

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Surat

2.1.1 Pengertian Surat

Menurut Rini dkk (2017) korespondensi dan surat secara harfiah memiliki makna yang sama. Korespondensi merupakan penyampaian maksud atau informasi melalui surat dari satu pihak kepada pihak lain baik atas nama jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan maupun atas nama perorangan atau individu.

2.1.2 Fungsi Surat

Menurut Rini dkk (2017) sebuah surat selalu diikuti dengan fungsi-fungsinya secara umum dipergunakan untuk pembuatan surat baik perorangan maupun organisasi atau perusahaan. Selain menyampaikan pesan kepada pihak lain, surat memiliki beberapa fungsi:

1. Sebagai alat komunikasi
2. Sebagai tanda bukti tertulis yang sah (otentik)
3. Sebagai wakil atau duta bagi perseorangan/organisasi
4. Sebagai alat pengingat jika sewaktu-waktu diperlukan
5. Sebagai pedoman/dasar untuk bertindak

Menurut Suryani, Kuswantoro & Mulyono (2013), fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Surat sebagai alat bukti tertulis.
2. Surat sebagai bukti historis.
3. Surat sebagai alat pengingat.
4. Surat sebagai duta organisasi.
5. Surat sebagai pedoman.

2.1.3 Kriteria dan Ciri Surat Yang Baik

Menurut Rini dkk (2017) surat memiliki perbedaan dari komunikasi tertulis lainnya, baik dari segi tulisan, bentuk, pemakaian kertas dan penampilan surat. Kriteria dan ciri surat yang baik, yaitu:

1. Menggunakan surat yang tepat dari segi ukuran, jenis dan warna sesuai dengan surat yang akan ditulis.
2. Menggunakan bentuk surat yang standar.
3. Menggunakan bahasa Indonesia yang baku.
4. Menggunakan gaya bahasa yang lugas.
5. Menggunakan bahasa yang jelas.
6. Menggunakan bahasa yang sopan dan hormat.
7. Menyiapkan fakta yang benar dan lengkap
8. Tidak menggunakan singkatan, kecuali yang lazim dipakai dalam surat menyurat
9. Tidak menggunakan kata-kata sulit dan istilah yang belum memasyarakat atau umum.

2.1.4 Pengelompokan Surat

Di era globalisasi sekarang ini banyak berbagai alat yang digunakan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain diantaranya adalah surat. Surat merupakan alat komunikasi yang sering digunakan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain disamping surat dapat digunakan sebagai alat bukti. Menurut Rini dkk (2017) adapun surat dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok diantaranya sebagai berikut:

- a) Macam surat menurut wujudnya yaitu dapat berwujud surat bersampul, kartu pos, warkat pos, telegram dan telex memo dan nota, serta surat tanda bukti.
- b) Macam surat menurut pemakaiannya meliputi surat pribadi, surat dinas, surat bisnis, dan surat sosial.

- c) Macam surat menurut banyaknya sasaran yang dituju meliputi surat biasa, surat edaran, dan surat pengumuman.
- d) Macam surat menurut isi dan maksudnya meliputi surat permohonan, dan surat penuntutan.
- e) Macam surat menurut sifatnya meliputi surat biasa, surat konfidensial (terbatas), dan surat rahasia.
- f) Macam surat menurut urgensi penyelesaiannya yaitu surat biasa, surat segera/ekspres, dan surat kilat.

2.2 Pengelolaan

2.2.1 Pengertian Pengelolaan

Menurut Poerwadarminta (dalam Suryatama, 2017). Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut Purba (2014) Pengelolaan adalah suatu proses atau cara perbuatan mengelola yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi.

Menurut pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.2 Pengelolaan Surat Masuk

Menurut Intan dan Lisnini (2018) prosedur pengelolaan surat masuk melalui beberapa tahapan. Dalam pengelolaan surat masuk diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis. Adapun pengelolaan surat masuk adalah sebagai berikut:

2.2.2.1 Penerimaan

Surat pertama kali diterima atau diambil dari kurir yang mengantar surat tersebut. Tugas penerima adalah

- a. Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk,

- b. Meneliti ketepatan alamat si pengirim surat,
- c. Menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian,
- d. Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

2.2.2.2 Penyortiran

Penyortiran adalah kegiatan memilah-milah surat untuk diolah lebih lanjut untuk, mengetahui jumlah surat yang masuk, menentukan prioritas penyelesaian surat, dan untuk mempermudah pengawasan penanganan surat.

2.2.2.3 Membuka Surat

Setelah stempel surat dibuka kegiatan berikutnya adalah pemeriksaan kelengkapan surat, termasuk lampiran-lampiran surat yang meliputi dari nomor surat yang harus sesuai dengan amplop surat, apakah alamat telah sesuai baik alamat dalam maupun alamat yang dituju, teliti kembali apakah lampiran sesuai surat sesuai dengan jumlah yang tercantum dalam surat.

2.2.2.4 Pencatatan

Langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan. Petugas pencatatan bertugas untuk membuka, membaca, dan meneliti surat, agar pimpinan dapat cepat menangkap inti maksud isi surat, memberi catatan penting yang harus di tangani pimpinan atau unit yang dituju, pemeriksaan lampiran-lampiran, membubuhkan cap yang merupakan stempel agenda pada ruangnya yang kosong di bagian bawah atau atas halaman surat.

