

PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA PUSAT RISET PENGEMBANGAN SDM DI BADAN STANDARISASI NASIONAL PUSPIPTEK-TANGERANG SELATAN

Dyas Mulyani Benazir¹ dan Yeni Anggraini²

Dosen Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang¹

Mahasiswa Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang²

Email: dosen02480@unpam.ac.id

ABSTRAK

Pada saat ini banyak terjadi kendala dalam penanganan arus surat masuk dan surat keluar, terutama mengenai keterlambatan dalam hal pencapaian surat kepada pihak yang dituju, serta penanganan yang masih kurang memadai sehingga dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi, perusahaan, atau instansi. Wawancara dan observasi digunakan dalam penelitian ini sebagai metode penelitian. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan bagian vital dalam berlangsungnya kegiatan baik instansi Pemerintah maupun Swasta. Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan dalam organisasi yang dapat membantu kelancaran dalam bidang administrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang tepat, sehingga menciptakan hasil yang efektif dan efisien.

Kata-kata Kunci: Prosedur, Pengelolaan, Surat

INCOME AND MANAGEMENT PROCEDURES OUTLINE LETTER AT THE RESEARCH CENTER FOR HR DEVELOPMENT AT THE NATIONAL STANDARDIZATION AGENCY PUSPIPTEK-TANGERANG SELATAN

ABSTRACT

At this time there are many obstacles in handling the flow of incoming and outgoing mail, especially regarding delays in achieving letters to the intended party, as well as inadequate handling so that it can affect the performance of an organization, company, or agency. Interviews and observations were used in this study as research methods. Management of incoming and outgoing mail is a vital part of the ongoing activities of both government and private agencies. Mail management is one of the activities in the organization that can help smooth administration in the field of administration. Therefore, proper management of incoming and outgoing letters is needed, so as to create effective and efficient results.

Keywords: Procedure, Management, Letter

PENDAHULUAN

Saat ini surat memang telah banyak ditinggalkan oleh masyarakat, akan tetapi surat masih memegang peranan penting sebagai salah satu alat penyampaian informasi dalam suatu organisasi,

perusahaan, atau instansi, baik pemerintahan maupun swasta. Di dalam suatu organisasi tersebut, terdapat sekelompok orang yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Mereka saling

berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan banyak pihak luar baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai salah satu upaya untuk tetap menjaga hubungan baik dalam suatu kerjasama melalui berbagai media yang salah satunya yaitu melalui kegiatan surat-menyurat antar organisasi, perusahaan, atau instansi terkait. Saat ini kegiatan surat menyurat tersebut masih berlaku dan bisa ditemui di dalam suatu organisasi, perusahaan, atau instansi besar maupun kecil, disamping menggunakan surat elektronik/*e-mail* maupun *faximile*. Surat-surat yang dikirim oleh organisasi, perusahaan, atau instansi merupakan satu-satunya hubungan antar organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Karena itu, sangat penting bila surat dirumuskan dan ditata sedemikian rupa sehingga menciptakan kesan yang baik dan berwibawa bagi mitra kerjasama perusahaan.

Pengelolaan surat pada suatu organisasi, perusahaan, atau instansi menjadi suatu kegiatan perkantoran yang penting karena surat dijadikan sebagai alat komunikasi yang baik dalam menjalankan kegiatan di organisasi, perusahaan, atau instansi dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Kecermatan dan ketepatan waktu merupakan suatu keharusan yang paling utama dalam pengelolaan surat dan dokumen kantor. Setiap surat masuk

didalam suatu kantor harus diteliti dengan cermat dan segera disampaikan kepada pimpinan.

