

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Surat**

##### **3.1.1 Pengertian Surat**

Surat adalah lembaran kertas yang ditulis atas nama pribadi penulis, atau atas nama kedudukannya dalam organisasi, yang ditujukan kepada alamat tertentu yang memuat informasi. Pengertian lainnya dari surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan isi hati atau maksud kepada orang lain. Orang lain di sini dapat diartikan perseorangan atau badan (organisasi atau instansi). Menurut Bratawidjaja (1992) Surat – menyurat atau korespondensi dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Korespondensi *Eksternal*, yaitu surat-menyurat yang ditujukan untuk instansi di luar instansi sendiri.
- b. Korespondensi *Internal*, yaitu surat-menyurat yang dipergunakan dalam lingkungan sendiri termasuk antar kantor pusat dengan cabang – cabangnya atau kantor daerah.

Kelemahan para sekretaris dalam mengkonsep surat biasanya meliputi:

- a. Susunan redaksi surat tidak sistematis dan konsisten.
- b. Susunan kalimat tidak lengkap sehingga tidak jelas dan menimbulkan salah tafsir.
- c. Susunan kalimat panjang dan berbelit-belit, sehingga sukar dimengerti.
- d. Penggunaan tanda baca tidak pada tempatnya.
- e. Ejaan tidak sesuai dengan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

- f. Pemakaian istilah asing yang tidak tepat.
- g. Redaksi dan bentuk surat kurang estetik

### 3.1.2 Tujuan Surat

Untuk memberitahukan atau menyampaikan informasi, penjelasan dan juga untuk menerima atau mendapatkan informasi dari pihak lain. Pada umumnya surat mempunyai tiga macam tujuan, yaitu :

- a. Menyampaikan informasi.
- b. Mendapatkan tanggapan dari pembaca surat.
- c. Menyampaikan informasi sekaligus meminta tanggapan pembaca.

### 3.1.3 Bentuk Surat

#### A. Macam-Macam Bentuk Surat

Bentuk surat ialah tata letak bagian-bagian surat. Masing-masing bagian surat itu mempunyai posisi tertentu sesuai dengan fungsi dan perannya. Ada berbagai bentuk surat, yang satu sama lain berbeda pemakaiannya sesuai dengan kebiasaan instansi atau gaya masyarakat tertentu. Menurut Bratawidjaja (1992) pada dasarnya hanya ada dua bentuk surat yang dapat dibedakan secara mendasar. Bentuk-bentuk lainnya sekedar variasi hasil modifikasi atas kedua bentuk dasar tersebut. Kedua bentuk dasar itu adalah bentuk lurus atau bentuk balok (*block style*), dan bentuk lekuk atau bentuk bergerigi (*indented style*). Sedangkan variasinya yang berdiri di antara keduanya ialah bentuk setengah lurus atau bentuk setengah balok (*semi block style*). Selain itu masih ada bentuk lurus penuh (*full block*), bentuk alinea menggantung (*hanging paragraph style*) dan bentuk surat dinas atau resmi (*official style*).

Bentuk-bentuk surat tersebut sebenarnya adalah model surat Eropa dan Amerika. Bentuk lekuk (*indented style*) adalah model Eropa lama, bentuk lurus (*block style*) adalah model Amerika, sedangkan bentuk setengah lurus (*semi block style*) adalah model Eropa baru.

Sedangkan bagian dari surat-surat meliputi:

- a. Kepala surat (kop surat)
- b. Nomor Surat
- c. Tanggal
- d. Alamat yang dituju
- e. Hal atau perihal
- f. Salam pembuka
- g. Isi surat
- h. Penutup surat
- i. Salam penutup
- j. Nama perusahaan
- k. Nama penanda tangan surat
- l. Nama jabatan
- m. Lampiran
- n. Tembusan
- o. Singkatan nama atau inisial

Bentuk lurus penuh masih langka pemakaiannya di Indonesia. Namun akhir-akhir ini menunjukkan bahwa bentuk lurus, frekuensi pemakaiannya pada kalangan swasta, telah sangat tinggi dan merata. Dengan ini surat-surat niaga

sudah umum memakai ketiga-tiganya, yaitu bentuk lurus penuh, bentuk setengah lurus. Sementara itu bentuk lekuk dan bentuk alinea menggantung jarang dipakai.

## **B. Proses Pembuatan Surat**

Dalam proses pembuatan surat memiliki langkah-langkah yang harus sesuai dengan standar yang dimiliki. Menurut Bratawidjaja (1992) Berikut ini salah satu langkah – langkah dalam proses pembuatan surat adalah:

### 1. Penggunaan Kertas

- a. Kertas jenis HVS singkatan dari *Houtory Schrifty* dengan ukuran folio = 8,5 x 13; kuarto = 8,5 x 11 dan jenisnya 60 gram, 80 gram.
- b. *Orion Skin*, yaitu sering disebut kertas kulit bawang karena seperti kulit bawang, jadi tipis tetapi kualitasnya lebih baik daripada HVS karena tidak mudah sobek.
- c. Kertas *Doorslag*, yaitu kertas tipis yang biasanya untuk menyetik tembusan surat agar dapat diperoleh tembusan lebih banyak, namun setelah ada *fotocopy*, apalagi ada penggandaan dengan komputer kertas *doorslag* sudah jarang dipakai.
- d. Kertas Koran, yaitu kertas yang biasa juga untuk membuat konsep surat.