2.2.3.5 Mengagendakan surat

Mengagendakan surat adalah kegiatan mencatat surat masuk atau keluar dalam buku agenda, buku ini biasa di sebut buku agenda surat masuk, setiap surat harus dicatat dan diberikan nomor agenda surat masuk.

- a. Surat diterima dan kemudian di catat ke dalam kartu kendali, kemudian surat tersebut beserta 3 kartu kendali diterima oleh pengara (atasan unit kearsipan) untuk mengontrol pengisian kartu tersebut.
- b. Disertai 2 karu kendali, yaitu kartu kendali (II) dan (III) oleh pengurus tata usaha setelah diaraf, setelah kartu (II) dikembalikan ke penata arsip di unit kearsipan, sedangkan kartu kendali (III) melekat pada surat
- c. tersebut, penata kemudian menerima kembali kartu kendali (II) yang telah di paraf.

2.2.3.6 Pengarahan dan penerusan surat

Surat-surat yang perlu di proses lebih lanjut, harus diarahkan dan diteruskan kepada pejabat yang berhak mengolahnya kegiatan sebagai berikut.

- a. Surat masuk harus disertai lembar disposisi oleh sekretaris
- b. Surat yang dilengkapi lembar disposisi di teruskan kepada pimpinan untuk memperoleh tanggapan atas isi surat.
- c. Surat yang telah memperoleh disposisi disampaikan kembali pada sekretaris dan dilanjutkan kepada unit mengolah untuk diproses dengan lembar disposisi.

2.2.3.6 Penyampaian surat

Penyampaian surat dilakukan oleh petugas penarah atau ekspedisi yang dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Surat yang telah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku ekspedisi intern
- b. Menyampaikan surat tersebut melalui buku ekspedisi kepada pejabat yang bersangkutan, buku ekspedisi harus di paraf sebagai tanda terima

- c. Petugas ekspedisi mengembalikan kepada urusan agenda untuk dicatat dalam buku pengarah.

2.2.3 Pengelolaan Surat Keluar

Menurut Intan dan Lisnini (2018) prosedur pengelolaan surat keluar melalui beberapa tahapan. Dalam pengelolaan surat keluar diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis. Adapun pengelolaan surat keluar adalah sebagai berikut:

2.2.3.1 Penyiapan Konsep

Konsep dibuat dengan menggunakan blanko konsep yang biasanya berbentuk folio ganda, konsep disiapkan dan disusun dengan rapi dan tepat oleh pejabat yang menandatangani surat itu atau pejabat yang mewakili, surat yang dikonsep harus bersifat formal, objektif, ringkas dan jelas, sopan dalam penggunaan bahasa, seragam dan juga rapi.

2.2.3.2 Persetujuan Konsep

Sebelum surat ditanda tangan oleh pimpinan harus di teliti terlebih dahulu apakah persyaratan-persyaratannya sudah dipenuhi, sebagai tanda persetujuan terhadap konsep itu, maka pimpinan yang berkepentingan atas konsep itu membubuhi parafnya.

2.2.3.3 Registrasi dan Pemberian Nomor

Setelah konsep surat disetujui oleh pejabat yang berwenang maka surat itu diregistrasikan dengan memberi nomor surat, pemberian kode atau nomor surat sebaiknya sederhana dan jelas.

2.2.3.4 Pengetikan Konsep Surat

Setelah nomor surat diperoleh, maka konsep surat itu diteliti dahulu oleh kepala unit, konsep surat diserahkan kepada unit pengetikan, surat yang isinya

diperlukan dalam jumlah yang banyak maka perlu dilakukan pencetakan dan perlu diperhatikan kualitas kertas. dalam melaksanakan pekerjaan pengetikan, maka kepala unit pengetikan harus melalui distrusi kerja dengan cepat, kepala unit pengetikan juga harus dengan tekun dan teliti mentaklik hasil pengetikan konsep

2.2.3.5 Penandatanganan Surat

Setelah surat selesai diketik, kemudian diserahkan kembali kepada pejabat yang berwenang untuk di tanda tangani.

2.2.3.6 Pencatatan Surat Keluar

Surat-surat yang telah selesai ditanda tangani dan distemple, maka sebelum siap dikirim harus dicatat dahulu kedalam buku agenda surat keluar, yang dilakukan oleh petugas verbalis.

2.2.3.7 Pengiriman Surat

Setelah semua pekerjaan selesai, maka surat-surat yang akan dikirim diserahkan ke bagia urusan ekspedisi, ini dilakukan dengan buku ekspedisi.

2.2.3.8 Pemeriksaan Dibagian Ekspedisi

Hal yang harus diperhatikan sebelum surat dikirim yaitu memeriksa kembali lampiran-lampiran surat, kelengkapan surat.

2.2.3.9 Memasukkan Surat Dalam Amplop

Tiap surat khususnya surat dinas diberi amplop. Amplop itu ada berukuran persegi biasa dan ada yang berukuran empat persegi panjang, pada amplop biasanya sudah dicetak kepala amplopnya, selanjunya surat tersebut perlu proses lagi dengan cara mencatat ke dalam buku ekspedisi. Surat-surat itu kemudian ditutup dan amplopnya direkatkan, seterusnya diberikan perangko.