Di dalam sebuah organisasi, surat mempunyai peranan penting karena sebagai alat komunikasi yang berupa lembaran kertas, berkas atau suatu keterangan mengenai suatu hal yang berupa surat masuk dan surat keluar. Pada setiap organisasi, perusahaan, atau instansi, penanganan mengenai surat masuk dan surat keluar berbeda-beda caranya tergantung besar kecilnya perusahaan dan prosedur yang telah ada. Misalnya di sebuah instansi negara khususnya Badan Standardisasi Nasional (BSN), dalam penanganan surat masuk dan surat keluarnya menggunakan satu dokumen agenda berpasangan/berganda. Dokumen agenda berpasangan/berganda adalah suatu dokumen yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar dalam satu buku dengan nomor urut sendiri.

Setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim oleh suatu organisasi, perusahaan, atau instansi mempunyai nilai yang sangat penting, karena selain sebagai alat komunikasi antar organisasi, bisa juga sebagai wakil dari penulis atau pengirim surat, dapat dijadikan sebagai bukti otentik atau bukti hitam diatas putih yang berkekuatan hukum, sebagai pusat ingatan atau arsip, juga sekaligus

dapat menunjukkan kegiatan hidup organisasi, perusahaan, atau instansi tersebut. Maka dari itu, pengelolaan atau penanganan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan dengan cepat dan tepat.

Kegiatan surat menyurat memang dianggap sebagai suatu kegiatan yang mudah, meskipun begitu surat menyurat sendiri sangat berperan penting dalam menunjang keberhasilan tujuan dalam kegiatan berorganisasi. Dalam kegiatan surat menyurat di suatu organisasi, perlu adanya perhatian khusus mengenai hal penanganan surat karena isi dari setiap surat yang masuk dan surat yang keluar merupakan sarana dalam mencapai target dan tujuan dari organisasi tersebut.

Pada saat ini banyak terjadi kendala dalam penanganan arus surat masuk dan surat keluar, terutama mengenai keterlambatan dalam hal pencapaian surat kepada pihak yang dituju, serta penanganan yang masih kurang memadai sehingga dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi, perusahaan, atau instansi. Demikian pula yang terjadi pada Badan Standardisasi Nasional (BSN) khususnya di Pusat Riset dan Pengembangan, masih terdapat kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar karena keterbatasan pegawai yang bertugas dalam bagian penanganan surat. Maka dari itu, untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan

Sumber Daya Manusia yang handal dan profesional serta mampu dalam hal penanganan surat masuk dan surat keluar

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa penanganan surat merupakan sesuatu yang sangat penting dan menjadi urat nadi suatu organisasi, perusahaan, atau instansi, maka dari itu diperlukan penanganan dan pengelolaan surat yang baik, cepat dan tepat, sehingga tujuan dalam organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan alasan tersebut penulis tertarik untuk mempelajari dan mengetahui dengan lebih jelas lagi mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar yang dilaksanakan di Badan Standardisasi Nasional (BSN) khususnya di bidang Riset dan Pengembangan, maka dalam penelitian mengangkat judul **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Pusat Riset Pengembangan SDM di Badan Standardisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan.”**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Pusat Riset Pengembangan SDM di Badan Standardisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan? dan (2) Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh sekretaris dalam mengelola surat masuk dan surat keluar pada Pusat Riset

Pengembangan SDM di Badan Standarisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan?

Tujuan dari penelitian ini terdapat 2 (dua) dilihat dari rumusan masalah di atas yaitu: (1) Untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Pusat Riset Pengembangan SDM di Badan Standarisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan dan (2) Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh sekretaris dalam mengelola surat masuk dan surat keluar pada Pusat Riset Pengembangan SDM di Badan Standarisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan.

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan. Karena saling membutuhkan, maka mereka secara otomatis akan saling berinteraksi. Dalam proses interaksi tentunya mereka melakukan suatu komunikasi dengan surat menyurat.

Surat juga dapat menjadi buku tertulis atau arsip sehingga penulisannya harus disusun dengan baik, teliti, dan efisien. Untuk itu, kita harus menguasai kaidah-kaidah bahasa yang baik dan benar. Dari kaidah-kaidah bahasa tersebut kita harus mengetahui tentang pengertian surat. Adapun pendapat mengenai pengertian surat menurut para ahli ialah: menurut Finoza (2010:14) Surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan

persyaratan tertentu. Sedangkan menurut Pariata (2010:1) Surat merupakan alat komunikasi dan sumber informasi yang dikirim oleh pelanggan ke perusahaan ataupun sebaliknya dari perusahaan kepada pelanggan.

