

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Surat**

Menurut Finoza (2010:4), surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu.

#### **2.2 Fungsi Surat**

Menurut Ramelan (2005:11), dikemukakan bahwa surat berfungsi sebagai berikut:

1. Surat sebagai penyimpan pesan

Dengan surat penulis bisa menyampaikan apa yang diketahui (informasi) atau yang diinginkannya (persuasi) kepada penerima surat. Dengan adanya surat kegiatan-kegiatan kantor akan berjalan dengan baik dan lancar.

2. Surat sebagai wakil

Sebagai penyampaian pesan, surat merupakan wakil dari perusahaan atau orang yang mengirimnya. Tampilan dan isi surat menunjukkan siapa pengirimnya. Surat yang rapi mengindikasikan pengirimnya juga orang yang cermat dan rapi. Bahasa yang santun menunjukkan kesopanan penulisnya. Isi surat yang mudah dipahami mencerminkan tingginya daya nalar dan kecerdasan penulisnya.

3. Surat sebagai bukti tertulis

Karena bentuknya yang tertulis, surat bisa dijadikan bukti otentik. Bukti otentik ini bisa dimanfaatkan untuk kepentingan hukum maupun kepentingan historis. Untuk kepentingan hukum, apabila terjadi gugatan, atau untuk menggugat, surat bisa dijadikan salah satu alat bukti. Untuk kepentingan historis, surat yang didokumentasikan dengan baik bisa digunakan untuk melihat perkembangan suatu perusahaan atau riwayat pribadi.

#### 4. Surat sebagai pedoman atau dasar bertindak

Karena berisi pesan, surat hampir selalu menuntut adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan tentu harus berdasarkan isi pesan dalam surat. Pada surat perintah, menuntut orang yang menerima surat untuk bertindak sesuai isi surat. Pada surat order, menuntut penerima surat untuk mengirim barang sesuai pesanan dalam surat. Sedangkan pada surat pemberhentian kerja menjadi dasar bagi bagian personalia suatu perusahaan untuk tidak lagi mempekerjakan orang yang diberhentikan tersebut.

### 2.3 Jenis - Jenis Surat

Dari beberapa surat yang dikenal dewasa ini terdapat beraneka ragam atau jenis surat, Ramelan (2005:8) mengatakan bahwa, aneka macam jenis surat itu dapat digolongkan sebagai berikut:

#### 1. Penggolongan surat menurut isinya

##### a. Surat dinas pemerintah

Surat dinas pemerintah adalah surat yang dibuat oleh badan pemerintah yang isinya berkaitan dengan pesan kedinasan.

##### b. Surat bisnis

Surat bisnis adalah surat yang dibuat oleh organisasi yang mencari keuntungan

##### c. Surat sosial

Surat sosial lebih berfungsi untuk membangun hubungan atau citra yang baik.

##### d. Surat legal

Surat legal adalah surat-surat yang memiliki kekuatan hukum.

##### e. Surat pribadi

Surat pribadi adalah surat yang ditulis oleh seseorang kepada orang lain

## 2. Penggolongan surat menurut tujuan penulisannya

### a. Surat informatif

Surat informatif adalah surat yang bertujuan menyampaikan informasi yang diketahui oleh penulis kepada penerima surat.

### b. Surat persuasif

Surat persuasif adalah surat yang bertujuan menyampaikan keinginan penulis terhadap penerima surat.

## 3. Penggolongan surat menurut wujudnya

Dari segi wujudnya kita mengenal surat bersampul, kartu pos, warkat pos, telegram, teleks, faksimile dan surat elektronik (*email*).

## 4. Penggolongan surat menurut besarnya audien

Audien adalah orang yang dituju. Surat bisa ditujukan kepada: Satu orang, sekelompok orang, dan banyak orang.

## 5. Penggolongan surat menurut urgensi penyelesaiannya

Menurut urgensinya, surat bisa dibagi menjadi: Sangat penting, penting, dan biasa.

## 6. Penggolongan surat menurut kerahasiaannya.

Menurut kerahasiaannya, surat digolongkan menjadi: Sangat rahasia, rahasia, konfidensial, dan surat biasa.

