**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Dunia kerja yang semakin sulit dan ketat akan persaingan, tidak hanya dari tenaga kerja Indonesia namun juga berasal dari luar yang memungkinkan mereka memiliki kemampuan yang lebih. Oleh karena itu, mahasiswa tidak hanya dipersiapkan melalui bekal intelektualitasnya namun juga dituntut harus mengetahui dunia kerja yang sebenarnya. Mahasiswa perlu mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi pada dunia kerja, selain itu juga perlunya mengaplikasikan teori-teori yang sudah didapatkan dengan dunia kerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan wawasan dan kemampuan mahasiswa, maka Universitas Bina Bangsa menyelenggarakan mata kuliah yaitu Kuliah Kerja Praktek di perusahaan maupun instansi atau entitas.

Kuliah Kerja Praktek merupakan rangkaian kegiatan tak terpisahkan dari proses pendidikan, kegiatan ini dilakukan di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktik lapangan. Selain itu kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan *softskills* mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan. Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia secara lebih luas. Maka Kuliah Kerja Praktek sekaligus untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang dinginkan dalam dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan selama di kampus dengan di lapangan dan mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama menjalani perkuliahan.

Berdasarkan hal tersebut, mahasiswa memilih untuk magang di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan karena mahasiswa beranggapan bahwa dengan memilih dan mengikuti kuliah kerja praktek di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan ini akan menambah banyak pengalaman tentang adminstrasi perkantoran yang meliputi surat menyurat.

Penulis memilih magang di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan karena penulis ingin mengetahui bagaimana prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam menunjang operasioanalisasi suatu organisasi atau kantor. Pada setiap kegiatan kantor baik pemerintah maupun swasta, dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan diperlukan adanya kegiatan kantor yang ada hubungannya dengan prosedur surat masuk dan surat keluar. Oleh karena itu perlu adanya kegiatan administrasi atau pengelolaan surat yang tertib dan teroganisasi. Sebagai diketahui bahwa surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari pihak (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi, atau organisasi). Informasi yang ada dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainnya.

Permohonan surat di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan setiap harinya sangat banyak, diantaranya Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Izin Bepergian, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Izin Penebangan/Pengangkutan Kayu, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Pendidikan, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Status, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat Rekomendasi Penelitian, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Rekomendasi Proposal, Surat Keterangan Izin Usaha, Surat Rekomendasi Lamaran Kerja, Surat Keterangan Izin Tempat Usaha, Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan, dan lain-lain.

Kelancaran proses surat masuk dan surat keluar tergantung dengan bagaimana ketepatan para staf yang bersangktan untuk menagani surat ini serta tergantung dengan keberadaan Kepala Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan terutama surat-surat yang bersifat “segera” harus segera didistribusikan kepada staff yang berwenang untuk menanganinya. Seorang staff yang bersangkutan bertugas untuk mengurusi surat menyurat ini. Melihat tugasnya yang begitu banyak sehingga seorang staff yang menangani surat menyurat di kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan harus bisa mengatur waktunya sebaik mungkin.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui diketahui bahwa surat memegang peran yang sangat penting dalam instansi pemerintahan sehingga dalam pengelolaan surat menyurat perlu dilakukan dengan baik dan benar. Selama kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) masih ditemukan beberapa kendala, seperti banyaknya kesalahan dalam penulisan surat menyurat. Dokumentasi yang tidak teratur dan tidak rapih membuat staff kesulitan dalam menemukan dokumen yang diperlukan. Pegawai sering terjadi kesalahan karena pegawai kurang teliti dalam menulis surat, terutama dalam penomoran surat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam kegiatan KKP judul “***PROSEDUR PELAYANAN SURAT MENYURAT DI KANTOR KELURAHAN PANGGUNG JATI KECAMATAN TAKTAKAN”***

1. **Identifikasi Masalah**
2. Belum teraturnya dokumentasi dalam surat menyurat di Kelurahan Panggung Jati Taktakan.
3. Pelayanan pembuatan surat memerlukan waktu yang cukup lama.
4. Masih banyaknya pegawai yang bekerja dengan kurang teliti. Kekeliruan dan kurang teliti dalam melakukan penomoran surat dan pemeriksaan surat
5. Pemborosan kertas karena kesalahan dalam menulis surat.
   1. **Maksud Dan Tujuan**

Maksud dari Kuliah Kerja Praktek ini yaitu memberikan pengalaman bagi mahasiswa untuk menerapkan dan memperluas wawasan terhadap teori dan pengalaman yang telah diterimanya selama dibangku kuliah pada kegiatan nyata dibidang studinya masing - masing.

**1.3.1 Tujuan Utama**Adapun tujuan umum yaitu sebagai berikut:

1. Mendapatkan ilmu yang baru dan mengetahui isi dalam dunia kerja
2. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk beradaptasi pada lingkungan kerja
3. Mengasah dan memperdalam *softkill* yang ada dalam diri saya dan dipraktikan langsung di dalam dunia kerja
4. Mengetahui bagaimana cara memecahkan masalah atau faktor penghambat guna untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mahasiswa/i dengan baik dan benar.

