

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pengelolaan**

Menurut Balderton (dalam Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Selanjutnya Adisasmita (2011:22) mengemukakan bahwa, ”pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, akan tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan menurut para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi merencanakan, mengorganisasikan dan mengarahkan, dan mengawasi kegiatan manusia dengan memanfaatkan material dan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Istilah pengelolaan itu sendiri identik dengan istilah manajemen.

#### **2.2 Pengertian, Fungsi Dan Penggolongan Surat**

##### **2.2.1 Pengertian Surat**

Pada dasarnya surat adalah informasi tertulis yang digunakan sebagai alat komunikasi tertulis yang dibuat dengan persyaratan surat menyurat. Secara umum surat adalah pernyataan tertulis dalam segala bentuk dan corak yang diatur dan digunakan sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Suryani, dkk (2015:2), Surat adalah secarik kertas atau lebih yang berisi percakapan (bahan komunikasi) yang di sampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi/ lembaga/instansi.

### **2.2.2 Fungsi Surat**

Menurut Priansa (2014), surat memiliki fungsi khusus, Fungsi umum surat secara garis besar adalah sebagai bukti hitam dan putih. Sebagai pengungkap banyak hal dan informasi, dan sebagai perekam peristiwa, dimana surat dapat dibaca oleh pembaca. Adapun fungsi khusus surat yaitu:

#### **1. Alat dokumen**

Surat berfungsi sebagai alat dokumentasi apabila surat di jadikan sebagai alat pemberian atau pengumpulan bukti-bukti ataupun keterangan. Surat yang sering dijadikan sebgai pemberian bukti adalah surat nikah, surat keterangan lahir, surat perjanjian dan sebagainya.

#### **2. Alat pengingat**

Surat berfungsi sebagai alat pengingat masa lalu dan pendokumentasian secara tertulis sesuatu yang mungkin telah terjadi misalnya untuk penyelesaian suatu masalah, pegawai kantor sering harus membuka kembali arsip yang berhubungan hal yang berkaitan dengan masalah tersebut karena pemimpin atau pegawai kantor telah lupa kan hal itu.

#### **3. Buku**

Dalam perkembanganya sebuah organisasi, misalnya tentu mengalai perubahan dari masa kemas . kalau pihak tertentu ingin mengetahui perubahan-perubahan dalam organisasi itu (maju-mundurnya organisai), maka dia dapat menggunakan surat – surat tertentu sebagai sumbernya, baik surat-surat lama maupun surat-surat yang masih relatif baru. Jadi, surat dapat dijadikan sebagai bukti historis dari perkembangan kehidupan manusia.

#### 4. Pedoman pelaksanaan pekerja

Pejabat instansi sering menggunakan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bagi para pegawai, penggunaan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bertujuan agar semua kegiatan baik didalam maupun diluar instansi dapat terlaksana dengan lancar dan baik. Surat yang berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan pekerja biasanya dibuat dalam bentuk surat edaran atau instruksi, surat keputusan, nota dinas dan sebagainya.

#### 5. Duta penulis

Sebagai duta penulis, surat dianggap mencerminkan keadaan mentalitas, jiwa, pemikiran dan kondisi yang melingkupi penulisnya, dengan harapan pembaca mampu memahaminya.

### **2.2.3 Penggolongan Surat**

Surat surat yang digunakan baik oleh individu ataupun instansi memiliki berbagai macam penggolongan surat, baik menurut isi, tujuan, wujud, sifat, keamanan isi, dan juga urgensi pengiriman/penyelesaian. Penggolongan Menurut Suryani dkk (2013:4), penggolongan surat terdiri dari:

#### 1. Surat menurut wujudnya:

- a. Kartu pos, yaitu surat yang ditulis pada selembar kertas sejenis karton yang berukuran 15 x 10 cm.
- b. Warkat pos, yaitu surat yang ditulis pada sehelai kertas yang didesain sedemikian rupa sehingga isi surat tidak dapat dibaca orang lain seperti layaknya surat yang bersampul . warkat pos dikeluarkan oleh PT POSTEL.
- c. Surat bersampul, yaitu surat yang ditulis pada secarik kertas (biasanya kertas dengan ukuran a4) yang dimasukkan dalam sampul surat/amplop. Adapun ukuran sampul surat ada berukuran kecil (berukuran 10 x 15 cm) dan sampul panjang (berukuran 10 x 24 cm).