## **2.4 Prosedur Penanganan Surat masuk dan Surat Keluar**

### **2.4.1 Prosedur Penanganan Surat Masuk**

Menurut Yatimah (2013:124) mengemukakan bahwa, langkah-langkah dalam penanganan surat-surat masuk adalah sebagai berikut:

#### **1. Penerimaan Surat**

Kegiatan yang harus dilakukan oleh sekretaris dalam penerimaan surat, antara lain:

- a. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk
- b. Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera di kembalikan pada pengirim.
- c. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.
- d. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit Pengelola/Nama Pejabat).
- e. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapan (bila ada lampirannya. Kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya).
- f. Membubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima dibalik surat atau sampul surat.

#### **2. Penyortiran Surat**

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui banyak dan seringnya surat masuk
- b. Mengelompokan/memisahkan surat untuk memudahkan penanganan surat sebagaimana mestinya.
- c. Mempermudah pengawasan.

Tugas sekretaris dalam melakukan penyortiran surat meliputi:

- a. Menggolongkan atau membagi surat kedalam surat pribadi dan dinas.
- b. Memisahkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris, atau pegawai lainnya.
- c. Membagi surat dinas menjadi tiga golongan yaitu dinas rutin, penting, dan rahasia.
- d. Membaca dan meneliti isi surat untuk memberi saran kepada pimpinan, apabila diberi wewenang untuk masalah itu. Sekretaris harus membaca surat dengan teliti dan saksama karena mungkin surat tersebut memerlukan tanggapan dengan segera.

### 3. Pencatatan Surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatat surat atau bukti surat masuk dan keluar, sedangkan pencatatan kartu berarti sekretaris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk. Untuk surat penting, pengurusannya dicatat pada kartu kendali, Jumlah kartu kendali yang digunakan biasanya rangkap tiga dengan warna yang berbeda (putih= lembar 1; kuning=lembar 2; dan Merah lembar 3) untuk memudahkan pengendalian. Sekeretaris harus rutin dalam melakukan pencatatan surat.

**Tabel 2.1**  
**Buku Agenda Surat Masuk**

| <b>NO.</b> | <b>TANGGAL</b> | <b>DARI</b> | <b>KEPADA</b> | <b>NOMOR</b> | <b>TANGGAL SURAT</b> | <b>PERIHAL</b> | <b>KET.</b> |
|------------|----------------|-------------|---------------|--------------|----------------------|----------------|-------------|
|            |                |             |               |              |                      |                |             |
|            |                |             |               |              |                      |                |             |
|            |                |             |               |              |                      |                |             |

Sumber : Agus (2005 : 32)

**Gambar 2.1**  
**Kartu Kendali**

| <b>KARTU KENDALI</b> |      |            |           |
|----------------------|------|------------|-----------|
| Indeks               | Kode | Tanggal :  | M/K       |
|                      |      | No. Urut : |           |
| Isi Ringkas          |      |            |           |
| Lampiran             |      |            |           |
| Dari / Kepada        |      |            |           |
| Tanggal              |      |            | No. Surat |
| Pengolah             |      |            | Paraf     |
| Catatan              |      |            |           |

Sumber : Agus (2005 : 32)

#### 4. Pengarahan Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor hendaknya staf pimpinan. Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat mana yang disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada pengolah. Surat yang disampaikan langsung pada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan hal lain yang ditentukan oleh pimpinan. Adapun surat yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan langsung kepada pengolah. Untuk menyerahkan surat kepada yang berhak mengelolah, terlebih dahulu perlu dilengkapi lampiran berupa lembar disposisi atau routing slip pada surat tersebut. Lembar disposisi berguna sebagai tempat pimpinan memberikan tanggapan atas isi surat dengan menegaskan berupa instruksi atau informasi. Instruksi diberikan terutama kepada bawahan atau staf pimpinan, sedangkan informasi diberikan kepada para pimpinan yang sederajat

#### 5. Pendistribusian Surat

Menurut Barthos (2007:29) mengatakan bahwa, urutan langkah-langkah dalam penyampaian surat adalah sebagai berikut:

- A. Surat-surat dari pimpinan (berdasarkan disposisinya) disampaikan kepada pejabat/unit yang dimaksud/ditunjuk oleh/dalam disposisi: lihat gambar berikut ini:

**Gambar 2.2**  
**Contoh Lembar Disposisi**

| Contoh Lembar Disposisi <b>LEMBAR DISPOSISI</b>                              |   |
|--|---|
| Indeks :   | Rahasia :<br>Penting :<br>Biasa :                 |
| Kode :   | Tanggal Penyelesaian                              |
| Tanggal/Nomor :<br>Asal :<br>Isi Ringkas :                                   |   |
| Instruksi/Informasi :  | Diteruskan kepada :<br><br>1.<br><br>2.<br><br>3. |
| Sesudah digunakan harap segera dikembalikan<br><br>Kepada :<br><br>Tanggal : |   |

Sumber: Agus (2005:30)

1. Penyampaiannya perlu dengan “lembar pengantar” terutama untuk mengendalikan berkas-berkas yang disertakan. Lihat gambar dibawah ini:

**Gambar 2.3**  
**Contoh Gambar Slip Pengedaran**

| ROUTING SLIP  |        |            |         |                 |        |            |       |
|---|--------|------------|---------|-----------------|--------|------------|-------|
| Harap dibaca berhak-berkas yang terlampir dan meneruskan kepada pejabat-pejabat tersebut dalam daftar ini : |        |            |         |                 |        |            |       |
| Surat Nomor : .....   |        |            |         | tanggal : ..... |        |            |       |
| Dari Bagian : .....   |        |            |         |                 |        |            |       |
| DIKIRIM   |        | TINDAKAN   |         |                 | Tgl    | Tanggal    | Paraf |
| Nama  | Bagian | Mengetahui | Jawaban | Usul            | Terima | diteruskan |       |
|   |        |            |         |                 |        |            |       |
|   |        |            |         |                 |        |            |       |
|   |        |            |         |                 |        |            |       |
| Dikembalikan lagi ke bagian ..... tanggal.....  |        |            |         |                 |        |            |       |
| Catatan:  |        |            |         |                 |        |            |       |
| .....   |        |            |         |                 |        | Pimpinan   |       |
| .....   |        |            |         |                 |        | .....      |       |
| .....   |        |            |         |                 |        | .....      |       |

Sumber: Agus (2005:31)

2. Satu lembar disposisi di tinggal pada pimpinan/sekretaris sebagai sichler file.
- B. Surat-surat langsung pengolahan disampaikan dengan “lembar pengantar”
- C. Surat yang memerlukan tindak lanjut:
1. Surat-surat yang perlu sekedar diketahui oleh beberapa pejabat, diedarkan kepada mereka yang dianggap perlu mengetahui dengan lembar keliling routing slip dan oleh pejabat terakhir surat dikembalikan kepada pejabat pengedar surat tersebut.
  2. Surat yang tindak lanjutnya melibatkan beberapa pejabat perlu disalin sebanyak pejabat yang terlibat. Penyampaiannya kepada masing-masing pejabat dengan lembar disposisi. Surat aslinya

disampaikan kepada pejabat yang fungsional bertanggung jawab langsung atas penanganan tindak lanjut surat bersangkutan.

#### 6. Penyimpanan Surat

Menurut Yatimah (2013:131) mengemukakan bahwa surat-surat yang telah selesai diproses atau didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan penyimpanan surat ini penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan, surat tersebut dapat dibaca kembali. Dalam penyimpanan surat, sekretaris dituntut untuk menyimpan surat dengan cara yang sistematis sehingga dibutuhkan dapat ditemukan dalam waktu yang singkat. Bila surat ditemukan dengan membutuhkan waktu yang lama, berarti sekretaris kurang keterampilan dalam mengelola surat.