### 2. Pengetikan surat

- a. Gunakan kertas yang bersih dan berkualitas baik.
- b. Diusahakan agar rapid dan bersih serta tidak ada huruf menumpuk, tetapi dengan adanya komputer kesalahan huruf dengan mudah dapat dihapus tanpa alat penghapus (Tip Ex atau karet penghapus).
- c. Menceraikan kata atas suku-suku kata harus tepat menurut ketentuan tata bahasa.

d. Redaksi surat memenuhi syarat estetika.

### 3. Huruf Mesin

Untuk mesin ketik manual (bukan komputer) ada dua macam huruf:

- a. Huruf pica, bentuk hurufnya besar-besar.
- b. Huruf elite, bentuk hurufnya kecil-kecil

Karena jenis huruf mesin ketik manual ada dua macam maka hal ini mempengaruhi penentuan ukuran untuk format surat. Ukuran untuk format surat dapat diatur sebagai berikut:

- a. Margin sebelah kiri untuk huruf pica 15 dan untuk elite 20, sedangkan margin kanan untuk pica 75 dan untuk elite 80.
- b. Margin penulisan tanggal (kecuali bentuk huruf penuh) untuk pica 55 dan untuk elite 60)

### 4. Teknik Penulisan Surat yang Baik

- a. Perlengkapan

Perlengkapan dapat berupa bermacam kertas yang sesuai dengan standar. Pemilihan kualitas kertas harus juga bagus karena surat akan dikirim keluar perusahaan maka dari itu penggunaan kualitas kertas harus bagus dan bersih. Serta perlengkapan alat perkantoran disediakan dalam pembuatan surat. Alat perkantoran seperti kertas, penghapus, sampul surat dan lain sebagainya.

b. Prinsip Dasar Penulisan Surat

- a) Ringkas. Hindarilah pemakaian kalimat yang panjang dan berbelit, gunakanlah kata-kata seminimal mungkin, jelas, isinya tidak samar-samar dan tidak dapat menimbulkan keraguan bagi penerimanya.
- b) Sederhana. Pakailah kata-kata yang sederhana, hindarilah kata-kata muluk, sehingga mudah dimengerti oleh penerimanya.
- c) Ramah tamah dan sopan. Kata-kata yang dipakai selalu bersifat sopan santun tapi jangan sampai berlebih-lebihan (hormat yang melampaui batas).

c. Pedoman mengkonsep surat.

- a) Sebelum memulai menulis surat, kumpulkanlah terlebih dahulu semua keterangan dan bahan-bahan yang diperlukan misalnya, mencari surat di lemari arsip, menelpon orang atau menemui orang tertentu.
- b) Jika menulis surat untuk balasan surat yang diterima hendaknya sebagai pendahuluan menunjuk atau menyebutkan surat yang diterima itu sehubungan dengan surat Saudara tanggal..... nomor..... membalas surat Saudara tanggal..... nomor.....
- c) Apabila akan menulis surat, tentukanlah dahulu maksud surat itu yaitu apa yang hendak dikemukakan, ditanyakan dan sebagainya. Setelah itu tetapkan urutan-urutan dari hal-hal tersebut dengan teratur.
- d) Dalam satu surat sebaiknya hanya dipersoalkan satu jenis masalah saja. Oleh karena pencampuran persoalan dalam satu surat akan menimbulkan kesulitan baik dalam penyelesaiannya maupun penyimpanannya yaitu sulit kembali kalau diperlukan.

- e) Hindarilah pemakaian singkatan kata-kata kecuali yang sudah lazim dipakai. Perhatikan penggunaan tanda-tanda baca bagian-bagian surat dan kalimat.

### 3.1.4 Pengelompokan Surat

Pengelompokan surat dapat dikelompok ke dalam beberapa kelompok, yaitu menurut wujudnya, pemakaiannya, banyaknya sasaran pembaca yang dituju, isi dan maksudnya, sifatnya, dan urgensi penyelesaiannya (tingkat pentingnya). Menurut Purwanto (2007) pengelompokan surat tersebut secara lebih rinci dapat dijelaskan berikut ini :

#### 1. Pengelompokan Surat Menurut Wujudnya

Surat dapat dikelompokkan menjadi surat bersampul atau tertutup, kartu pos, warkat pos, memorandum dan nota, *telegram* dan *teleks*, dan surat tanda bukti.

##### a. Surat bersampul

Surat bersampul (surat tertutup) adalah surat yang dikirimkan oleh seseorang kepada orang lain yang terdiri atas kertas surat dan sampul (amplop) dengan berbagai ukuran. Surat bersampul dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan isi pesan dalam surat tersebut, sehingga tidak diketahui oleh orang yang tidak berhak menerimanya.

##### b. Kartu Pos

Kartu pos adalah bentuk surat terbuka yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan singkat/pendek dan praktis. Berbentuk kartu kecil dengan ukuran 10 cm x 15 cm yang dikeluarkan oleh PT Pos

Indonesia. Oleh karena kartu pos berukuran kecil, maka penyampaian pesan-pesan pada kartu pos tersebut diusahakan yang penting-penting saja.

c. Warkat pos

Warkat pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan kertas surat dan amplop. Kertas warkat pos dibuat sedemikian rupa, sehingga apabila akan membentuk amplop. Sebagaimana diketahui, amplop tersebut sekaligus berfungsi sebagai lembaran isi surat. Hal inilah yang membedakan warkat pos dengan surat bersampul.

d. Telegram dan teleks

Telegram disebut juga sebagai surat kawat. Istilah telegram berasal dari kata *tele* yang berarti “jauh”, sedangkan *gram (graf)* berarti “tanda yang tercetak”. Jadi, telegram adalah berita yang tercetak dan disampaikan dari jarak jauh. Ciri berita telegram adalah singkat. Biaya pengirimannya dihitung menurut banyak sedikitnya kata yang dikirimkan. Telegram dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu telegram dinas pemerintah (formulirnya berwarna putih). Teleks (*telegrapher exchange*) berarti “pertukaran berita yang tercetak dari jarak jauh”.

e. Memorandum (Memo) dan Nota

Memorandum atau sering disebut memo adalah surat yang digunakan oleh pimpinan untuk menyampaikan pesan singkat berupa pemberitahuan, permintaan, atau hal-hal lain dalam suatu organisasi (*internal organisasi*). Komponen penting dalam sebuah memo mencakup kepada siapa memo tersebut ditujukan, dari siapa, tentang apa, dan tanggal pembuatan atau penulisan memo.



