

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Surat

2.1.1. Pengertian Surat

Menurut (Laksmi, Gani, & Budiantoro, 2015) Menyimpulkan bahwa “ surat adalah salah satu sarana komunikasi dalam bentuk tertulis atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pihak pengirim ke penerima.”

Menurut (Sedarmayanti, 2017) mengatakan bahwa “ korespondensi atau menyurat adalah satu bentuk komunikasi dengan menggunakan surat sebagai alat.”

Menurut (Priansa & Garnida, 2015) surat merupakan satu sarana komunikasi tertulis. Oleh karena itu, seseorang yang menulis surat harus menguasai tata tulisan dan memiliki keterampilan menulis kalimat efektif dan mengembangkan paragraf serta dapat mengaplikasikan kaidah-kaidah ejaan yang berlaku untuk penulisan bahasa yang digunakan.

Menurut (Rosalin, 2017) mengatakan bahwa “surat merupakan catatan tertulis yang digunakan sebagai media penyampaian pesan yang sangat vital bagi organisasi, baik public maupun privat.”

Menurut (Junus, 2018) mengatakan bahwa “surat adalah suatu sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi dalam bentuk tulisan pada kertas oleh satu pihak kepada pihak lainnya, baik perorangan maupun organisasi.”

Menurut (Meilinda, 2016) menuliskan definisi “surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan pada pihak lain untuk menyampaikan berita.”

Dari beberapa penjelasan di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa surat adalah sarana komunikasi tertulis yang digunakan sebagai media penyampaian pesan dari pihak satu ke pihak lainnya.

2.1.2. Fungsi Surat

Menurut (Priansa & Damayanti, 2015) mengatakan bahwa surat memiliki sejumlah fungsi yang melekat. Fungsi tersebut dapat berupa fungsi umum maupun 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 kembali oleh pembaca. Adapun fungsi khusus surat sebagai berikut:

1. Alat dokumentasi

Surat berfungsi sebagai alat dokumentasi apabila surat dijadikan sebagai alat pemberian atau pengumpulan bukti-bukti ataupun keterangan. Biasanya surat dijadikan sebagai alat dokumentasi apabila terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat antara dua pihak, misalnya suatu instansi dengan instansi lainnya, antara suatu instansi dengan seseorang, antara seseorang dengan orang lain, dan sebagainya. Surat yang sering dijadikan sebagai pemberi bukti adalah surat nikah, surat keterangan lahir, surat perjanjian dan sebagainya.

2. Alat pengingat

Surat dapat digunakan 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 dengan hal yang berkaitan dengan masalah tersebut karena pemimpin atau pegawai telah lupa akan hal itu.

3. Bukti historis

Dalam perkembangannya sebuah organisasi, misalnya, tentu mengalami perubahan dari masa ke masa. Kalau pihak tertentu ingin mengetahui perubahan-perubahan dalam organisasi itu (maju-mundurnya organisasi itu), maka dia dapat

Menggunakan surat-surat tertentu sebagai sumbernya, baik surat-surat lama maupun surat-surat yang relatif baru. Isi surat banyak menyajikan rekaman peristiwa. Dengan demikian, surat-surat dapat dijadikan sebagai bukti historis dari perkembangan kehidupan manusia.

4. Pedoman Pelaksanaan Pekerjaan

Pejabat instansi sering menggunakan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bagi para pegawai. Penggunaan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bertujuan agar semua kegiatan, baik di dalam maupun di luar instansi, dapat terlaksana dengan lancar dan baik. Selain itu, beban pejabat pun menjadi ringan karena dia tidak harus selalu memberi petunjuk kepada bawahannya secara tatap muka.

5. Duta Penulis

Karena keterbatasan waktu dan kesibukan yang tidak dapat dihindarkan, penulis sering menggunakan surat sebagai duta penulis atau wakilnya untuk menyampaikan maksud, kepentingan, maupun keinginannya kepada pembaca. Dengan demikian penulis tidak perlu bertemu muka dengan pembaca surat sebagai duta penulis, surat dianggap mencerminkan keadaan mentalitas, jiwa, pemikiran, dan kondisi yang melingkupi penulisnya, dengan harapan pembaca mampu memahaminya.