**1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan Khusus yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administrasi surat menyurat pada Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan persuratan pada Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan
3. Untuk mengetahui alur surat menyurat pada Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan

**1.4 Kegunaan dan Manfaat**

Adapun kegunaan dan manfaat dari kegiatan Kuliah Kerja Praktek dari berbagai aspek adalah sebagai berikut :

**1. Bagi Mahasiswa**

1. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh di bangku perkuliahan dalam dunia kerja sesungguhnya.
2. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Melatih diri untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh sewaktu kuliah dalam dunia kerja.

**2. Bagi Perusahaan/Instansi**

1. Dapat membina hubungan baik antara dunia pendidikan dengan dunia kerja.
2. Dapat memberikan manfaat bagi Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan
3. Dapat membantu Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan dalam menyelesaikan tugasnya.

**3. Bagi Universitas Bina Bangsa**

1. Mempercepat peningkatan kerjasama antara Universitas Bina Bangsa dengan Instansi Pemerintah
2. Memberi masukan pada penyempurnaan kurikulum program studi/jurusan dalam menyiapkan lulusan yang siap kerja.
3. Memperoleh masukan dari berbagai kasus yang dapat digunakan sebagai contoh dalam proses pendidikan.

**BAB II**

**KAJIAN TEORI**

1. **Tinjauan Umum**

**2.1.1. Pengertian Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan**

Kantor Kelurahan Panggung Jati yang berada di Kecamatan Taktakan, Kota Serang, Banten indonesia, merupakan wadah penyelenggaraan aktivitas pemerintahan yang meliputi berbagai bidang seperti pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, ketenteraman dan ketertiban umum, serta pembinaan ekonomi dan penggunan. Kantor Kelurahan ini merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa, dipimpin oleh Lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Selain itu, Kantor Kelurahan Panggung Jati juga memiliki sistem pengolahan data yang digunakan untuk mempermudah dan mempelancar pelayanan kependudukan.

**2.1.2. Fungsi Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan**

Fungsi Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan, Kota Serang, Banten termasuk:

1. Pelayanan publik, seperti izin, surat dan dokumen administrasi.
2. Penyelanggaraan program-program pemerintahan, seperti Pendaftaran Penduduk (SPDP), Penerima Pajak Daerah (PPN), dan Penerima Izin Usaha (SIUP)
3. Pemberdaya masyarakat, seperti peningkatan kualifikasi dan kompetensi masyarakat, serta penguatan organisasi masyarakat.
4. Ketentraman dan ketertiban umum, seperti pencegahan dan penangan masalah keamanan, pertumbuhan ilmiah dan pemanfaatan sumber daya alam.
5. Pembinaan ekonomi dan pembanguan, seperti pendorong usaha lokal, peningkatan investasi dan pengembangan fasilitas publik.
6. Kooperasi dan sinergi antara pihak pemerintah dengan masyarakat, seperti Polisi, Petugas Kesehatan, dan Instansi lainnya.

Fungsinya secara umum adalah untuk memberikan fasilitas dalam proses pemerintahan yang efektif dan efisien bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan, Kota Serang, Banten.

**2.1.3 Surat Menyurat di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan**

Surat menyurat di kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan melibatkan aspek keamanan, integrasi dan trasnparasi data yang dikait dengan proses surat menyurat. Berikut adalah beberapa konsep kesehatan surat menyurat.

1. Keamanan, melindungi data sensitif dari pihak yang tidak memiliki kepentingan, sehingga informasi perusahaan atau masyarakat akan lebih terjaga kerahasiaan dan kemanan.
2. Transparansi, memberikan akses yang terbuka dan transparan kepada masyarakat dalam mendapatkan informs yang mereka butuhkan
3. Integritas, meastikan data yang tepat, lengkap dan akurat dalam semua proses surat menyurat
4. Efisiensi, menigkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan dalam melakukan tugasnya, seperti menggunakan solusi elektonik seperti *e-office*
5. Akuntabilitas, memastikan responsibilitas dalam tanggung jawab setiap pihak dalm proses surat menyurat.

Implementasi sistem informasi dan teknologi modern, seperti *e-office*, sangat membantu dalam mengurangi kesalahan surat menyurat di kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan.

**2.2. Tinjauan Prosedur**

**2.2.1 Pengertian Prosedur**

Pada dasarnya prosedur sering kali dihadapkan dengan berbagai aktivitas. Manusia tanpa sadar sering kali berhadapan dengan prosedur atau pun tata laksana pelaksanaan / penggunaan. Prosedur adalah kegiatan administrasi, biasanya melibatkan beberapa orang di suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan yang teratur atau seragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang.[[1]](#footnote-1) Prosedur juga bisa diartikan sebagai tata cara kerja yang merupakan serangkaian tindakan, langkah atau tindakan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tepat untuk mencapai tahap tertentu dalam hubungan untuk mencapai tujuan akhir.[[2]](#footnote-2)

Pengertian prosedur lainnya adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam.[[3]](#footnote-3) Prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam atau terpadu.[[4]](#footnote-4) Suatu prosedur adalah seperangkat tindakan yang ditetapkan atau kejadian yang harus berlaku atau berlangsung untuk mencapai hasil tertentu. [[5]](#footnote-5)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan yang menghasilkan suatu tujuan tertentu.