Sedangkan menurut Dewi (2011:1) Surat adalah salah satu alat komunikasi tertulis dari seseorang yang berisi pemberitahuan, keputusan pertanyaan, pernyataan, permohonan, yang ditujukan kepada pihak lain.

Menurut Kuswanto (2017:283), proses penataan dokumen meliputi pencatatan di buku agenda, pembuatan kartu kendali, klasifikasi dokumen, pemberkasan arsip, penyimpanan arsip, pemeliharaan arsip, pengamanan arsip, dan penyusutan arsip. Secara umum, prosedur buku agenda adalah alat kontrol yang digunakan untuk mencatat tanggal surat, nomor surat, pengirim surat, penerima surat, maksud/tujuan surat, tanggal distribusi surat, dan bukti bahwa surat telah diterima oleh penerima surat. Prosedur kartu kendali mengklasifikasikan surat berdasarkan sifatnya yaitu penting, biasa, dan rahasia. Kartu kendali adalah lembar pengantar surat yang berisikan data-data surat seperti kode, nomor urut, perihal, isi ringkas, pengirim, tanggal, nomor surat, lampiran, pengolah, dan catatan (Marhaeni dan Saputra, 2018:63). Sama seperti kedua

prosedur sebelumnya, prosedur tata naskah juga bertujuan untuk menyimpan data dan surat dalam sebuah urutan (Winasari, 2018:631). Tata naskah umumnya berupa map jepit yang berisikan surat, instruksi, disposisi, catatan, dan konsep surat balasan yang disusun secara kronologis. Proses penyimpanan surat perlu dilakukan secara sistematis sehingga surat dapat mudah dan cepat ditemukan kembali ketika diperlukan. Menurut Susanti, Sholikhah dan Mareta (2018:26), pengorganisasian penyimpanan surat dapat dilakukan secara terpusat (sentralisasi) dan terpisah (desentralisasi). Sentralisasi arsip surat dilakukan pada unit kerja khusus arsip sedangkan desentralisasi arsip dilakukan oleh masing-masing unit kerja yang bersangkutan. Kedua pengorganisasian penyimpanan surat ini mempunyai kelebihan dan kelemahan masing-masing sehingga kedua pengorganisasian tersebut umum digabungkan. Dalam pengorganisasian kombinasi ini, masing-masing unit kerja menyimpan arsip surat yang masih aktif dipergunakan. Sebaliknya, arsip surat yang tidak lagi aktif digunakan disimpan secara sentralisasi.

Menurut Suryani, dkk (2013:4), penggolongan surat terdiri dari: (1) Penggolongan 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 di desain sedemikian rupa sehingga isi surat tidak dapat dibaca orang lain seperti layaknya surat yang bersampul. Warkatpos dikeluarkan oleh PN 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 dikalangan 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 atau 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 sesuatu yang harus dilakukan atau diteruskan oleh penerima surat atas surat/lembar petunjuk yang dikirimkan bersamanya; dan (g) Surat keputusan, yaitu surat yang isinya memutuskan atau memerintahkan seperti yang tertulis dalam surat yang dikirim kepada penerima surat (lihat surat bentuk khusus). (3) Penggolongan surat menurut isi atau kepentingannya, yaitu: (a) Surat niaga atau bisnis, yaitu surat yang digunakan sebagai alat komunikasi persoalan bisnis di kalangan pengusaha atau badan-badan usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya; (b) Surat dinas, yaitu surat yang digunakan di lingkungan pemerintahan atau dinas-dinas pemerintahan sebagai alat komunikasi dalam menjalankan kegiatan kedinasan; (c) Surat sosial, yaitu surat yang digunakan oleh lembaga atau 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 atau harus dilaksanakan secara gerak cepat; (e) Surat pribadi atau personal, yaitu surat yang digunakan sebagai alat komunikasi di antara keluarga atau kerabat. Isi surat pribadi adalah tentang kekeluargaan dan persahabatan. (4) Penggolongan surat berdasarkan keamanan isinya: (a) Surat sangat rahasia, yaitu surat dokumen yang diberi tanda "RHS" dan pada umumnya kode ini digunakan dalam lingkungan bisnis/organisasi/ lembaga perorangan; (b) Surat rahasia, atau sering disebut surat konfidensial, yaitu surat yang isinya tidak boleh diketahui oleh orang lain selain yang namanya atau jabatannya disebutkan pada alamat surat tersebut; (c) Surat biasa, yaitu surat pada umumnya dapat dilakukan dengan menggunakan Kartu Pos, Warkat atau surat tertutup yang dimasukkan ke dalam sampul atau cara lain. Apabila isinya dibaca orang lain tidak akan menimbulkan suatu akibat buruk atau merugikan yang bersangkutan. (5) Penggolongan surat berdasarkan urgensi pengiriman atau 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 mendapatkan

