpan secara soft file. Sedangkan untuk penyimpanan fisik surat

disimpan di setiap bagian pengolahan surat dan lembar kartu kendali, lembar disposisi. Selain itu juga terdapat buku agenda yang memuat informasi surat masuk dan surat keluar. Hanya surat yang bersifat penting saja yang disimpan secara fisik.

7. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat keluar dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*)?

Jawab: Surat keluar secara elektronik biasanya digunakan pada saat tertentu ketika memerlukan kecepatan dalam pengiriman surat maka menggunakan surat elektronik. Akan tetapi untuk surat elektronik keluar masih akan disusul dengan surat manual berbasis kertas.

- a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pembuatan konsep dilakukan oleh unit pengelola surat menyurat.

- b. Bagaimana proses pengetikan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY? Pengetikan konsep dilakukan oleh siapa?

Jawab: Pengetikan konsep surat dilakukan oleh unit pengelola surat setelah mendapatkan persetujuan dari pimpinan.

- c. Bagaimana langkah-langkah penandatanganan atau persetujuan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Setelah surat selesai diketik oleh unit pengelola surat dan isi surat telah sesuai maksud pembuat surat kemudian dilakukan penandatanganan.

- d. Bagaimana proses pencatatan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik dikirim tanpa pencatatan terlebih dahulu, tetapi surat keluar elektronik tersebut akan disusul dengan surat manual berbasis kertas maka surat tersebut yang dicatat ke dalam buku agenda dan lembar kartu kendali.

- e. Bagaimana proses pengiriman surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik dikirim tanpa ada pencatatan terlebih dahulu. Akan tetapi surat keluar elektronik yang berjenis penting seperti surat dinas akan disusulkan kemudian setelah surat elektronik dikirim. Surat ini yang kemudian dilakukan pencatatan ke dalam buku agenda dan lembar kartu kendali di induk persuratan.

- f. Bagaimana proses penyimpanan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Penyimpanan surat keluar elektronik disimpan dalam bentuk soft file dan kertas. Surat yang berupa kertas disimpan di unit pengelola surat dan di induk persuratan hanya menyimpan lembar kartu kendali saja.

8. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Hambatan yang dialami dalam penggunaan surat elektronik adalah beberapa pegawai yang masih ada yang belum bisa memanfaatkan fasilitas yang berhubungan teknologi komunikasi termasuk surat elektronik. Masalah jaringan yang lambat karena banyak yang memakai secara bersamaan.

9. Apa saja kelebihan dan kekurangan surat elektronik (e-mail) ?

Jawab: Surat menyurat dengan menggunakan surat elektronik lebih cepat sampai, efektif dan murah biayanya. Bisa diterima di mana saja dan kapan saja. Kekurangan dari surat elektronik yakni keamanan yang kurang terjamin dan tidak semua instansi menggunakannya.

## HASIL WAWANCARA

### Informan 4

#### Ibu Unteawati

1. Mengapa Kantor Disperindag Provinsi DIY menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dalam kegiatan surat menyurat?

Jawab: Surat elektronik digunakan dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan surat menyurat. Surat elektronik lebih praktis digunakan dan cepat sehingga dapat diandalkan ketika ada agenda yang mendadak.

2. Apakah fasilitas yang menunjang penggunaan surat elektronik (*e-mail*) telah tersedia di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Ya, Fasilitas untuk surat elektronik sudah tersedia di setiap bidang dengan baik dan bisa digunakan setiap saat.

3. Jenis surat apa saja yang biasanya dikirim atau diterima melalui surat elektronik (*e-mail*) ?

Jawab: Surat yang masuk secara elektronik banyak sekali jenisnya seperti surat dinas, surat pemberitahuan, surat undangan dan surat dari masyarakat umum yang menanyakan seputar kantor. Surat keluar elektronik biasanya hanya surat yang bersifat mendadak dan harus segera sampai maka dikirim keluar melalui surat elektronik.

4. Surat elektronik (*e-mail*) digunakan untuk lingkup daerah atau instansi mana saja?

Jawab: Semua instansi yang berhubungan dengan Disperindagkop Provinsi DIY dan menggunakan surat elektronik.