2.1.3. Macam Surat

Menurut (Sedarmayanti, 2017) karena banyaknya surat, maka untuk memudahkan mengetahui macam atau jenis surat kita dapat meninjau dari berbagai segi, misalnya:

1. Menurut wujudnya
 - a. Kartu pos
 - b. Warkat pos
 - c. Surat bersampul
 - d. Memorandum dan nota
 - e. Telegram
 - f. Surat pengantar
2. Menurut tujuannya
 - a. Surat pemberitahuan
 - b. Surat perintah
 - c. Surat permintaan
 - d. Surat peringatan
 - e. Surat panggilan
 - f. Surat susulan
 - g. Surat keputusan
 - h. Surat laporan
 - i. Surat perjanjian
 - j. Surat penawaran, pesanan dan lain-lain
3. Menurut sifat isi dan asalnya
 - a. Surat dinas
 - b. Surat niaga
 - c. Surat pribadi
 - d. Surat yang isinya masalah social
4. Menurut jumlah penerima
 - a. Surat biasa



Untuk satu orang (pejabat/organisasi)

- b. Surat edaran'

Untuk beberapa orang/pejabat/organisasi

- c. Surat pengumuman

Untuk sekelompok masyarakat

5. Menurut keamanan isinya

- a. Surat sangat rahasia
- b. Surat rahasia
- c. Surat biasa

6. Menurut urgensi penyelesaiannya

- a. Surat sangat segera
- b. Surat segera
- c. Surat biasa

7. Menurut prosedur pengurusannya

- a. Surat masuk
- b. Surat keluar

8. Menurut jangkauannya

- a. Surat intern
- b. Surat ekstern

2.1.4. Prinsip-prinsip Surat

Menurut (Hidayat & Jumiatin, 2016) ada empat prinsip yang akan memungkinkan dalam menulis sepucuk surat agar memberikan kesan yang baik dan pada waktu bersamaan menyampaikan arti yang sebenarnya mengenai apa yang ingin dikatakan, keempat prinsip tersebut meliputi:

1. Keringkasan, ini berarti bahwa surat harus pendek, walaupun ada beberapa surat yang panjang akan tetapi masih mungkin menggunakan jumlah kata yang sedikit-dikitnya untuk menyatakan arti yang penulis ingin sampaikan.
2. Kejelasan, tidak boleh ada dua arti, misal, kata “apakah yang dimaksud ini apa itu?” maka surat tersebut dikatakan tidak jelas.
3. Kesederhanaan, dalam pembuatan surat kata-kata yang sederhana akan memberikan arti yang lebih jelas daripada menggunakan kata-kata yang panjang dan sulit.
4. Kesopanan, pembuatan surat dengan penyusunan kalimat yang bijaksana, suatu pendekatan yang menyenangkan dan penulisan yang lancar membentuk nada surat.

2.1.5. Surat Yang Efektif

Menurut (Priansa & Garnida, 2015) mengatakan bahwa tiga hal penting yang perlu diperhatikan agar surat menjadi surat yang efektif adalah:

1. Teknik penyusunan

Surat harus disusun dengan teknik penyusunan surat yang benar, yaitu:

- a. Penyusunan letak bagian-bagian surat.
- b. Pengetikan benar, jelas, bersih dan rapi.
- c. Pemakaian kertas sesuai dengan kepentingannya.

2. Isi surat

Isi surat harus dinyatakan secara ringkas, jelas, dan eksplisit. Dengan cara ini penerima surat akan memahami isi surat dengan tepat dan tidak ragu-ragu, dan pengirim surat mendapatkan jawaban secara tepat, seperti yang dikehendaki.

3. Bahasa

Bahasa yang digunakan hendaklah bahasa yang benar dan baku sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia. Bahasa surat resmi haruslah logis, wajar, hemat, cermat, sopan, dan menarik.

Selain tiga hal diatas, syarat lain yang harus dipenuhi dalam menyusun surat yang baik ialah:

- a. Memahami kedudukan masalah yang dikemukakan;
- b. Memahami peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah itu;
- c. Mengetahui posisi dan bidang tugasnya;
- d. Hal-hal yang terkait dengan ketatausahaan.

Untuk menyusun surat yang baik, penulis harus mengindahkan hal-hal berikut:

1. Menetapkan terlebih dahulu maksud pembuatan surat, yaitu pokok pembicaraan yang ingin disampaikan kepada penerima surat, apakah itu berupa pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan atau hal lain.
2. Menetapkan urutan masalah yang akan dituliskan.
3. Merumuskan pokok pembicaraan itu satu persatu secara runtut, logis, teratur menggunakan kalimat dan ungkapan yang menarik, segar, sopan, dan mudah ditangkap pembaca.
4. Menghindarkan penggunaan singkatan kata atau akronim, lebih-lebih yang tidak biasa atau singkatan bentuk sendiri.
5. Memperhatikan dan menguasai bentuk surat dan penulisan bagian-bagiannya.
6. Mengikuti pedoman penulisan ejaan dan tanda baca sebagaimana digariskan oleh pedoman umum ejaan bahasa Indonesia yang disempurnakan dan pedoman pembentukan istilah dalam bahasa Indonesia.

