

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan kehidupan manusia saat ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang ada. Kemajuan teknologi informasi telah membuat perpindahan informasi dari satu tempat ke tempat lain menjadi lebih mudah dan memakan waktu lebih sedikit. Transmisi informasi dapat terjadi dalam korespondensi lisan atau tertulis antara dua pihak atau lebih. Pertukaran informasi secara lisan atau tulisan ini dapat berlangsung tanpa perlu bertemu secara langsung (tatap muka) dengan dua pihak atau lebih untuk ikut serta dalam kegiatan komunikasi tersebut. Semakin canggih teknologi komunikasi yang digunakan, semakin cepat pula perpindahan informasi (Rahmah, 2014).

Komunikasi internal dan eksternal dalam suatu organisasi mendukung tercapainya tujuan organisasi. Ketika komunikasi ada, diharapkan interaksi dua arah dapat mempengaruhi perpindahan informasi. Komunikasi yang tepat artinya tidak ada kesalahpahaman antara pemberi informasi dan penerima informasi. Mujilan (2013) menyatakan bahwa informasi adalah data yang berguna yang diolah sedemikian rupa sehingga menjadi dasar pengambilan keputusan yang benar.

Komunikasi adalah salah satu elemen penting dalam manajemen. Tanpa komunikasi yang baik, tidak mungkin suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik memerlukan metode dan alat komunikasi yang tepat.

Seiring waktu, teknologi telah berkembang pesat dengan munculnya banyak

perangkat dan antarmuka telekomunikasi canggih seperti telepon, ponsel, telegram, faks, dan televisi. Namun, masih ada satu alat komunikasi tertulis yang tidak bisa dilupakan dan tidak bisa menggantikan alat komunikasi canggih ini, yaitu surat.

Menurut Yatimah (2013), surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, otoritas, atau organisasi) kepada pihak lain (orang, otoritas, atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, keberatan, dan sebagainya. Pesan yang dikirim berupa komentar, permintaan, pertanyaan, komunikasi, keberatan, penawaran, atau pemikiran. Komunikator atau komunikan adalah agen atau perusahaan, karyawan, pelanggan, atau pihak lain yang berkepentingan dengan agen atau perusahaan tersebut.

Surat bukan hanya alat komunikasi tertulis. Surat umumnya meliputi formulir yang sudah diisi lengkap, surat-surat berharga, dokumen, informasi, dan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memudahkan komunikasi. Tidak seperti sarana dan media komunikasi lainnya, surat memiliki banyak keuntungan bagi organisasi. Menurut Suryani, Kuswanto, dan Mulyono (2014) fungsi surat meliputi kesaksian tertulis, kesaksian sejarah, kenangan, surat sebagai duta organisasi, dan sebagainya.

Surat menyurat merupakan kegiatan yang memegang peranan penting dalam perkembangan suatu organisasi. Surat tersebut memuat informasi dan informasi yang dimuat dalam surat tersebut secara langsung maupun tidak langsung menjadi dasar untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pengurusan.

Pengelolaan surat penting organisasi. Melalui surat semua bagian organisasi berkomunikasi di dalam dan di luar organisasi. Surat dicatat dalam organisasi berupa

surat masuk dan surat keluar. Informasi penting tentang kegiatan organisasi disampaikan melalui surat kepada mereka yang yang membutuhkan.

Prosedur pengelolaan harus diterapkan oleh setiap unit organisasi karena surat merupakan sumber data atau informasi yang membantu organisasi memaksimalkan kemajuannya. Masalah manajemen menjadi perhatian utama dalam menjaga integritas informasi yang suatu saat akan dibutuhkan institusi dan organisasi. Pengelolaan surat harus praktis dan efisien untuk menata surat-surat yang diterima dengan jelas tanpa menghabiskan banyak waktu dan memudahkan pencarian kembali surat-surat yang diterima (Prawono & Pamungkas, 2015).

Pengelolaan surat-surat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yaitu pada bagian umum dan kepegawaian. Bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan bagian yang menangani kegiatan administrasi, termasuk mengatur arus surat masuk dan surat keluar. Pengelolaan surat di bagian umum dan kepegawaian diawali dengan kegiatan penerimaan, pembukuan, penyimpanan, peminjaman dan penghapusan, diakhiri dengan kegiatan pemusnahan surat.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan magang, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat masih mengalami kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Kendala yang dihadapi antara lain keterlambatan surat masuk yang mengakibatkan terlambatnya penyampaian surat ke bagian yang bersangkutan, pegawai yang meminjam surat dan mengembalikan surat sendiri tanpa memberi tahu petugas pengelola surat dan terjadi kesalahan tempat dalam mengembalikan surat. Kendala lain adalah kualitas dan kuantitas SDM yang

terbatas. Hal ini menimbulkan masalah karena bagian umum dan kepegawaian yang merupakan pintu gerbang semua surat yang diterima oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat menerima surat setiap hari yang hanya dikerjakan oleh seorang pegawai.

Berdasarkan wawancara awal penulis dengan petugas pengelola surat, tidak ada dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat ini menggunakan dokumen Penguatan Kompetensi Teknis Bidang Tugas (PKTBT). Dokumen PKTBT ini berisi proses pengelolaan surat yang digunakan oleh dinas ini sebagai panduan dalam pengelolaan surat.

Karena pentingnya prosedur pengelolaan surat pada suatu instansi maka penulis memilih judul “PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?

3. Apa solusi untuk kendala yang terjadi dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada pelaksanaan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Pelaksanaan magang ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya terkait prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

## 2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan magang ini dapat bermanfaat dan membantu penerapan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

### 1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian yang penulis lakukan, penulis menentukan tempat penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang beralamat di Jl. Diponegoro Nomor 4, Belakang Tangsi, Kec. Padang Bar, Kota Padang Sumatera Barat 25118. Penulis melakukan penelitian selama 40 (empat puluh) hari kerja, yaitu hari senin s/d jumat.

### 1.6 Metode Penelitian

Agar dapat memperoleh data dan keterangan yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap, maka studi ini menggunakan metode Pengumpulan Data yang terdiri dari:

#### 1. Observasi

Pengumpulan data dilakukan dengan mengamati pelaksanaan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

#### 2. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan mewawancarai pimpinan dan staff yang dianggap mampu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan.

#### 3. Studi Pustaka

Pengumpulan data dari membaca buku-buku yang berkaitan dengan tugas

akhir ini, yang dapat membantu penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan laporan tugas akhir dalam beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori yang pernah dipelajari seputar pengelolaan surat masuk dan surat keluar selama lima semester perkuliahan dan buku-buku pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

### **BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bab ini berisikan gambaran umum Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Serta menguraikan tentang sejarah berdirinya, struktur organisasi, serta visi dan misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan uraian tentang bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada biro umum dan

kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran bagi penulis dari hasil pembahasan dan pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.