#### f. Surat Tanda Bukti

Surat tanda bukti adalah surat yang memiliki fungsi sebagai bukti pengakuan sah atas suatu pembayaran tertentu antara satu pihak kepada pihak lain. Contoh surat tanda bukti yang sering dijumpai, antara lain faktur, kuitansi, dan tanda terima.

### 2. Pengelompokan Surat Menurut Pemakaiannya

Surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu surat pribadi (*personal*), surat bisnis (niaga).

#### 1. Surat Pribadi

Surat Pribadi (*personal letter*) adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan atau hal-hal yang sifatnya personal atau pribadi. Oleh karena bersifat pribadi, maka surat jenis ini tidak memiliki format penulisan yang baku dan cenderung bersifat informal. Penulisan surat pribadi tentu saja sangat tergantung dari kemampuan seseorang dalam mengekspresikan buah pikiran, ide, ataupun gagasan yang ingin disampaikan kepada pihak lain.

#### 2. Surat Dinas

Surat Dinas atau surat resmi (*formal letter*) adalah surat yang isinya berkaitan dengan kepentingan tugas dan kegiatan dinas instansi pemerintah. Oleh karena berkaitan dengan kegiatan kedinasan dan bersifat formal, maka surat dinas memiliki suatu format penulisan baku. Surat dinas juga merupakan salah satu alat komunikasi yang sangat penting dalam kaitannya dengan pengelolaan administrasi, seperti penyampaian berita tertulis yang berisi pemberitahuan, penjelasan, permintaan, pernyataan pendapat dari suatu instansi kepada

instansi lainnya dan dari instansi kepada seseorang atau sebaliknya. Contoh surat tugas, surat memo, surat kuasa dan lain sebagainya.

### 3. Surat Bisnis

Surat Bisnis (*bussiness letter*) atau surat niaga adalah surat yang digunakan oleh seseorang atau badan yang menyelenggarakan kegiatan bisnis, seperti bidang usaha produksi (perusahaan percetakan, perusahaan farmasi, perusahaan mebel, perusahaan tekstil), perdagangan (perusahaan material bangunan, perusahaan ritel atau bisnis eceran) dan lain sebagainya. Yang termasuk surat bisnis, antara lain surat pemberitahuan, surat pemesanan, surat permintaan informasi dan surat pengaduan. Oleh karena itu, surat bisnis harus dibuat dengan sebaik-baiknya, jelas, dan menarik perhatian pembaca, menggunakan bahasa yang sederhana (mudah dipahami), serta dikelola secara professional oleh pegawai yang memiliki keahlian dalam bidang korespondensi.

### 3. Pengelompokan surat menurut banyaknya jumlah sasaran pembaca

Surat dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu surat biasa, surat edaran, dan surat pengumuman. Masing-masing jenis surat tersebut akan dijelaskan secara rinci berikut ini :

a. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang dibuat oleh seseorang atau organisasi yang ditujukan kepada seseorang atau organisasi lain yang berisi suatu informasi yang bersifat umum dan bukan bersifat pribadi. Apabila surat biasa tersebut bersifat terbuka (tanpa amplop) maka orang lainpun dapat dengan mudahnya membaca isi surat tersebut, misalnya surat pemberitahuan tentang penyelenggaraan workshop aplikasi komunikasi bisnis dalam suatu perusahaan. Namun bila surat biasa tersebut dimasukkan dalam amplop tertutup, maka sebaiknya orang yang tidak berhak menerimanya tidak memaksakan diri untuk membuka dan membacanya.

b. Surat Edaran

Surat edaran adalah surat pemberitahuan secara tertulis yang disampaikan oleh seorang atau suatu lembaga yang ditujukan kepada orang atau lembaga lain dalam jumlah yang banyak. Komponen penting dalam surat edaran adalah kop surat, nomor surat, perihal, tanggal pembuatan, isi, nama jelas orang yang berwenang dalam membuat surat edaran tersebut, dan tembusan yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.

c. Surat Pengumuman

Surat pengumuman adalah surat yang berisi pemberitahuan tentang sesuatu hal yang perlu diketahui oleh pegawai atau karyawan suatu organisasi ataupun masyarakat luas (bila disebarluaskan melalui media massa). Di dalam surat pengumuman, biasanya terdapat beberapa komponen penting, yaitu antara lain kop surat, nomor surat, perihal atau hal pengumuman, isi pengumuman, tanggal, bulan, tahun pengumuman, dan siapa penanggung jawab pengumuman tersebut.

#### 4. Pengelompokan Surat Menurut Sifatnya

Surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu surat biasa, dan surat konfidensial

##### a. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang isinya bersifat biasa (bukan rahasia) bisa beramplop atau tanpa amplop. Apabila surat biasa tanpa amplop, maka orang lain dapat dengan mudah mengetahui apa isi surat tersebut. Namun bila surat biasa tersebut dimasukkan dalam amplop, maka orang lain tidak boleh dengan seenaknya membuka surat yang bukan ditujukan kepadanya.