tanggapan dari penerima surat atas isinya sesegera mungkin ditindaklanjuti; dan (c) Surat Biasa, yaitu surat yang isinya maupun cara pengirimannya tidak memerlukan cara secepatnya, tetapi sesuai urutan penyelesaian berdasarkan jadwal aktivitasnya.

Menurut Sri Endang (2010:2) selain fungsi surat alat berkomunikasi juga berfungsi sebagai berikut: (1) Alat Bukti Tertulis, surat dapat dijadikan bukti tertulis jika terjadi perselisihan antar organisasi/perusahaan atau antar orang-orang yang telah mengadakan hubungan surat-menyurat. Contoh: surat perjanjian; (2) Alat Pengingat, surat dapat dipakai untuk mengetahui hal-hal yang telah lama disepakati atau disetujui bersama. Contoh: surat pesanan dan surat undangan; (3) Bukti Historis, surat dapat dijadikan bahan riset atau penelitian untuk mengetahui aktivitas organisasi atau perusahaan di masa yang lalu. Contoh: surat keterangan dan surat pengiriman pesanan; (4) Duta Organisasi, semua surat dapat berfungsi sebagai duta organisasi karena surat membawa pesan kepada pihak-pihak di dalam maupun luar organisasi atau perusahaan; (5) Pedoman, surat dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Contoh: surat tugas; dan (6) Sarana Promosi, surat dapat

dijadikan sarana promosi suatu perusahaan karena biasanya pada surat resmi tercantum pada kepala surat mengenai identitas perusahaan.

Menurut Laksmi dkk (2015:108), yaitu: *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan dokumen yang saling berkaitan dimana didalamnya terdapat serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis saling berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. SOP biasanya terdiri dari tujuan, manfaat, kapan dibuat atau direvisi, bagian atau unit yang harus melaksanakan bagaimana prosedur dan metodenya, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir.

METODE PENELITIAN

Penelitian membutuhkan data yang terkait dengan studi peneliti tentang: **(1) Jenis Data:** (a) Data Primer, Yaitu data yang diperoleh dari sumber utama yang berasal dari perusahaan melalui observasi dan wawancara; (b) Data Sekunder, Yaitu data yang diolah lebih lanjut dari data primer atau data yang disediakan oleh pihak kedua. **(2) Teknik Pengumpulan Data:** (a) Data Primer, Sumber data yang diperoleh di mana peneliti melakukan wawancara dan pengamatan dengan sekretaris di Badan Standarisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan; (b) Data Sekunder, Sumber data diperoleh dari referensi, berupa buku,