2.2. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

2.2.1. Pengertian Prosedur

Menurut (Junaedi & S, 2017) prosedur adalah aturan bermain, aturan bekerja sama, aturan berkoordinasi, sehingga unit-unit dalam sistem, subsistem, subsistem dan seterusnya dapat berinteraksi satu sama lain secara efisien dan efektif.

Menurut (Laksmi et al., 2015) prosedur atau langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan sebuah pekerjaan di satu unit tertentu, selalu berhubungan dengan unit-unit lainnya.

2.2.2. Pengertian Pengelolaan

Proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggunakan tenaga orang lain, pengelolaan berarti menyelenggarakan, mengelola berarti mengurus perusahaan atau pemerintahan. (Syafriadi, 2015)

Menurut (Hidayat & Jumiatin, 2016) pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain.

Menurut Tim Penyusun KBBI (Hidayat & Jumiatin, 2016) pengelolaan adalah suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses yang membantu perusahaan atau pemerintahan dalam suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.3. Pengelolaan Surat Masuk

Menurut (Hidayat & Jumiatin, 2016) dalam pengelolaan surat dapat diselenggarakan dengan dua cara yaitu:

1. Buku Agenda

Menurut Sugiarto pencatatan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan menggunakan buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, yang biasanya dibedakan tahunnya.

a. Buku agenda tunggal

Buku agenda tunggal adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sekaligus berurutan pada tiap-tiap halaman.

b. Buku agenda berpasangan

Buku agenda berpasangan adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dihalaman kiri dan surat keluar dihalaman kanan dengan nomor surat sendiri.

c. Buku agenda kembar

Buku agenda kembar adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sendiri.

Tabel II.1
Buku Agenda Surat Masuk

No. Urut	Tanggal Terima	Tanggal Masuk	Nomor Surat	Pengirim Dari	Isi Ringkasan/ Hal	Ket	Kode Arsip

Sumber : Sedianingsih (2010:93)

2. Kartu kendali

Menurut Sedarmayanti (2017:239) Pengurusan surat dengan menggunakan kartu kendali disebut sistem pengelolaan kearsipan pola baru. Kartu kendali adalah helai tipis berukuran 10 x 15 cm berisi kolom-kolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta untuk mengendalikan surat tersebut. Kartu kendali berfungsi sebagai pengganti buku agenda, yang mana penggunaannya dapat ditulis rangkap 2, rangkap 3 atau rangkap 4, sesuai dengan kebutuhan masing-masing kantor.

Table II.2

Contoh Kartu Kendali

INDEKS :	TGL. NO. URUT	M/K KODE
Isi Ringkas :		
Lampiran :		
Dari :	Kepada :	
Tanggal :	No. Surat :	
Pengolah :		Paraf :
Catatan :		

Sumber : (Sedarmayanti, 2017)

Menurut Rosalin (2017:85) dalam pengelolaan surat masuk diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis. Adapun tahapan-tahapan prosedur surat masuk menggunakan kartu kendali (Nuraida, 2014: 104) yaitu :

1. Proses mengurus surat di Unit Kearsipan

a. Penerimaan surat

- 1) Menerima surat yang dikirim oleh pos atau caraka, kemudian diperiksa kebenaran alamatnya dan dikembalikan apabila alamat yang dituju tidak benar.
 - 2) Surat dipilah-pilah sesuai alamat yang dituju (unit pengolah/ nama pejabat yang dituju).
 - 3) Melakukan pengelompokkan surat terbuka atau tertutup. Surat terbuka dibuka dan diperiksa kelengkapan serta lampirannya (apabila disertakan lampiran).
 - 4) Untuk surat rahasia/surat tertutup, dibubuhkan stempel tanggal saat surat tersebut diterima (dapat dibubuhkan di bagian belakang dari surat/ pada amplop surat).
- b. Proses mengarahkan surat
- 1) Surat diarahkan kepada perusahaan/instansi, apabila surat yang bersangkutan tersebut berkaitan dengan kebijakan.
 - 2) Surat diarahkan langsung ke unit pengolah, apabila surat bersangkutan dengan pekerjaan teknik operasional.
- c. Proses menilai surat
- proses menentukan apakah surat tersebut termasuk surat biasa, surat penting, atau surat rahasia.
- d. Proses mencatat surat
- 1) Surat penting dapat dicatat di kartu kendali rangkap tiga yang memiliki warna berbeda, misalnya warna merah (lembar I), warna hijau (lembar II), dan putih (lembar III), atau sesuai dengan kebutuhan.
 - 2) Surat yang tergolong surat biasa dicatat pada lembar pengantar surat biasa rangkap dua.