##### b. Surat Konfidensial (Terbatas)

Surat Konfidensial adalah surat yang isinya rahasia dan terbatas untuk kalangan tertentu. Artinya, surat tersebut ditujukan untuk pejabat tertentu dan bukan untuk disebarluaskan dalam suatu organisasi. Contoh surat konfidensial adalah surat hasil rapat pimpinan, surat hasil penilaian kinerja manajer, dan surat hasil keputusan wawancara kerja.

#### 5. Pengelompokan surat menurut urgensi penyelesaiannya

Menurut Purwanto (2007), Pengelompokan surat menurut urgensi atau tingkat pentingnya suatu penyelesaian, surat dapat di kelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu surat biasa, surat segera, dan surat kilat.

##### a. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang penanganannya diperlakukan biasa saja atau tidak ada perlakuan khusus atas surat tersebut. Biasanya, surat biasa dibebani dengan prangko pengiriman biasa atau standar minimal untuk pengiriman surat biasa.

### b. Surat Segera

Surat segera adalah surat yang memang memerlukan penanganan secepat mungkin atau dilakukan dengan segera, meskipun tingkat penanganannya tidak secepat surat kilat. Surat segera apabila dikirim melalui kantor pos, biaya perangko pengirimnya sedikit lebih besar daripada perangko untuk pengiriman surat biasa.

### c. Surat Kilat

Surat kilat adalah surat yang memerlukan penanganan dengan sangat segera. Surat kilat dalam penanganannya memang harus didahulukan daripada surat-surat yang lainnya. Artinya, surat kilat ini memang memperoleh perlakuan khusus dibandingkan surat-surat yang lainnya.

## 3.2 Surat Masuk dan Surat Keluar

### 3.2.1 Pengelolaan Surat Masuk

Menurut Wursanto (2004), dalam pengelolaan surat masuk perlu ditetapkan terlebih dahulu bagaimana organisasi pengelolaan surat masuk, dan bagaimana proses pengelolaan surat masuk. Organisasi pengelolaan surat masuk adalah unit-unit yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk, yang terdiri dari unit penerima, unit penyortir, unit pencatat, unit pengarah, unit pengolah, dan unit penata arsip.

Uraian tugas dari masing-masing unit dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Penerima Surat memiliki tugas:

##### a. Menerima Surat

Surat dapat diterima melalui kurir dengan menggunakan buku ekspedisi atau lembar pengantar. Surat masuk dapat juga dikirim dengan alamat kotak pos atau PO.BOX. Oleh karena itu, petugas penerima harus mengambil surat di kotak pos atau PO.BOX di kantor pos.

- b. Memeriksa jumlah dan alamat surat.
- c. Memberi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi atau pada lembar pengantar surat.
- d. Mengantarkan surat kepada unit penyortir.

2. Penyortir surat bertugas:

- a. Menerima surat yang diserahkan oleh unit penerima.
- b. Mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas dan surat pribadi.
- c. Menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat.

Menurut sifatnya, surat dibedakan menjadi surat sangat rahasia, surat rahasia, surat penting dan surat biasa. Surat sangat rahasia adalah surat yang erat hubungannya dengan keamanan organisasi atau perusahaan, dan apabila surat tersebut sampai jatuh ke tangan orang-orang yang tidak bertanggungjawab, maka akan dapat membahayakan keamanan organisasi atau perusahaan. Surat rahasia adalah surat yang dapat merugikan kepentingan martabat pimpinan dan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan apabila jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggungjawab.

- d. Membuka surat

Surat-surat penting, surat sangat rahasia, dan surat rahasia tidak boleh dibuka, sedangkan surat biasa boleh dibuka.

- e. Meneliti surat berikut lampirannya.

- f. Membubuhkan tanda tangan penerimaan pada setiap surat.
  - g. Mengirim surat dalam keadaan terbuka (untuk surat penting dan biasa) dan surat yang masih tertutup (sangat rahasia dan rahasia) kepada unit pencatat berikut sampul suratnya.
3. Pencatat surat bertugas:
- a. Menerima dan menghitung secara teliti surat-surat yang dikirim oleh unit penyortir.
  - b. Mencatat surat-surat tersebut pada lembar pengantar surat dan kartu kendali.
  - c. Menyampaikan surat-surat tersebut dengan dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali ke unit pengarah.
4. Pengarah surat bertugas:
- a. Menerima dan meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali untuk diarahkan kepada unit pengolah.
  - b. Menyampaikan surat-surat tersebut kepada unit pengolah menggunakan buku pengiriman surat, melalui petugas yang ada pada unit pengarah.
  - c. Menyimpan arsip kartu kendali (1lembar).
5. Pengolah surat bertugas:
- a. Menerima surat.
  - b. Memproses atau mengolah lebih lanjut surat-surat yang diterima.
  - c. Memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia.
  - d. Mengendalikan surat-surat yang telah diproses kepada unit pengarah melalui petugas pada unit pengolah, berikut tindakan pengendalian surat

dan lembar-lembar pengantar surat. Untuk surat-surat sangat rahasia dan rahasia, yang dikembalikan hanya lembar pengantar saja.

6. Penata arsip bertugas:
  - a. Menerima surat dari unit pengolah.
  - b. Menyimpan surat-surat yang telah selesai diolah dengan menggunakan sistem kearsipan yang telah dibakukan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.
  - c. Menerima kartu kendali untuk kemudian disimpan pada tempatnya.
  - d. Mengirim kartu kendali lainnya kepada unit pengolah, sebagai bukti bahwa surat-surat tersebut sudah disimpan di unit kearsipan.