internet atau dokumen lainnya terkait dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Surat Masuk di Unit Kerja Sekretaris Pusat Riset dan Pengembangan SDM di BSN (Badan Standardisasi Nasional) meliputi: (1) Penerimaan Surat, Penerimaan surat dapat dilakukan oleh mereka yang biasanya bekerja di bagian depan kantor atau *front office*, seperti satpam dan *receptionist*; (2) Membuka Surat, Setelah surat sampai di ruangan, sekretaris akan membuka surat tersebut guna mengetahui nama pengirim surat; (3) Memeriksa Surat, Selanjutnya surat yang telah dikeluarkan di *check* isi dan tujuan surat tersebut; (4) Mencatat Surat Masuk dalam Buku Agenda, Selanjutnya, surat yang telah diperiksa langsung dicatat dalam buku agenda sebagai bukti bahwa surat telah diterima; (5) Memberikan Surat kepada Pimpinan, Pada bagian ini, sekretaris menyerahkan surat tersebut kepada pimpinan untuk dibaca dan dipahami oleh pimpinan karena pimpinanlah yang akan bertanggung jawab terhadap surat tersebut; dan (6) Surat Kembali kepada Sekretaris, Setelah surat tersebut diteliti oleh pimpinan, surat dikembalikan kepada sekretaris dan pimpinan memberikan instruksi pada lembar disposisi, dan pimpinan

menuliskan siapa yang harus memproses surat tersebut.

Pengelolaan Surat Keluar di Unit Kerja Sekretaris Pusat Riset dan Pengembangan SDM di BSN (Badan Standardisasi Nasional) meliputi: (1) Persetujuan Konsep Surat, Persetujuan konsep akan diproses setelah eselon 2 dan eselon 3 memberikan persetujuan untuk surat tersebut; (2) Fotokopi Surat Keluar, Selanjutnya tahap *fotocopy* surat keluar yang berguna sebagai arsip; dan (3) Mendistribusikan Surat sesuai dengan Alamat, Untuk pendistribusian surat kita harus teliti terhadap tujuan surat sesuai nama user. Selanjutnya pengiriman surat tersebut dikirim sesuai alamat dan berdasarkan prioritas pengirimannya.

Adapun beberapa hambatan yang dihadapi dalam mengelola surat masuk dan surat keluar di unit kerja Pusat Riset dan pengembangan SDM di BSN yang dapat mengganggu kelancaran pengolahan surat baik surat masuk maupun surat keluar antara lain: **(1) Hambatan Pengelolaan Surat Masuk:** (a) Penerimaan dan Waktu Memproses Surat, Hambatan ini biasanya terjadi pada saat penerimaan surat sekretaris sedang tidak berada diruangan dan tidak ada konfirmasi bahwa ada surat yang telah masuk di unit sekretaris, sehingga terjadi keterlambatan pada saat penyerahan surat yang harus diproses oleh pimpinan; dan (b) Pimpinan yang Sedang Memiliki Tugas

Dinas Luar Kota atau Luar Negeri, Hambatan ini terjadi pada saat pimpinan sedang berada di luar kota atau diluar negeri yang menyebabkan bertumpuknya surat masuk dan keterlambatan memproses surat serta ruangan yang terlihat penuh dan kurang rapi. (2) **Hambatan Pengelolaan Surat Keluar:** (a) Kesalahan Teknis, Hambatan ini biasanya dikarenakan Mesin *foto copy* yang terkadang memiliki gangguan sehingga menyebabkan terganggunya proses *foto copy* surat keluar yang berguna sebagai arsip; (b) Kekurangan Kertas Kop, Hambatan kali ini terjadi pada saat sekretaris ingin membuat surat keluar, sedangkan kertas kop telah habis dan unit sekretaris belum menerima *stock* kertas kop yang baru; dan (c) Kurang Tertatanya Lemari Arsip, Hambatan ini terjadi pada saat penyusunan arsip yang kurang rapih sehingga menyebabkan kekeliruan karena surat-surat yang berada di lemari arsip tertumpuk surat lain dan tertumpuk beberapa map.