- 3) Surat yang tergolong surat rahasia dicatat pada lembar pengantar surat rahasia rangkap dua.

e. Proses menyimpan surat

- 1) Menerima kartu kendali (hijau/ lembar 2) yang telah dibubuhi paraf oleh petugas TU Unit Pengolah dan telah dibubuhi paraf oleh pengarah, kemudian disimpan di kotak kartu kendali *ticker file* (sebagai bukti bahwa surat masih ada pada unit pengolah/ sedang diproses).
- 2) Menerima surat yang telah selesai diproses oleh TU atau Unit Pengolah dan menukar kartu kendali (hijau/ lembar 2) dengan kartu kendali (putih/ lembar 3).
- 3) Menyimpan dan menata arsip dalam tempat penyimpanan sesuai kode yang ditetapkan.
- 4) Menyimpan kartu kendali pada kotak kartu kendali (*ticker file*).

f. Proses menyampaikan surat

- 1) Surat yang bersifat penting
 - a) Kartu kendali I ditahan sebagai pengganti buku agenda.
 - b) Surat beserta kartu kendali II dan III disampaikan kepada unit pengolah.
 - c) Kartu kendali II yang telah diparaf diterima sebagai tanda terima.
- 2) Surat yang bersifat biasa
 - a) Surat beserta dua lembar pengantar disampaikan kepada unit pengolah.
 - b) Menerima lembar pengantar II yang telah diparaf sebagai tanda terima.
- 3) Surat yang bersifat rahasia
 - a) Surat disampaikan dalam keadaan tertutup beserta dua lembar pengantar kepada unit pengolah.
 - b) Lembar pengantar II yang telah diparaf diterima sebagai tanda terima.

2. Pengurusan Surat di Unit Pengolah

a. Proses penerimaan surat

- 1) Menerima surat penting, surat biasa dan surat rahasia dari unit kearsipan.
- 2) Kartu kendali II dan lembar pengantar II diberikan paraf.
- 3) Kartu kendali III dan lembar pengantar I di simpan pada tempatnya masing-masing.

b. Proses surat disampaikan kepada pimpinan

- 1) Melampirkan lembar disposisi untuk surat penting, surat biasa dan surat rahasia masing-masing rangkap dua.
- 2) Menyampaikan surat-surat tersebut beserta lembar disposisinya kepada pimpinan.

c. Penyampaian surat kepada pelaksana

- 1) Surat yang telah didisposisi rangkap dua disampaikan kepada pelaksana.
- 2) Lembar disposisi II setelah diparaf diambil oleh pelaksana dan disimpan dalam *ticker file* menurut klasifikasi yang digunakan.

Tabel II.3

Lembar Pengantar Biasa

LEMBAR PENGANTAR SURAT BIASA				
Unit Pengolah :		Disampaikan tanggal :		
		Pukul :		
No. Urut	Asal Surat	Tanggal dan Nomor	Perihal	Keterangan
Diterima tanggal :		pukul :		
Paraf penerima :				
Nama terang :				
*)coret yang tidak perlu				

Sumber : (Rosalin, 2017)

2.2.4. Pengelolaan Surat Keluar

Menurut (Hidayat & Jumiatin, 2016) prosedur pengelolaan surat keluar yang baik hendaknya menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembuatan konsep surat

Konsep surat disebut juga dengan istilah *draft*. Konsep surat disusun dan dibuat sesuai bentuk surat yang benar atau yang dikehendaki pimpinan.

2. Pengetikan

Apabila konsep surat telah mendapatkan persetujuan dan memperoleh kode atau nomor surat, diserahkan kepada unit pengolah. Kemudian kepala unit pengolah harus tekun dan teliti dalam memeriksa hasil pengetikan konsep surat tersebut hingga konsep surat tersebut menjadi bentuk surat yang sesuai dengan ketentuan yang ada, setelah melalui koreksi kesalahan.