### 3.2.2 Proses Pengurusan Surat Masuk

Menurut Wursanto (2004), menyatakan bahwa pengurusan surat masuk dibedakan menjadi tiga macam yaitu pengurusan surat penting, pengurusan surat rahasia atau tertutup, dan pengurusan surat biasa.

#### 1. Pengurusan surat penting

Surat penting adalah surat yang memuat informasi tentang permasalahan pokok, yang baik secara langsung ataupun tidak langsung akan mempengaruhi keberhasilan organisasi atau perusahaan. Surat penting memiliki kegunaan cukup lama, tidak hanya sekali pakai, tetapi berlaku sampai kurun waktu tertentu hingga permasalahannya selesai dikerjakan.

#### 2. Proses pengurusan surat penting

Pengurusan surat penting dilakukan melalui proses berikut:

- a. Semua surat masuk termasuk surat penting diterima oleh unit penerima.



- b. Unit penerima meneruskan kepada unit penyortir.
- c. Unit penyortir membuka surat dan meneruskan kepada unit pencatat surat lampiran dan sampul surat.
- d. Unit pencatat menyiapkan kartu kendali rangkap tiga, dan mengisi kolom-kolomnya berdasarkan data-data yang ada pada surat tersebut. Unit pencatat kemudian meneruskan kepada unit pengarah dengan dilampiri kartu kendali rangkap tiga yang telah diisi beserta lembar disposisinya.
- e. Unit pengarah meneruskan surat tersebut kepada unit pengolah berikut kartu kendali dengan memperhatikan:
  - a) Lembar pertama kartu kendali ditinggal pada unit pengarah.
  - b) Lembar kedua dan ketiga kartu kendali berikut surat dan lampirannya diteruskan kepada unit pengolah.
- f. Unit pengolah menerima dan memproses lebih lanjut surat penting tersebut dengan memperhatikan:
  - a) Lembar ketiga kartu kendali tetap tinggal di unit pengolah surat.
  - b) Lembar kedua kartu kendali dikembalikan kepada unit pengarah untuk kemudian diteruskan kepada unit penata arsip. Berikut penjelasan proses mengenai pengurusan surat penting:

### 3. Batas waktu penyelesaian surat penting

Pada prinsipnya setiap surat masuk harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Demikian juga dengan surat masuk yang memerlukan balasan. Surat itu sudah harus dibalas dalam batas waktunya tertentu. Batas waktu penyelesaian surat yang ditetapkan oleh setiap instansi ataupun perusahaan berbeda-beda. Sampai saat ini memang belum ada kode etik tata persuratan dinas yang baku.

Diluar negeri, misalnya, ada ketentuan yang berbunyi *three days rules* atau “aturan 3 hari”. Aturan ini menentukan bahwa setiap surat harus dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari. Jadi, misalnya ada surat yang memerlukan balasan, dalam batas waktu 3 haru surat tersebut harus sudah dibalas.

#### 4. Pengurusan surat rahasia

Surat rahasia dan surat sangat rahasia biasanya bersampul dua. Kedua sampul, baik sampul luar maupun sampul dalam, diberi nomor pada sudut bagian atas sebelah kiri dan diberi cap dinas. Unit penerima, unit penyortir, dan unit pencatat tidak diperbolehkan membuka sampul surat dalam atau sampul surat kedua. Pengurusan surat rahasia dan sangat rahasia atau surat tertutup bisa dilakukan melalui proses berikut:

- a. Semua surat masuk termasuk surat rahasia dan sangat rahasia, atau surat tertutup diterima oleh unit penerima surat.
- b. Unit penerima meneruskan surat tersebut kepada unit penyortir berikut surat-surat yang lain.
- c. Unit penyortir meneruskan surat tersebut kepada unit pencatat.
- d. Unit pencatat meneruskan surat tersebut kepada unit pengarah dengan menggunakan lembar pengantar surat rahasia.
- e. Unit pengarah meneruskan surat rahasia yang masih dalam keadaan tertutup berikut lembar pengantar surat rahasia kepada unit pengolah.
- f. Unit pengolah menerima surat rahasia tersebut masih dalam keadaan tertutup berikut lembar pengantarnya.
- g. Unit pengolah menandatangani lembar pengantar dan mengembalikan kepada unit pengarah sebagai arsip.

- h. Unit pengolah membuka sampul surat, membaca, serta memproses lebih lanjut sampai selesai. Proses pengurusan surat rahasia dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

### 3.2.3 Pengelolaan Surat Keluar

Menurut Wursanto (2004), Surat keluar adalah surat bersifat kedinasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditujukan kepada pihak lain di luar organisasi atau perusahaan. Dalam bagian ini, pembahasan pengelolaan surat keluar hanya terbatas pada surat dinas. Surat dinas adalah surat yang dibuat oleh atau untuk kepentingan dinas organisasi atau perusahaan.

Pengelolaan surat keluar pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan pengelolaan surat masuk. Sama halnya dengan surat masuk, surat keluar juga dibedakan menjadi tiga macam, yaitu surat penting, surat rahasia, dan surat biasa. Pengelolaan tiga macam surat keluar tersebut pada prinsipnya sama. Perbedaannya terletak pada pengelolaannya. Pengelolaan surat penting dapat menggunakan kartu kendali, sedangkan pengelolaan surat rahasia dan surat biasa menggunakan lembar pengantar masing-masing.