5. Apakah petugas pengelola surat di Kantor Disperindag Provinsi DIY dapat mengelola surat elektronik (*e-mail*) secara terampil?

Jawab: Petugas pengelola surat elektronik dapat menjalankan kegiatan dengan baik sesuai dengan prosedur. Akan tetapi tidak semua pegawai dapat melakukannya, dari 14 pegawai Tatausaha hanya 2 orang yang terampil menggunakan surat elektronik.

6. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat masuk dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*) ?

Jawab: Pengelolaan surat masuk secara elektronik pada umumnya hampir sama dengan surat manual berbasis kertas. Surat elektronik tidak semuanya dikelola secara manual, hanya surat tertentu saja.

- a. Bagaimana proses penerimaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk melalui alamat email kantor Disperindag DIY di alamat [program\\_indakop@yahoo.com](mailto:program_indakop@yahoo.com). Kemudian diproses dan diteruskan kepada yang dituju surat elektronik tersebut.

- b. Bagaimana proses pencatatan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pencatatan surat masuk elektronik seperti surat manual berbasis kertas, yakni dengan dicatat di buku agenda, kemudian dicatat kedalam sistem berbasis internet, selanjutnya surat dicatat kembali ke dalam lembar kartu kendali, kartu disposisi.

- c. Bagaimana proses penyortiran surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat yang masuk secara elektronik disortir sesuai dengan kepentingan atau sifat suratnya. Surat bersifat biasa yang berisi pertanyaan dari masyarakat umum maka surat tidak perlu dikelola secara manual. Surat yang sifat suratnya penting perlu dilakukan pencetakan dan dikelola secara manual.

- d. Bagaimana proses pendistribusian surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk secara elektronik yang bersifat biasa setelah disortir kemudian diteruskan kebagian yang berwenang menyelesaikannya. Sedangkan surat yang bersifat penting dicetak terlebih dahulu untuk selanjutnya diproses secara manual kemudian didistribusikan kepada bidang yang berwenang untuk menyelesaikannya.

- e. Bagaimana proses penyimpanan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat masuk elektronik disimpan dalam dua bentuk yaitu *soft file* dan fisik surat. *Soft file* surat disimpan pada folder komputer sesuai dengan sifat surat. Sedangkan fisik surat disimpan di setiap bagian pengolah surat, penyimpanannya juga berbasis internet.

- f. Apabila terdapat lampiran dalam surat elektroni, bagaimana penyimpanannya?

Jawab: Lampiran pada surat dicetak dan disertakan pada surat dan penyimpanannya sama dengan surat tersebut.

7. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan surat keluar dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*) ?

Jawab: Surat keluar elektronik pada umumnya digunakan hanya saat tertentu saja pada saat memerlukan kecepatan dalam mengirim surat.

- a. Bagaimana proses pembuatan konsep surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pembuatan konsep dilakukan oleh unit pengelola surat.

- b. Bagaimana proses pengetikan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Pengetikan surat dilakukan oleh unit pengolah surat setelah memperoleh persetujuan dari pimpinan.

- c. Bagaimana langkah penandatanganan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Penandatanganan dilakukan setelah surat diketik dan sudah sesuai dengan maksud pembuat surat.

- d. Bagaimana proses pencatatan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik biasa dikirim tanpa adanya pencatatan terlebih dahulu. Surat berjenis penting melakukan pencatatan secara manual.

- e. Bagaimana proses pengiriman surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar secara elektronik dikirim oleh pembuat surat.

- f. Bagaimana proses penyimpanan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Surat keluar elektronik disimpan dalam bentuk *soft file* di komputer unit pengolah surat. Fisik surat di simpan di induk persuratan.

8. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) di Kantor Disperindag Provinsi DIY?

Jawab: Hambatan utama terletak pada jaringan internet karena senjata utama dalam menggunakan surat elektronik terletak pada jaringan internet.