3. Mengetik surat dalam bentuk akhir

Konsep yang telah disetujui pimpinan kemudian diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat atau kop surat.

4. Penandatanganan

Surat itu kemudian disampaikan kepada pimpinan, atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.

5. Pencatatan

Dalam pencatatan ini kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Surat yang telah ditandatangani, dicap disertai kelengkapan lainnya seperti lampiran dan amplop.
- b. Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam agenda oleh petugas yang disebut agendaris.

c. Surat dinas telah selesai dicatat dalam buku agenda, kemudian surat tersebut siap dikirim.

6. Pengiriman surat

Pengiriman surat dapat dilakukan dengan dua macam cara yaitu dikirim secara langsung atau melalui pos.

7. Penyimpanan surat

Lembar utama dikirim ke alamat yang dituju, sedangkan lembar kedua disimpan dengan menggunakan sistem kearsipan yang dipakai oleh suatu organisasi.

2.2.5. Peralatan dan perlengkapan pengelolaan surat

Menurut (Hidayat & Jumiatin, 2016) Dalam penanganan surat diperlukan alat-alat sebagai berikut :

1. Kartu kendali

Kartu kendali merupakan alat yang berfungsi untuk menelusuri dan mengendalikan proses pengelolaan surat-surat dinas. Kartu kendali dapat digunakan sebagai pengganti dari buku agenda, karena dengan menggunakan buku agenda justru akan mempersulit Jurnal dalam penemuan informasi suatu surat secara cepat. Kartu kendali yaitu prosedur pencatatan dan pengendalian surat sehingga surat dapat dikontrol sejak masuk sampai disimpan. Kartu kendali dapat digunakan untuk mendapatkan informasi suatu surat agar lebih mudah dibanding dengan buku agenda. Sebab kartu kendali disusun sistematis didalam kotak, sedangkan buku agenda susunannya kronologis.

2. Lembar disposisi

Lembar disposisi adalah lembaran untuk menuliskan disposisi suatu surat baik yang diberikan oleh atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Lembar disposisi

digunakan untuk mencatat pendapat singkat dari pimpinan mengenai suatu surat. Oleh sebab itu surat tidak perlu digandakan walaupun pemrosesan surat melalui lebih dari satu unit kerja. Lembar disposisi disiapkan oleh petugas tata usaha pada satuan kerja pengarah dan pimpinan tinggal mengisi kolom isi disposisi serta penerusannya kepada pejabat siapa. Lembar disposisi dibuat dengan ukuran setengah kuarto.

3. Folder

Folder adalah semacam map tetapi tidak dengan daun penutup. Pada folder terdapat tab yaitu bagian yang menonjol pada sisi atas untuk menempatkan titel file yang bersangkutan. Lipatan pada dasar folder dibuat sedemikian rupa sehingga dapat membuat daya muat dokumen. Pada umumnya folder terbuat dari kertas manila, panjang 35 cm, lebar 24 cm, tabnya berukuran panjang 8-9 cm, lebar 2 cm. Folder diisi dengan (tempat memasukkan) dokumen atau arsip hingga merupakan bagian terkecil dalam klasifikasi suatu masalah.

4. *Guide* (penunjuk atau pemisah)

Guide merupakan penunjuk tempat berkas-berkas itu disimpan, sekaligus berfungsi sebagai pemisah antara berkas-berkas tersebut. *Guide* berbentuk segi panjang dan terbuat dari kertas setebal 1 cm, dengan panjang 33-35 cm dan tinggi 23-24 cm. *Guide* mempunyai tab (bagian yang menonjol) di atasnya yang berguna untuk menempatkan atau mencantumkan kode klasifikasi dan disusun secara berdiri.

5. *Tickler file* (berkas pengingat)

Alat ini semacam kotak dipergunakan untuk menyimpan kartu kendali atau kartu pinjam arsip.

6. *Filling cabinet*

Filling Cabinet dipergunakan untuk menyimpan folder yang telah berisi lembaran- lembaran arsip bersama guide-guidenya. *Filling cabinet* berlaci empat dan terbuat dari logam yang kuat, tahan air, tahan panas serta praktis.

7. Buku agenda

Buku agenda berisi kolom-kolom keterangan (data) dari surat yang dicatat. Buku agenda juga digunakan sebagai alat bantu untuk mencari surat yang disimpan di file dan merupakan referensi pertama untuk mencari surat.