Proses pengelolaan surat keluar :

1. Semua konsep surat keluar dibuat oleh satuan kerja pengolah. Pengolah adalah pejabat pimpinan unit satuan kerja yang bertugas mengolah penyelesaian surat-surat.
2. Konsep surat diketik menjadi surat dinas oleh satuan kerja pengolah. Setelah selesai diketik kemudian diserahkan kepada satuan kerja tata usaha atau sekretariat untuk dicatat dan diproses lebih lanjut.

3. Surat kemudian dicatat identitasnya oleh satuan kerja tata usaha atau sekretariat dan diteruskan kepada pejabat atau pimpinan yang bersangkutan untuk ditandatangani.
4. Setelah surat ditandatangani, surat dinas tersebut dikembalikan kepada satuan kerja tata usaha atau sekretariat, selanjutnya dilampiri dengan kartu kendali (untuk surat penting), atau lembar pengantar (untuk surat rahasia dan surat biasa), yang telah diisi secara lengkap kolom-kolomnya.
5. Surat dinas yang telah ditandatangani diberi nomor, diberi cap dinas, lembar asli berikutnya lampirannya (bila ada), dan tembusan surat, dikirim ke alamat tujuan sesuai dengan derajat surat dinas (penting, rahasia, biasa). Kartu kendali lembar I disimpan di tempat satuan kerja tata usaha atau sekretariat, yang bertindak sebagai pengarah surat. Sementara itu, lembar kerja ke II dan lembar ke III dikirim kepada satuan kerja pengolah bersama tembusan arsip.
6. Oleh satuan kerja pengolah, kartu kendali lembar ke II dan ke III ditandatangani sebagai bukti bahwa konsep surat dinas telah selesai diproses dan telah dikirim oleh satuan kerja tata usaha atau sekretariat.
7. Selanjutnya, kartu kendali lembar ke II dikirim kembali oleh satuan kerja pengolah kepada penata arsip pada satuan kerja tata usaha atau sekretariat.
8. Kartu kendali lembar ke III bersama konsep surat serta arsipnya disimpan di satuan kerja pengolah sebagai arsip.

### 3.3 Kearsipan

#### 3.3.1 Pengertian Arsip

Menurut Gie (1992) Arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Jadi sebagai intinya arsip adalah kumpulan warkat. Warkat-warkat ini harus memenuhi syarat, yaitu disimpan secara sistematis, masih mempunyai sesuatu kegunaan, dan dapat ditemukan kembali secara cepat. Aktivitas pokok di bidang kearsipan ialah menyimpan warkat, tapi tujuannya yang utama ialah menemukan kembali secara cepat sesuatu warkat yang diperlukan. Sebagai perbandingan di bawah ini dikutipkan 2 perumusan mengenai arsip itu, yaitu definisi dari pengarang modern dan perumusan yang lebih tua dari abad 19.

Menurut *T.R Schellenberg* dalam *Gie (1992)* merumuskan bahwa Arsip adalah

“ Those records of any public or private institution which adjudged worthy of permanent preservation for reference and research purposes and which have been deposited or have been selected for deposit in an archival institurion ”.

*T.R Schellenberg* dalam *Gie (1992)* menyatakan bahwa arsip adalah suatu warkat dari badan instansi yang diputuskan untuk disimpan sesuai dengan kegunaan tepat dalam mencari keterangan setelah mencari data disimpan dalam suatu badan arsip yang akan dipilah-pilah sesuai dengan gunaan arsip tersebut.

Menurut *Fruin (Gie, 1992)* merumuskan bahwa arsip adalah

“ The whole of the written documents, drawings and printed Matters, officially received or produced by an administrative Body or one of its

officials, in so far as these documents were Intended to remain in the custody of that body or of that Official ”.

Fruin (Gie, 1992) menyatakan bahwa arsip merupakan dokumen dalam bentuk tertulis, lukisan atau barang cetak yang keseluruhan secara resmi diterima oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk pemeliharaan dokumen penting sepanjang memiliki nilai guna di tangani oleh badan tersebut.

Sebagai pusat ingatan tentang kegiatan-kegiatan yang telah berlangsung dan tempat untuk mencari berbagai keterangan yang diperlukan bagi tindakan atau putusan yang akan datang dalam sesuatu instansi maka arsip harus diatur dan diperlihara dengan sebaik-baiknya. Sebagai akibat dari pengabaian terhadap arsip, maka di lingkungan instansi-instansi pemerintah Indonesia segi tatausaha ini banyak menimbulkan kesulitan. Masalah-masalah pokok dibidang kearsipan yang umumnya dihadapi oleh instansi-instansi itu ialah bertalian dengan hal-hal berikut:

- a. Tidak dapat menemukan kembali secara cepat dari bagian arsip sesuatu surat yang diperlukan oleh pimpinan instansi atau satuan organisasi lainnya.
- b. Peminjaman atau pemakaian sesuatu surat oleh pimpinan atau satuan organisasi lainnya yang jangka waktunya sangat lama, bahkan kadang-kadang tidak dikembalikan.
- c. Bertambahnya terus-menerus surat-surat ke dalam bagian arsip tanpa ada penyingkirannya sehingga tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi.
- d. Tata kerja dan peralatan kearsipan yang tidak mengikuti perkembangan dalam ilmu kearsipan modern sebagai akibat dari pegawai-pegawai arsip yang tak cakap dan kurangnya bimbingan secara teratur.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut diatas maka perlulah dipelajari, diatur, dan dikembangkan pedoman-pedoman mengenai:

- a. Sistem penyimpanan warkat yang tepat bagi masing-masing instansi.
- b. Tata kerja penyimpanan dan pemakaian warkat.
- c. Penyusutan arsip secara teratur.
- d. Penataran pegawai-pegawai bagian arsip sehingga memiliki dan dapat mempraktekkan pengetahuan di bidang kearsipan terbaru yang efisien.

