# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Menurut Ramelan (2005:8), Surat merupakan sarana tertulis untuk menyampaikan pesan. Sehingga, melalui kegiatan surat-menyurat, organisasi/individu dapat menerima pesan atau menyampaikan pesan kepada pihak lain.Akan tetapi pada penulisan ini, penulis akan mengkhususkan pada penerimaan pesan dan penyampaian pesan melalui kegiatan surat-menyurat yang dilakukan oleh istansi /organisasi.

Di sebuah organisasi/instansi baik swasta maupun pemerintah, penanganan surat masuk ataupun surat keluar sangatlah penting untuk diperhatikan, karena melalui surat menyurat itulah organisasi dapat menyampaikan dan memperoleh informasi tentang kegiatan yang dilakukannya sehari-hari. Menurut Syaban dan Bunyamin (2015), Setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim oleh suatu instansi, tidak hanya sekedar sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai bukti otentik, hal ini sekaligus dapat menunjukkan dinamika atau kegiatan hidup suatu kantor atau organisasi.

Selain itu, Menurut Andayani, dkk (2012:2), Manajemen surat masuk dan surat keluar pada organisasi perlu mendapatkan perhatian yang sungguh, karena isi dari surat pada organisasi akan menjadi sarana pencapaian tujuan dari organisasi yang bersangkutan.

> Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang diterima melalui kurir dengan mempergunakan buku pengiriman atau buku ekspedisi, sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain (Wursanto, 2004:235).

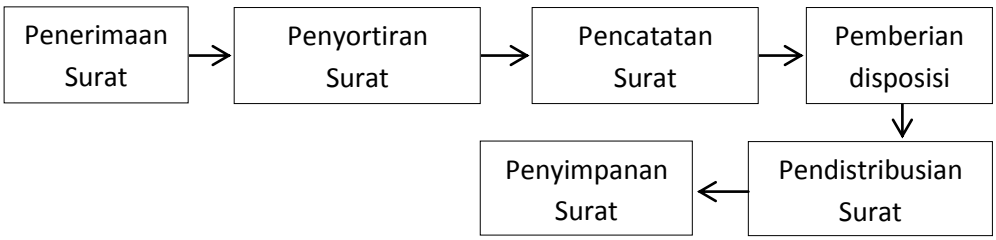
Perhatian terhadap pentingnya penanganan surat, baik surat masuk ataupun surat keluar juga sangat diperhatikan salah satunya oleh Badan

Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan (BPK RI Pwk. Prov. Sumsel). Sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab memeriksa laporan keuangan pemerintah pusat, pemerintah daerah, dsb, tentunya intensitas kegiatan surat menyurat baik surat masuk ataupun surat keluar sangatlah tinggi, dan hal itu harus diperhatikan dan ditangani dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tercantumnya tugas BPK RI Pada Pasal 6 Ayat 1 Undang-Undang No. 15 Tahun 2006, yang berbunyi:

> "BPK bertugas memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Lembaga Negara lainnya, Bank Indonesia, Badan Usaha Milik Negara, Badan Layanan Umum, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga atau badan lain yang mengelola keuangan negara."

Surat yang masuk ke BPK RI Pwk. Provinsi Sumatera Selatan sendiri berasal dari dua pengirim yaitu pihak eksternal BPK itu sendiri dan yang kedua dari BPK RI pusat yang berada di Kota Jakarta. Sedangkan untuk surat keluar juga sama untuk dua tujuan pengiriman, pertama dikirim ke pihak eksternal BPK dan kedua dikirimkan surat ke BPK RI pusat di Jakarta. Perlakuan dalam menangani surat masuk atau surat keluar dari dan untuk kedua pihak ini berbeda, karena kedua pihak ini perihal suratnya berbeda.

Oleh sebab itu, hal ini berpengaruh pada pengelolaan surat masuk ataupun surat keluar pada BPK RI Pwk Provinsi Sumatera Selatan. Secara umum, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber yaitu Ibu Fitriana selaku staf TU BPK RI Pwk. Prov. Sumsel tanggal 11 Mei 2016, Penanganan surat masuk di BPK RI Pwk. Prov. Sumsel dapat dilihat seperti bagan dibawah ini:

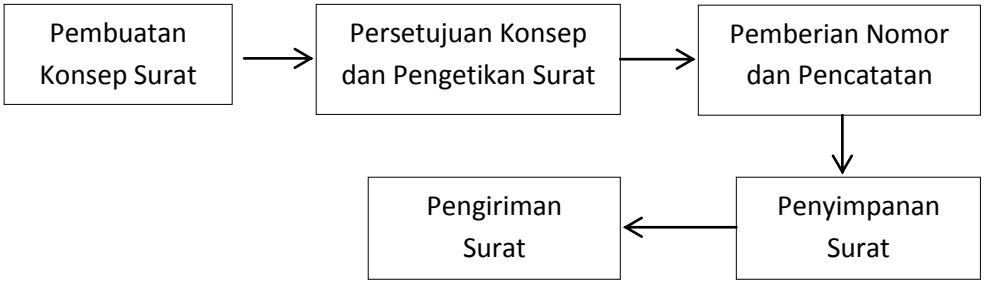



**Gambar 1.1**
**Penanganan Surat Masuk**

(Sumber: Staf TU BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan, 2016).