9. Apa saja kelebihan dan kekurangan surat elektronik (*e-mail*) ?

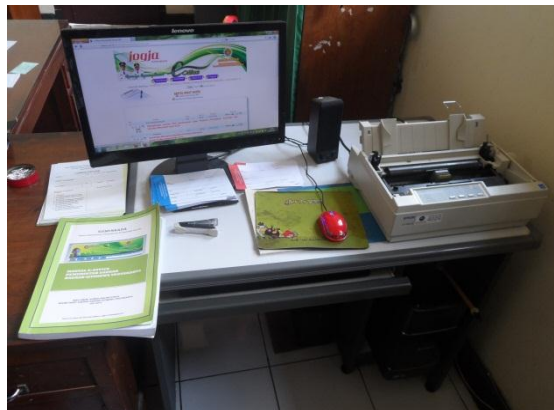
Jawab: Surat elektronik lebih nyaman, mudah dan cepat sehingga mempermudah pengelolaan surat menyurat. Kekurangannya tidak semua instansi menggunakan surat elektronik.

**LAMPIRAN 3  
DOKUMENTASI**

Lampiran 3

**DOKUMENTASI**

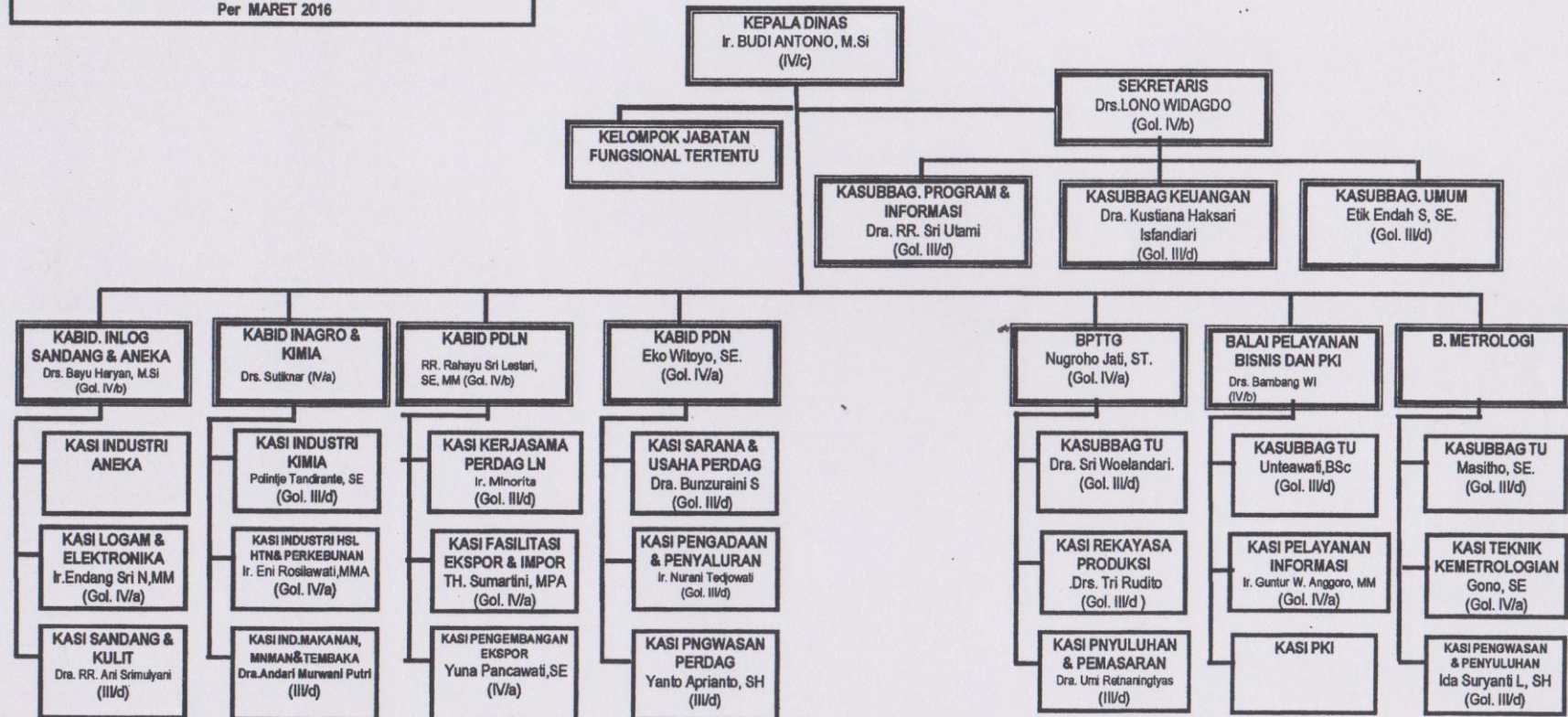






**LAMPIRAN 4**  
**SURAT-SURAT**

**STRUKTUR ORGANISASI**  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
 Per MARET 2016





DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM

PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

(DISPERINDAGKOP)

## LEMBAR DISPOSISI

INDEKS :	KODE	NO. URUT	TGL. PENYELESAIAN

PERIHAL / ISI RINGKASAN :

ASAL SURAT	TGL.	NOMOR	LAMPIRAN

DIAJUKAN / DITERUSKAN  
KEPADA :

1. Sekretaris
2. Ka. Bidang Industri Agro dan Kimia
3. Ka. Bidang Industri Logam, Sandang dan Aneka
4. Ka. Bidang Perdagangan Dalam Negeri
5. Ka. Bidang Perdagangan Luar Negeri
6. Ka. Bidang Koperasi dan UKM
7. Ka. UPTD Balai Pengembangan Teknologi Tepat Guna
8. Ka. UPTD Balai Metrologi
9. Ka. UPTD Balai Pelayanan Bisnis dan Pengelolaan Kekayaan Intelektual

INFORMASI/INSTRUKSI

PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
KARTU SURAT MASUK

Index

Kode :

Nomor Urut

Isi Ringkas :

Dari :

Tanggal Surat :

Nomor Surat :

Lampiran :

Pengolah :

Tgl. diteruskan :

Tanda Terima :

Catatan :

Lembar I

PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
KARTU SURAT KELUAR

Index

Kode :

Nomor Urut

Isi Ringkas :

Kepada :

Pengolah :

Tgl. Surat :

Lampiran :

Catatan :

**Lembar I**



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

**Jl. Kusumanegara No. 9 Yogyakarta Telp. (0274) 512063, Fax. 581335  
Wibsit : disperindag jogjaprovo.go.id Kode Pos 55166**

