

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi yang sangat pesat membawa pengaruh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan akan semakin mempercepat proses penyampaian informasi (Rahmah, 2014). Perkembangan informasi pun sudah merambat ke era digital, informasi yang dahulu masih diolah dengan cara konvensional sekarang telah dikelola dengan teknologi komputer, data-data yang dulu hanya diolah dan disimpan dalam arsip berupa buku (*Paper Base*), kini sudah diolah dengan *system computer* dan disimpan dalam bentuk file digital. Arsip merupakan salah satu produk pekerjaan kantor (*office work*) selain surat, formulir dan laporan serta dokumen lainnya (Farell, Saputra, & Novid, 2018).

Masalah penanganan surat merupakan masalah utama didalam menjaga keutuhan informasi yang pada suatu saat akan dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi. Penanganan surat harus dilakukan secara efisien sehingga surat-surat yang masuk dan keluar dapat tersusun secara rapi tanpa menghabiskan banyak waktu dan akan mempermudah pencarian kembali surat masuk tersebut (Prawono & Pamungkas, 2015).

Surat masuk di setiap organisasi sangat penting karena merupakan bagian dari catatan dan dapat di simpan pada organisasi tersebut. Setiap surat yang masuk ke organisasi membawa pesan yang berisi informasi yang sangat penting bagi organisasi tersebut. Terkadang dari surat yang masuk membutuhkan balasan tertulis untuk memastikan tentang Informasi yang di sampaikan, sehingga mengarah ke proses yang disebut surat keluar (Mulyadi, 2018).

Untuk mewujudkan pelayanan dinas yang baik kepada masyarakat, maka setiap organisasi harus dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dengan kecanggihan teknologi informasi, pengelolaan surat menyurat dapat diselaraskan agar dapat lebih ditingkatkan kemampuan, keefektifan, kejelasan, dan tanggung jawab pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar (Murniawaty & Sholikah, 2019).

Pentingnya pengelolaan surat dengan berbasis teknologi modern, ditambah dengan banyaknya surat yang masuk menuntut pengelolaannya harus maksimal mungkin, agar pemerintah dapat menerapkan pondasi pelayanan kepada masyarakat lebih baik, sistem surat digital membuat pencatatan surat menjadi lebih mudah dan ringan (Amalia, 2019). Dengan menggunakan sistem informasi arsip surat berbasis web akan mempermudah proses pencarian arsip surat dengan akurat, cepat dan efisien. Sistem yang dihasilkan dapat mendokumentasikan surat masuk dan surat keluar hingga memudahkan pengaksesnya pada saat diperlukan (Suyadi & Zulaikhah, 2019).

Berdasarkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Arsip Elektronik menjelaskan bahwa, Menimbang : Ayat (a) Bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akutanbel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, Ayat (b) Bahwa untuk mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik terselenggara dengan baik, diperlukan pengelolaan arsip elektronik oleh Kementerian, Lembaga negara, Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi Negeri, Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah.

Tabel 1.1
Jumlah Surat Masuk Dan Surat Keluar

Tahun	Surat Masuk	Surat Keluar
2021	1356	1185
2022	1632	1570
2023	493	419

Sumber : Bidang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perdagangan
Provinsi Sumsel, 2023

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan pada bidang sub bagian umum dan kepegawaian kantor Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel, memiliki banyak surat masuk dan surat keluar. Dari pengamatan peneliti selama satu bulan yaitu bulan maret dalam melakukan observasi dan wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian yaitu bapak Muhamad Renaldo S.H.,M.H di bagian sub umum dan kepegawaian dan staf pengelolaan surat Ibu Dewi Kurnia Madya Ningsih S.K.M, penulis mengetahui pada Sub bagian umum dan kepegawaian dalam melaksanakan prosedur pengelolaan surat menyurat belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal, karena surat yang masuk sering mengalami keterlambatan dalam pembalasan untuk surat yang dikeluarkan dari bidang Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian serta pengelolaan surat untuk surat masuk dan surat keluar masih dilakukan pencatatan *manual* ke dalam buku agenda, kemudian untuk pengelolaan surat terdapat hanya satu petugas yang mengelola surat dengan jumlah yang lumayan banyak, serta seringnya kehilangan surat dan dalam penemuan surat lumayan sulit dikarenakan untuk penyimpanan arsip surat banyak surat yang menumpuk dan melebihi kapasitas map odner untuk penyimpanan arsip yang dilakukan oleh bagian pengelolaan surat sehingga hal tersebut dapat menghambat proses kerja yang lainnya dimana menurut Gie dalam Utami (2019: 13) jangka waktu penemuan kembali suatu dokumen yang baik tidak lebih dari satu menit.