Proses penanganan surat masuk diatas adalah proses yang secara umum dilakukan untuk surat-surat masuk yang berasal dari pihak eksternal BPK RI Pwk Prov. Sumsel, sedangkan untuk surat masuk yang berasal dari BPK RI Pusat, proses penanganannya akan berbeda, dikarenakan alasan yang telah disampaikan penulis di atas tadi.

Lalu, untuk penanganan surat keluar di BPK RI Pwk Prov Sumsel dapat juga dilihat seperti gambar bagan di bawah ini:




**Gambar 1.2**
**Penanganan Surat Keluar**

(Sumber: Staf TU BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan, 2016).

Selain itu, Kondisi nyata yang terjadi di BPK RI Pwk. Prov. Sumsel adalah ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas pengelolaan surat baik surat masuk atau surat keluar dalam menangani surat-surat tersebut, salah satunya yaitu petugas yang jumlahnya sedikit tapi harus melakukan

berbagai macam pekerjaan. Hal ini menyebabkan banyaknya surat yang masuk ketika proses pencatatan dan penyimpanan surat harus ditumpuk terlebih dahulu karena petugas tersebut sedang melakukan tugas dan tanggung jawab lain sebagai staf tu BPK RI Pwk. Prov. Sumsel. Padahal seperti yang telah penulis sampaikan di awal tadi, bahwasanya surat-surat baik yang masuk ataupun surat keluar tersebut merupakan sebuah informasi yang harus cepat ditangani karena menyangkut jalannya kegiatan kerja sehari-hari di instansi tersebut. Kecepatan pengolahan data dan penyampaian informasi memiliki peran yang sangat penting bagi setiap instansi (Saputra dan Famukhit, 2014:59).

Selanjutnya, proses penanganan surat di instansi ini, masih belum terkomputerisasi dan masih manual, sehingga efisiensi waktu baik dari awal hingga akhir proses tersebut belum bisa dilakukan dengan cepat, dan juga ketika ingin menemukan kembali surat yang disimpan tersebut, butuh waktu yang lama karena harus melakukannya secara manual terlebih dahulu. Menurut Bibit dan Sukadi (2015:33), Sistem komputerisasi dapat lebih membantu dalam menangani surat masuk dan surat keluar tersebut.

Dari penjelasan diatas, maka tujuan dari laporan akhir ini yaitu untuk mengefektifkan penanganan surat masuk dan surat keluar pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menulis laporan akhir ini dengan judul **"Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan."**

## 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis melakukan identifikasi masalah. Adapun masalah yang teridentifikasi oleh penulis yaitu:

1. Tidak sebandingnya jumlah petugas TU dengan tugas yang dibebankan sehingga terjadi penumpukan surat.
2. Penanganan surat masuk dan surat keluar masih secara manual.
3. Membutuhkan waktu yang lama dalam penemuan kembali surat-surat.

Dari identifikasi masalah tersebut, maka penulis dapat membuat rumusan masalah yaitu "Bagaimana Mengefektifkan Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan?".

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan penulisan ini yaitu untuk mengefektifkan penanganan surat masuk dan surat keluar pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan.

## 1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan ini ialah agar penanganan surat masuk dan surat keluar pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dapat lebih efektif dari sebelumnya.

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar dalam penulisan laporan ini terarah dan tidak menyimpang, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada penanganan surat masuk dan surat keluar pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini ada 2 (dua), yaitu:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:225), Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer yang penulis peroleh yaitu dari hasil wawancara serta hasil pengujian tentang lamanya waktu penemuan kembali yang dilakukan dengan staf TU BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan.

b. Data Sekunder

Menurut Yusi & Idris (2009:103), Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi.

Data Sekunder yang penulis peroleh untuk penulisan ini meliputi sejarah, struktur organisasi, dan hal lain tentang gambaran umum BPK RI Pwk. Prov. Sumsel, dan juga penulis menggunakan data sekunder dari literatur-literatur yang ada baik dari buku maupun jurnal yang ada di internet.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk pembuatan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini. Observasi dilakukan dengan membuat pengujian tentang lamanya waktu penemuan arsip yang dilakukan oleh Staf TU BPK RI Pwk. Prov. Sumsel, dengan menggunakan perhitungan *stopwatch*.

2. Wawancara

   Wawancara adalah metode yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini yaitu dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada karyawan atau pegawai BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan untuk memperoleh data secara langsung dan tentunya dapat memberikan data yang lebih jelas bagi kami selaku penulis laporan ini.

3. Studi Pustaka

   Studi Pustaka adalah metode yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini dengan cara mengutip informasi penting mengenai laporan ini dari beberapa referensi, seperti: Buku, jurnal, internet, dsb.

## 1.6 Analisis Data

Analisis Data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini yaitu Analisis Kualitatif. Menurut Yusi dan Idris (2009:102), Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik atau angka. Data kualitatif ini merupakan gambaran penanganan surat masuk dan surat keluar Pada BPK RI Pwk. Prov. Sumsel yang diperoleh penulis dari proses wawancara yang penulis lakukan dengan Staf TU BPK RI Pwk. Prov serta observasi penulis mengenai lamanya waktu penemuan kembali arsip dengan menghitung waktu penemuan arsip itu menggunakan *stopwatch*. Dengan metode ini penulis menjelaskan dan menguraikan pembahasan dengan didasari oleh teori-teori serta data-data yang diperoleh sebagai informasi.