- d. Memorandum (memo) dan nota, yaitu surat menyurat yang digunakan di kalangan internal suatu kantor. Memo dan nota merupakan surat yang isinya pokok-pokok masalah yang ditulis secara singkat.
2. Penggolongan surat berdasarkan tujuan atau isinya:
- a. Surat pemberitahuan, yaitu surat yang isinya memberitahukan sesuatu informasi agar diketahui oleh penerima surat.
  - b. Surat perintah, yaitu surat yang isinya memerintahkan suatu hal untuk dilaksanakan oleh penerima surat.
  - c. Surat permintaan/permohonan, yaitu surat yang isinya suatu permintaan atau permohonan sesuatu dari penulis surat kepada penerima surat. Permintaan atau permohonan itu dapat berupa suatu barang, melaksanakan sesuatu, atau tidak melaksanakan sesuatu.
  - d. Surat teguran/peringatan, yaitu surat yang isinya mengingatkan atau menegur atas suatu tindakan yang dilakukan oleh penerima surat.
  - e. Surat panggilan, yaitu surat yang isinya tentang suatu harapan atau keinginan atau perintah agar penerima surat melaksanakan apa yang diharapkan, diinginkan atau diperintahkan dari penulis surat kepada penerima surat.
  - f. Surat pengantar yaitu surat yang isinya menjelaskan atau tentang sesuatu yang harus dilakukan atau diteruskan yang oleh penerima surat atas surat/lampiran petunjuk yang dikirim bersamanya.
  - g. Surat keputusan, yaitu surat yang isinya memutuskan atau memerintahkan seperti yang tertulis dalam surat yang dikirim kepada penerima surat.

3. Penggolongan surat menurut isi atau kepentingannya, yaitu:
  - a. Surat niaga tau bisnis, yaitu surat yang digunakan sebagai alat komunikasi persoalan bisnis dikalangan pengusaha atau badan-badan usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.
  - b. Surat dinas, yaitu surat yang digunakan dilingkungan pemerintahan atau dinas-dinas pemerintahan sebagai alat komunikasi dalam menjalankan kegiatan kedinasan.
  - c. Surat sosial, yaitu surat yang digunakan oleh lembaga/badan sosial sebagai alat komunikasi dalam menjalankan aktivitasnya yang bersifat non profit.
  - d. Surat bentuk lain, yaitu surat yang dapat digunakan secara cepat untuk suatu kepentingan yang mendadak tau harus dilaksanakan secara cepat.
  - e. Surat pribadi atau personal, yaitu surat yang digunakan sebagai alat komunikasi diantara keluarga atau kerabat. Isi surat pribadi adalah tentang kekeluargaan dan persahabatan.
4. Penggolongan surat berdasarkan keamanan isinya:
  - a. Surat sangat rahasia, yaitu surat atau dokumen yang diberi tanda "RHS" dan pada umumnya kode ini digunakan dalam lingkungan bisnis/organisasi/lembga/perorangan.
  - b. Surat rahasia atau sering disebut surat konfidensial, yaitu surat yang isinya tidak boleh diketahui oleh orang lain selain yang namanya tau jabatannya disebutkan pada alamat surat tersebut.
  - c. Surat biasa, yaitu surat pada umumnya yang dapat dilakukan dengan menggunakan Kartu Pos, Warkat Pos atau surat tertutup yang dimasukkan kedalam sampul atau cara lain. Apabila isinya dibaca orang lain tidak akan menimbulkan suatu akibat buruk atau merugikan yang bersangkutan atau organisasi/pejabat yang bersangkutan.

5. Penggolongan surat berdasarkan urgensi pengirim/penyelesaiannya:
  - a. Surat “Sangat Segera” atau kilat, yaitu surat yang harus dikirim dan secepatnya harus diketahui oleh penerima surat dan mendapat tanggapan atas isi surat dengan secepat mungkin.
  - b. Surat “segera”, yaitu surat yang perlu mendapat tanggapan dari penerima surat atas isinya sesegera mungkin ditindak lanjuti.
  - c. Surat biasa, yaitu surat yang isinya maupun cara pengirimannya tidak memerlukan cara secepatnya, tetapi sesuai urutan penyelesaian berdasarkan jadwal aktivitasnya.