#### 2.4.2 Prosedur Penanganan Surat Keluar

Menurut Suprpto (2006:321) mengemukakan bahwa, langkah-langkah dalam penanganan surat-surat keluar adalah sebagai berikut:

##### 1. Pembuatan Konsep Surat (Draft)

- a. Menyusun konsep surat keluar pada lembar buram (dilakukan oleh sekretaris/kepala tata usaha),
- b. Meminta persetujuan kepada pimpinan dengan bukti paraf pada blangko lembar konsep,
- c. Memberi nomor surat yang diperoleh dari petugas verbalis.

##### 2. Pengetikan Surat

- a. Menyerahkan surat yang telah disetujui dan diberi nomor kepada unit pengetikan
- b. Mengetik konsep surat menjadi bentuk surat dengan format yang bagus,
- c. Mengoreksi surat dan membetulkannya jika masih ada kesalahan, menjadi surat jadi (net surat).

### 3. Penandatanganan Surat

- a. unit pengetikan menyerahkan net surat kepada sekretaris
- b. Sekretaris memintakan tanda tangan kepada pimpinan,
- c. Setelah itu dibubuhi stempel/cap dinas.

### 4. Pencatatan Surat

- a. surat dinas tersebut, lalu dicatat oleh verbalis dalam buku verbal, yaitu buku agenda khusus untuk mencatat surat-surat keluar. Melakukan pencatatan harus dilakukan dengan rutin.
- b. surat dinas tersebut diberi kelengkapan lainnya berupa sampul,
- c. surat dinas tersebut diserahkan kepada urusan pengiriman.

### 5. Pengiriman Surat, oleh urusan ekspedisi dengan tugas:

- a. Mencatat surat-surat yang akan dikirimkan dalam buku Ekspedisi Ekstern (untuk pihak luar) dan buku ekspedisi Intern (untuk pihak dalam),
- b. Meneliti surat yang akan dikirim mengenai kelengkapannya, membubuhkan stempel, prangko, dan sebagainya,
- c. Menyampaikan surat kepada para pihak atau mengirimkannya lewat jasa pengiriman/kantor pos,
- d. Memintakan bukti penerimaan dengan tanda tangan penerima atau stempel pos jika pengiriman melalui kantor pos.

### 6. Penyimpanan Berkas atau arsip

- a. Surat yang telah selesai proses pengirimannya, maka arsip (pertinggal) surat sementara disimpan oleh urusan arsip, karena masih bersifat dinamis,
- b. Dalam jangka waktu tertentu, arsip surat tersebut lalu disimpan diindeks, dikode, dimasukkan folder, ditata dalam lemari.

## 2.5 Faktor Penunjang

Menurut Sedarmayanti (2008:147) Tidak setiap orang mampu melaksanakan proses pengarsipan dengan baik, karena tugas ini memerlukan keterampilan tersendiri di samping pengetahuan dan dedikasi yang tinggi. Adalah pengelola pengarsipan merupakan kegiatan mengurus dan menyimpan berkas yang dapat dikerjakan oleh setiap orang yang dapat membaca dan menulis.

Untuk melaksanakan tugas-tugas kearsipan, diperlukan pegawai-pegawai yang terpilih dengan baik, serta mendapatkan kesempatan latihan yang sesuai, dan mencukupi.

Uraian berikut ini, mencoba mengutarakan tentang persyaratan pegawai yang menangani arsip. Dari uraian in diharapkan akan dapat memberikan kejelasan bagi pihak yang berkepentingan untuk menugaskan para pegawai di bidang kearsipan.

Pegawai untuk mengelola arsip yang perlu ditunjang dengan beberapa faktor, antara lain adalah:

1. Pemahaman tentang cara organisasinya.
2. Pengetahuan yang cukup tentang administrasi kearsipan.
3. Latar belakang pendidika yang sesuai dengan besar kecilnya tanggung jawab atau resiko tugas pekerjaan.
4. Sikap dan perilaku yang sesuai, yaitu:
  - a. Daya ingat yang tinggi
  - b. Dapat dipercaya, atau dapat menyimpan rahasia organisasi
  - c. Teliti, tekun dan cekatan
  - d. Jujur, loyal dan mempunyai kreativitas dalam menciptakan kerapihan di ruangan arsip
  - e. Rasa disiplin yang tinggi.