Pengalaman peneliti saat mengajukan surat izin penelitian, surat masuk pada tanggal 10 Maret 2023 baru mendapatkan konfirmasi pada

tanggal 27 Maret 2023. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Dewi Kurnia Madya Ningsih S.K.M, selaku pegawai pengelolaan surat menyurat pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian mengenai pengelolaan surat masuk adalah : "Penerimaan surat masuk masih di kelola secara manual dengan di catat di buku agenda. Dan surat ditulis di lembar disposisi, kemudian surat harus diketahui oleh pihak Kasubag dulu kecuali surat pribadi, setelah di diketahui Kasubag surat diteruskan kepada pimpinan untuk disposisikan ke bidang lain. Jika pimpinan yang di tuju untuk pendisposisian surat diluar kota atau sedang tidak berada di tempat maka surat akan terkendala keterlambatan waktu untuk diteruskan ke bidang-bidang. begitu juga dengan surat keluar untuk penandatanganan surat akan terhambat jika pimpinan tidak ada di kantor". Seharusnya pengurusan surat keluar cukup membutuhkan waktu 2 hari, hal ini diperkuat oleh pendapat Sedianingsih (2010:83) yang mengatakan bahwa “ menurut etika dunia usaha, surat hendaknya dibalas dalam waktu 2 kali 24 jam”.

Kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah, Bab II Tata Naskah Dinas Pasal 10 Menjelaskan bahwa : kecepatan proses surat menyurat sebagai berikut : ayat (a) Surat amat segera/kilat , dengan batas waktu 24 jam setelah surat diterima, ayat (b) Surat segera, dengan batas waktu 2 x 24 jam setelah surat diterima, ayat (c) Surat penting, dengan batas waktu 3 x 24 jam setelah surat diterima, ayat (d) Surat biasa, dengan batas waktu maksimum 5 hari kerja setelah surat diterima.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan yang di buat dalam penelitian laporan akhir yang berjudul “**(Tinjauan Prosedur Pengeloaan Surat Menyurat Di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian (Studi Kasus Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan))**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel dan apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel ?
2. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian pada laporan akhir nantinya lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diangkat maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada Prosedur Pengelolaan Surat Menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada dinas perdagangan provinsi sumsel. Dan untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada dinas perdagangan provinsi sumsel.
- b. Untuk mengatasi kendala dalam prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

a. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi dalam melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sama. Serta dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan tentang prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada dinas Perdagangan Provinsi Sumsel.

b. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi yang berguna dan menjadi bahan masukan atau saran bagi instansi tentang prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel. Serta dapat memberikan kajian secara konseptual bagi perkembangan ilmu kearsipan untuk menjadi acuan dalam melakukan pengembangan teori-teori administrasi yang ada khususnya pada, teori mengenai prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Pada laporan akhir ini penulis menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif.

1. Metode Kualitatif

Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara

holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016:6).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena (Sugiyono, 2022:3). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Data mengenai prosedur pengelolaan surat menyurat dan kendala yang terjadi pada bagian sub umum dan kepegawaian penulis dapatkan melalui wawancara, metode observasi dan dokumentasi dari Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data kualitatif

Penulis dalam penyusunan laporan ini menggunakan jenis data berupa kata-kata yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala sub bagian umum dan kepegawaian, karyawan di bagian pengelolaan surat menyurat serta dokumentasi untuk keperluan data dalam laporan ini dari Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan

b. Sumber Data:

Pada penulisan metode penelitian, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara dengan kepala sub bagian

umum dan kepegawaian, karyawan di bagian pengelolaan surat menyurat pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Mengenai prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer pada penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder yang penulis peroleh dari berbagai sumber yaitu melalui buku-buku serta brosur-brosur atau data yang berhubungan dengan prosedur pengelolaan surat menyurat yang dikeluarkan langsung oleh Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan, buku-buku mengenai Kearsipan, Metode Riset, literatur-literatur berupa contoh Laporan Akhir sebelumnya serta informasi yang didapatkan dari internet (Jurnal).