## **2.3 Prosedur Penangaan Surat Masuk Dan Surat Keluar**

### **2.3.1 Penangaan Surat Masuk**

Penangaan surat masuk menurut Yatimah (2013:124), adalah kegiatan menata surat yang dimulai dari penerimaan surat masuk, pengolahan atau penyelesaian sampai surat di simpan.

Menurut Yatimah (2013:124), dalam menangani surat masuk terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan, yaitu:

- a. Penerimaan Surat

Kegiatan yang harus dilakukan dalam penerimaan surat, antara lain:

1. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk.
2. Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera dikembalikan pada pengirim.
3. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.
4. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengolah/nama pejabat).

5. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya. Kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya). Membuka sampul surat dapat dilakukan untuk surat yang sifatnya bukan rahasia, sesuai dengan pedoman kerja yang sudah dibuat.

#### b. Penyortiran Surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat meliputi:

1. Menggolongkan atau membagi surat ke dalam surat pribadi dan dinas.
2. Memisahkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris, atau pegawai lainnya.
3. Membagi surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu dinas rutin, penting, dan rahasia.
4. Membaca dan meneliti isi surat untuk memberi saran kepada pimpinan, apabila diberi wewenang untuk masalah itu.

#### c. Pencatatan Surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatatan surat, sedangkan pencatatan kartu berarti sekretaris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk. Untuk surat biasa/rutin, surat dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua. Surat beserta dia lembar pengantar diserahkan kepada unit pengolah. Adapun untuk surat rahasia, surat dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia dua rangkap dan disampaikan pada alamatnya tetap dalam keadaan.

#### d. Pengarahan Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahannya surat, seorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor serta staf pimpinan. Untuk menyerahkan surat kepada yang berhak mengolah, terlebih dahulu perlu dilengkapi lampiran berupa lembar disposisi (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.

#### e. Penyimpanan Surat

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 di temukan kembali.

### 2.3.2 Penanganan Surat Keluar

Menurut Yatimah (2013:131), dalam menangani surat keluar, dapat dilakukan sebagai berikut:

#### a. Pendiktean Surat

Pada tahap ini, pimpinan ingin menyusun sendiri bahasa surat yang akan disampaikan kepada pihak lain, tetapi pimpinan tidak mempunyai cukup waktu untuk menulis surat. Jadi, sekretaris hanya menyalin buah pikiran pimpinannya. Pendiktean bisa disampaikan secara lisan langsung oleh pimpinan atau dengan menggunakan mesin dikte (*dictating machine*).

#### b. Pembuatan Konsep Surat

Pimpinan menyusun naskah surat secara tertulis dan menyerahkan naskah tersebut kepada sekretaris untuk diketik.

#### c. Persetujuan Konsep Surat

Setelah membuat konsep surat, selanjutnya pimpinan melihat

kembali konsep surat tersebut, dan menyetujui konsep surat yang telah dibuat itu.

d. Pengetikan Surat

Langkah selanjutnya setelah konsep surat yang dibuat dan disetujui oleh pimpinan adalah proses pengetikan surat. Pekerjaan pengetikkan merupakan pekerjaan penting bagi sekretaris karena merupakan proses terakhir dari pembuatan surat. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang cara pengetikan cepat dan benar.

e. Penyuntingan Surat

Surat yang telah selesai diketik selanjutnya harus disunting/edit. Penyuntingan surat ini dimaksudkan untuk memeriksa surat, baik dari segi tata letak, format penyusunan, isi surat, dan bahasanya.

f. Penanda tangan Surat

Setelah semua proses diatas selesai, selanjutnya yaitu pimpinan membubuhkan tanda tangan di surat yang akan dikirim tersebut sebagai bukti sah surat itu.

g. Penomoran Surat

Setelah ditanda tangani oleh pimpinan, surat tersebut diberi nomor surat sesuai aturan yang ada di instansi tersebut.

h. Penyimpanan Surat

Setelah setelah semuanya, surat tersebut digandakan terlebih dahulu untuk dijadikan arsip yang akan disimpan.

i. Pengiriman Surat

Tahapan terakhir yaitu pengiriman surat. Pengiriman tersebut dapat dilakukan secara langsung, maupun menggunakan jasa kurir atau pos.