### 3.3.2 Jenis Arsip

Menurut Haryadi (2009), Dalam administrasi perkantoran, arsip memiliki jenis sebagai berikut berdasarkan fungsinya:

1. Arsip dinamis, yaitu arsip yang setiap hari digunakan secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional perusahaan.
2. Arsip statis, yaitu arsip yang setiap hari digunakan, tetapi tidak secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional perusahaan. Arsip seperti ini tetap disimpan dengan alasan historisnya.
3. Arsip Aktif, arsip yang menyimpan warkat-warkat yang masih berada dalam proses penyelesaian. Dokumen ini mencakup berkas pegawai yang masih bekerja, dokumen pembelian bahan baku pada tahun anggaran yang sedang berjalan, dan korespondensi yang dilakukan organisasi dengan pihak eksternal.
4. Arsip inaktif, yaitu dokumen jangka panjang dan dokumen semi aktif. Dokumen disebut semi aktif bila hanya digunakan minimal 5 kali dalam

setahun. Dokumen jangka panjang memiliki nilai bersinambungan bagi pelaksanaan operasi perusahaan dan disimpan untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan jadwal retensi dokumen. Contoh dokumen inaktif adalah berkas karyawan yang sudah pensiun, pembelian bahan baku yang sudah dibayar pada tahun anggaran yang lalu, dan dokumen lain yang telah berlaku.

### 3.3.3 Sistem Pengindeksan

Menurut Sukoco (2006), Sistem pengindeksan adalah sistem yang mengatur urutan unit-unit atau bagian-bagian dari kata-kata kunci yang akan disusun menurut *abjad*, sebagai tanda pengenal untuk memudahkan penentuan tempat penyimpanan dan penemuan kembali arsip. Bentuk indeks ini dapat berupa kartu, daftar, atau buku yang disusun sedemikian rupa agar nantinya tidak mendapat kesulitan dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan.

Ada beberapa sistem yang digunakan dalam mengindeks dokumen maupun arsip Gie (2000), yaitu :

1. Sistem kronologis, yang menggunakan kalender sebagai patokan pengindeksan. Dalam bidang administrasi, tanggal dapat menunjukkan.
  - a. Saat ditandatanganinya sebuah surat atau dokumen atau arsip.
  - b. Saat dimulai ketentuan yang ada dalam surat atau dokumen atau arsip tersebut.
  - c. Saat surat atau dokumen atau arsip tersebut dikirimkan keluar dari organisasi.
  - d. Saat yang menunjukkan hari, bulan, dan tahun berlangsungnya suatu peristiwa atau ditulisnya surat atau dokumen atau arsip.



2. Sistem Abjad, digunakan untuk menyimpan dokumen yang ada berdasarkan urutan abjad dan nama dokumen bersangkutan. Nama dapat terdiri dari 2 jenis, yaitu nama orang (nama-lengkap dan nama-tunggal), dan nama badan (nama badan pemerintah, nama badan swasta, dan nama organisasi ). Sistem ini juga disebut *direct filing system*, dimana petugas dapat langsung menuju file penyimpanan dalam mencari dokumen tanpa melalui alat bantu (*indeks*).
3. Sistem Subjek. Sistem ini didasarkan pada isi dari dokumen yang bersangkutan, misalnya perihal, pokok masalah, permasalahan, pokok surat, dan lain-lain. sistem ini juga disebut dengan *topical filing* atau *data filing* dan dikenal sulit dalam pengelolaanya. Karena setiap orang akan menginterpretasikan perihal yang dimaksud pada surat secara berbeda, maka dalam pemakaian sistem ini diperlukan panduan yang cukup lengkap dan jelas untuk menghindarinya.
4. Sistem Numerik. Sistem ini merupakan sistem penyimpanan warkat yang berdasarkan kode nomor sebagai pengganti dari nama orang atau badan, yang disebut juga *indirect filing system* (karena penentuan nomor yang akan digunakan memerlukan pengelompokkan masalahnya terlebih dahulu).  
Misalnya :
  - a. 90 PERJALANAN DINAS
  - b. 91 Perjalanan Dinas Direktur dan Wakil Direktur
  - c. 92 Perjalanan Dinas Manajer
5. Sistem Geografis. Sistem ini didasarkan pada pengelompokkan menurut nama tempat. Sistem ini dapat dikelola menurut 3 tingkatan, yaitu:

- a. Nama negara, surat atau dokumen yang diterima nantinya dikelompokkan berdasarkan negara yang bersangkutan.
- b. Nama wilayah administrasi negara setingkat propinsi.
- c. Nama wilayah administrasi khusus.
- d. Nama wilayah administrasi negara setingkat kabupaten.

### **3.3.4 Pengorganisasian Arsip**

Menurut Quible (2001), ada tiga sistem penyimpanan dokumen yang dapat dipertimbangkan oleh suatu organisasi, yaitu penyimpanan terpusat atau sentralisasi, penyimpanan desentralisasi, dan kombinasi kedua sistem. Pemilihan sistem tersebut harus mempertimbangkan faktor jumlah dan status kantor yang harus dilayani oleh jasa penyimpanan dokumen, seperti seberapa dekat letak kantor pusat dengan kantor cabang yang dimiliki oleh organisasi, berapa jumlah kantor cabang yang dimiliki, apakah tersedia sistem telekomunikasi dan sistem penyimpanan dokumen yang dapat diandalkan, ketersediaan tenaga pengelola dokumen, serta permintaan dokumen dari pemakai maupun sistem yang paling bagus memenuhi kebutuhan organisasi, subunit, dan personilnya.