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang strategis digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Menurut sugiyono, (2018:224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Dalam kegiatan pengumpulan data ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data agar dapat menyelesaikan masalah yang ada. Oleh karena itu, metode pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain:

1. Pengamatan (Observasi)

Penulis mengamati secara langsung prosedur pengelolaan surat menyurat yang ada di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lain. Pada penelitian metode observasi dengan cara mengamati secara langsung tanpa berpartisipasi secara langsung (observasi non partisipan) (Sugiyono, 2018:224).

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulisan laporan ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan informasi langsung di bagian sub umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan . Teknik pengumpulan data dengan metode riset lapangan yang penulis gunakan yaitu wawancara langsung dan dokumentasi. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian dan karyawan di bagian pengelolaan surat menyurat pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan Berikut merupakan teknik pengumpulan data pada riset lapangan:

a. Wawancara

Wawancara ini penulis lakukan dengan menanyakan secara langsung kepada Bapak Muhammad Renaldo S.H.,M.H selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian dan Ibu Dewi Kurnia Madya Ningsih S.K.M, selaku karyawan di bagian pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan terkait informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Informasi yang dibutuhkan antara lain, prosedur pengelolaan surat menyurat yang ada di sub bagian umum dan kepegawaian dan kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian. Adapun media yang digunakan penulis dalam kegiatan wawancara ini berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis sebelum wawancara dilakukan terkait informasi yang dibutuhkan.

b. Dokumentasi

Penulis melakukan pengambilan dokumentasi terhadap prosedur pengelolan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian dan kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian,serta foto pada saat wawancara untuk mendukung validitas laporan ini.

3. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan yang penulis lakukan ialah pengumpulan informasi-informasi secara teroritis melalui buku-buku, literatur-literatur atau referensi yang berhubungan dengan prosedur pengelolaan surat menyurat, kearsipan, serta metodologi penelitian yang dapat dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu memecahkan permasalahan pada laporan akhir. Metode ini digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang bersifat sekunder melalui jurnal, buku, internet, perpustakaan jurusan administrasi bisnis politeknik negeri sriwijaya, dan sumber lainnya.

1.5.4 *Key Informant*

Penulis dalam penyusunan laporan membutuhkan data-data yang akan digunakan pada penelitian ini. Data tersebut diperoleh dari seorang keyinformant yang berkontribusi memberikan data maupun jawaban dari pertanyaan wawancara yang penulis berikan. Pertanyaan yang penulis berikan berkaitan dengan prosedur pengelolaan surat menyurat, kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan surat menyurat Keyinformant pada laporan ini ialah Bapak Muhammad Renaldo, S.H.,M.H selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian, Ibu Dewi Kurnia Madya Ningsih, S.K.M selaku karyawan di bagian pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan

1.5.5 *Analisis Data*

Penulis menggunakan teknik analisis data dengan Metode pendekatan kualitatif deskriptif, data yang dibutuhkan dalam laporan ini diperoleh dengan menggunakan metode triangulasi teknik yaitu pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan triangulasi data bertujuan untuk memperoleh kebenaran informasi data dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu dan diperoleh data yang jelas dan tuntas.

Kemudian penulis juga menggunakan teknik analisis data secara interaktif. Menurut sugiyono (2016:335) analisis interaktif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan dalam unit-unit serta menyusun, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *counclusion drawing/verification*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Miles & Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2018:484), Adapun tahap kegiatan analisis data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Pada data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

pengumpulan data. Tahap reduksi ini merupakan tahap awal dalam analisis data yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data agar lebih bermakna.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Pada penelitian ini data yang telah terorganisir disajikan dalam bentuk deskripsi informasi yang sistematis dalam bentuk narasi dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah kegiatan analisis data yang berlangsung di lapangan maupun setelah selesai di lapangan. Selain itu penarikan kesimpulan ini harus berdasarkan analisis data baik yang berasal dari catatan lapangan, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang didapat dari hasil penelitian di lapangan. Penarikan kesimpulan yang penulis lakukan ialah kegiatan tentang prosedur pengelolaan surat menyurat di sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumsel dibandingkan dengan teori-teori mengenai prosedur pengelolaan menurut para ahli, jurnal, serta buku-buku pembelajaran di perkuliahan.