**SURAT KETERANGAN**

**Nomor : 070 102376/Um**

Dengan ini kami Kepala Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta menerangkan bahwa :

**N a m a : YODHIKA NURSHOLEH**

**Mahasiswa : Fakultas Ekonomi , Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Universitas Negeri Yogyakarta**

telah melaksanakan **Penelitian/Riset** dengan judul **Pengelolaan surat elektronik ( E-Mail )** pada bulan Mei 2016 di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

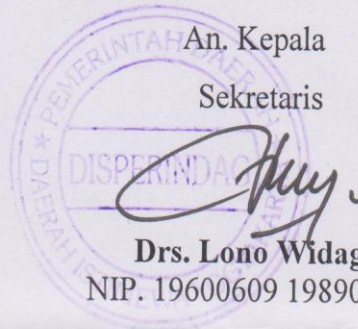
Yogyakarta, 24 Mei 2016

An. Kepala

Sekretaris

**Drs. Lono Widagdo**

**NIP. 19600609 198901 1008**





**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/V/21/5/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I** Nomor : **856/UN34.18/LT/2016**  
Tanggal : **2 MEI 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **YODHIKA NURSHOLEH** NIP/NIM : **12402241027**  
Alamat : **FAKULTAS EKONOMI , PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN , UNIVERSITAS  
NEGERI YOGYAKARTA**  
Judul : **PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (E-MAIL) DI KANTOR DISPERINDAG PROVINSI  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
Lokasi : **DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DIY**  
Waktu : **2 MEI 2016 s/d 2 AGUSTUS 2016**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **2 MEI 2016**

A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Tri Mulyono, MM  
NIP. 19620830 198903 1 006

**Tembusan :**

1. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)**
2. **DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DIY**
3. **WAKIL DEKAN I , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
4. **YANG BERSANGKUTAN**