#### **A. Sistem Sentralisasi**

Pada sistem sentralisasi, semua dokumen disimpan di pusat penyimpanan. Unit bawahannya yang ingin menggunakan dokumen dapat menghubungi untuk mendapatkan dan menggunakan sesuai dengan keperluan yang dimaksud.

Ada beberapa manfaat penggunaan sistem sentralisasi, antara lain:

- a. Mencegah duplikasi. Dengan sistem pengawasan yang terpusat, setiap dokumen yang berkaitan dengan subjek tertentu akan disimpan pada ruangan penyimpanan.
- b. Layanan lebih baik. Penggunaan sistem ini memerlukan tenaga khusus yang terlatih, sehingga diharapkan layanan yang diberikan akan lebih baik dibandingkan dibebankan secara mandiri.
- c. Adanya keseragaman. Semua dokumen yang terpusat, pengelolaan dan penyimpanannya akan dilakukan secara seragam serta memudahkan pengawasan.
- d. Menghemat waktu. Keradaan tempat penyimpanan dan penemuan kembali dokumen pada satu tempat menjadikan pemakai akan menghemat waktu bila mencari informasi.

Beberapa kerugian sistem sentralisasi, antara lain:

- a. Kesulitan fisik. Tidak semua departemen letaknya berdekatan dengan Pusat Dokumen dan hal ini mengakibatkan terjadinya penundaan dalam mendapatkan sebuah dokumen.
- b. Kebocoran informasi. Karena beberapa berkas ditempatkan di ruang pusat, akan terjadi kekhawatiran adanya publisitas terhadap masalah yang dianggap penting antara berbagai bagian yang berbeda-beda.
- c. Berbagai bagian mungkin mempunyai kebutuhan yang berlainan. Kadang-kadang informasi yang sama diperlukan dalam berbagai bentuk, misalnya nama nasabah yang diujarkan menurut nama, namun nama tersebut dapat pula diujarkan menurut lokasi atau pembagian geografi.

- d. Adanya ketakutan akan hilangnya dokumen. Karena tidak ada duplikasi bila dokumen di pusat dokumen hilang atau terbakar, maka dokumen akan hilang selama-lamanya.

## B. Sistem Desentralisasi

Sistem ini menyerahkan pengelolaan dan penyimpanan dokumen pada masing-masing unit. Ada beberapa keuntungan dari penggunaan sistem ini, antara lain:

1. Dekat dengan pemakai, sehingga penggunaan dokumen di dalam organisasi dapat langsung diawasi, dan di sisi lain pemakai dapat langsung memakainya tanpa kehilangan waktu maupun tenaga untuk mendapatkannya.
2. Sistem ini sangat cocok bila informasi rahasia yang berkaitan dengan sebuah bagian disimpan di bagian yang bersangkutan.
3. Sistem ini juga akan menghemat waktu dan tenaga dalam pengangkutan berkas, karena setiap berkas yang relevan dengan sebuah bagian akan disimpan di bagian yang bersangkutan.

Beberapa kerugian sistem desentralisasi adalah:

1. Pengawasan relatif sulit untuk dilakukan, karena letak dokumen yang tersebar di masing-masing bagian dan sangat lazim apabila masing-masing akan menerapkan standar penyimpanan yang berbeda-beda.
2. Karena banyak duplikasi atas dokumen yang sama, hal itu mengakibatkan terjadinya duplikasi ruangan, perlengkapan, dan alat tulis kantor yang menjadikannya kurang efisien.

3. Karena proporsi pekerjaan untuk menyimpan dokumen hanya menjadi salah satu fungsi dari tenaga administrasi, kegiatan ini akan mengakibatkan layanan yang diterima kurang memuaskan.
4. Sistem ini akan mengalami kesulitan pemberkasan berkaitan dengan dokumen yang relevan dan berkaitan dengan dua bagian atau lebih.

### C. Sistem Kombinasi

Pada sistem kombinasi, masing-masing bagian menyimpan dokumennya sendiri di bawah control sistem terpusat. Dokumen yang disimpan pada masing-masing bagian lazimnya adalah dokumen menyangkut personalia, gaji, kredit, keuangan, dan caratan penjualan. Pada sistem kombinasi, tanggung jawab sistem berada di pundak Manajer Dokumen atau petugas yang secara operasional bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen sebuah organisasi. Sistem kombinasi memiliki keuntungan sebagai berikut:

- a. Adanya sistem penyimpanan dan temu balik yang seragam.
- b. Menekan seminimum mungkin kesalahan pemberkasan serta dokumen yang hilang.
- c. Menekan duplikasi dokumen.
- d. Memungkinkan pengadaan dokumen yang terpusat dengan imbas efisien biaya yang lebih baik.

Disisi lain, sistem ini memiliki kerugian sebagai berikut:

- a. Karena dokumen yang bertautan tidak ditempatkan pada tempat yang sama akan menyebabkan sulitnya penggunaan dokumen yang dimaksud.
- b. Kurang luwes karena keseragaman di seluruh unit belum atau tidak ada.

- c. Masalah yang berasal dari sistem sentralisasi dan desentralisasi akan dibawa ke sistem kombinasi, walaupun dapat diminimalisir apabila pengelolaannya dilakukan secara cermat dan tepat.