SIMPULAN

Peneliti mengemukakan kesimpulan dari hasil uraian observasi atau pengamatan mengenai prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada pusat riset pengembangan SDM di Badan Standarisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai

berikut: (1) Prosedur Surat Masuk: (a) Penerimaan surat yang diterima oleh *front office*; (b) Membuka surat guna mengetahui asal surat; (c) Memeriksa surat yang bertujuan memeriksa isi dari surat tersebut; (d) Mencatat surat masuk dalam buku agenda sebagai bukti bahwa surat telah masuk ke unit sekretaris; (e) Memberikan surat kepada pimpinan agar pimpinan dapat memahami surat tersebut sebagai penanggung jawab; dan (f) Surat kembali kepada sekretaris dan pimpinan memberikan instruksi pada lembar disposisi. (2) Prosedur Surat Keluar: (a) Persetujuan konsep surat yang disetujui oleh eselon 2 (dua) dan eselon 3 (tiga); (b) Fotocopy surat keluar yang berguna sebagai arsip; (c) Mendistribusikan surat sesuai alamat dan user mengisi dan menandatangani bukti penerimaan surat sebagai bukti.

Hambatan Pada Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar: (1) Hambatan Pengelolaan Surat Masuk: (a) Penerimaan dan waktu memproses surat, hal ini terjadi pada saat sekretaris tidak berada diruangan dan tidak ada konfirmasi bahwa ada surat yang masuk yang menyebabkan keterlambatan memproses surat tersebut; dan (b) Pimpinan yang sedang memiliki tugas dinas luar kota atau luar negeri yang menyebabkan bertumpuknya surat masuk yang mengakibatkan ruangan terlihat penuh

dan kurang rapih. (2) Hambatan Pengelolaan Surat keluar: (a) Kesalahan teknis, biasanya mesin foto copy mengalami sedikit kerusakan yang menyebabkan terganggunya proses pengelolaan surat keluar; (b) Kekurangan kertas kop, hambatan ini terjadi pada saat sekretaris kehabisan kertas kop sedangkan unit sekretaris belum menerima stock kertas kop yang baru; dan (c) Kurang Tertatanya lemari Arsip, Hambatan ini terjadi pada saat penyusunan arsip yang kurang rapih sehingga terjadi kekeliruan karena banyak surat yang tertumpuk surat lain dan beberapa map.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Adlan dan Tanzili. (2010). Pedoman Lengkap Menulis Surat. Jakarta: PT Kawan Pustaka.
- Chrisyanti, Dewi Irra. (2011). Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Dewi, Desilia Purnama dan Oktavia, Liana. (2017). Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* Vol.4 No.2. (2017).
- Durotul, Yatimah. (2013). Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran. Bandung: Pustaka Setia.
- Endang, Sri, Mulyani, dan Suyetty. (2011). Modul Menangani Surat atau Dokumen Kantor. Jakarta: Erlangga.
- Fatimah, Endah Nur, dkk. (2015). Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Herlambang, Susastyo dan Marwonto, Bambang Heru. (2014). Manajemen Kesekretarisan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Laksmi, Fuad Gani, Budiantoro. (2015). Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lamuddin, Finoza. (2010). Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia. Bandung: Diksi Insan Mulia.
- Rosalin, Sovia. (2017). Manajemen Arsip Dinamis. Malang: UB Press.
- Rufeidah, Annie, dkk. (2021). Penanganan Surat Masuk pada Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Melalui Aplikasi Nadine di Pusat Penelitian Dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi. *Jurnal Sekretari. Universitas Pamulang*. Vol. 8, No.2 (2020).
- Westra, Pariata. (2010). Administrasi Perusahaan. Jakarta: Mas Agung.
- <https://evanuravifah14.blogspot.com/2012/11/prosedur-pengelolaan-surat-masuk-dan.html?m=1>. Diakses pada hari Rabu, 27 Mei 2020 Pukul 13.05 WIB.
- <https://www.maxmanroe.com/vid/surat-pengertian-surat-masuk-dan-surat-keluar.html>. Diakses pada hari Sabtu, 30 Mei 2020 Pukul 19.30 WIB.