**2.2.2 Karakteristik Prosedur**

Karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Mulyadi (2009:5) bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, diantaranya sebagai berikut: [[6]](#footnote-6)

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.

1. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu, biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

1. Prosedur menunjukan urutan-urutan yang logis dan sederhana.

Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.

1. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.

Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.

1. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketetapan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

**2.2.3 Manfaat Prosedur**

Ada beberapa manfaat dari prosedur adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah seseorang dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Pekerjaan menjadi efektif dengan adanya prosedur karena adanya penyederhanaan kegiatan yang tidak perlu dilakukan.
3. Menjadikan pekerjaan lebih terstruktur karena lebih prosedur tersebut dapat dijadikan petunjuk yang jelas untuk seluruh pelaksana kegiatan.
4. Meminimalisir adanya pelanggaran maupun penyimpangan dalam suatu kegiatan atau pekerjaan.
5. Memudahkan dalam melaksanakan pengawasan jika terjadi penyimpangan, sehingga dapat segera dilakukan pengarahan atau perbaikan.

**2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.[[7]](#footnote-7) Beberapa pakar mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.[[8]](#footnote-8)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangkaupaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[[9]](#footnote-9) Istilah *Service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). [[10]](#footnote-10)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. [[11]](#footnote-11)

Beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atauorganisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

**2.3.2 Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**2.3.3 Standar Pelayanan Publik**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif, Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan Barang, Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem.
3. Pelayanan Jasa, Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya.

**2.4.1 Pengertian Surat**

Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. [[12]](#footnote-12) Surat juga sebagai sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.[[13]](#footnote-13)

Secara umum surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis.[[14]](#footnote-14) Surat adalah salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi atau orang organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan sebagainya.[[15]](#footnote-15) Pengertian surat lainnya adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan. [[16]](#footnote-16)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi suatu berita dari satu pihak ke pihak lain dengan memiliki suatu maksud atau isi yang terdapat pada surat, baik itu berupa pemberitahuan, kerjasama, dan lain sebagainya.

**2.4.2 Fungsi Surat**

Surat memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, secara khusus, fungsi surat adalah sebagai berikut: [[17]](#footnote-17)

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
2. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
4. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
5. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
6. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
7. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan

**BAB III**

**METODOLOGI PENULISAN**

* 1. **Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek (KKP)**

Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek (KKP) dimulai pada tanggal 30 Januari 2024 Sampai 26 Februari 2024, yang bertempatan di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan

**3.1.1 Tempat Kuliah Kerja Kraktek( KKP).**

Penulis mengambil tempat Kuliah Kerja Praktek (KKP) di perusahaan/Instansi:  
 Nama Perusahaan : Kantor Pemerintahan Kelurahan Panggung Jati

Alamat : Jl.Kibuyut Kijeng Dalem No.36

Kecamatan : Taktakan

Kabupaten/Kota : Serang

Provinsi : Banten

**3.1.2 Waktu Kuliah Kerja Praktek (KKP)**

Kuliah Kerja Praktek berlangung selama satu bulan,terhitung mulai tanggal 30 januari 2024 sampai 26 februari 2024.

**3.2 Metode Penulisan Kuliah Kerja Praktek (KKP)**

Metode yang digunakan dlam Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini adalah metode deskriftif dengan menggunakan kualitatif. Metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan dan deskritif berupa kata–kata tertulis atau lisan dengan orang-orang dan prilaku yang dapat diamati.[[18]](#footnote-18) Dalam penelitian kualitatif seseorang penelitian berbicara langsung dan mengobservasi beberapa orang dan melakukan interaksi selama satu bulan untuk mempelajari latarkebiasaan, perilaku, dan ciri-ciri fisik dan mental orang yang diteliti.[[19]](#footnote-19) Dengan demikian, karakteristik dan penelitian kualitatif adalah:

1. Ilmiah
2. Data bersifat deskritif buan angka-angka
3. Analisis data dengan induktif
4. Makna sangat penting dalam penelitian kualitatif.

**3.3 Jenis dan sumber data**

Sumber data adalah informasi yang memiliki arti bagipenggunaanya, terbagai menjadi dua yaitu primer dan sekunder. Satu dari dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah yang berasal dari sumber secara langusung memberikan data kepada pengumpul data.

**3.4 Teknik Pengumpualan Data Kuliah Kerja Praktek (KKP)**

Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini adalah teknik deskriftif dengan membuat gambaran yang dilakukan dengan cara :

1. Wawancara *(Interview*)

Penulis mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak perusahaan yang bersangkutan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang yang diteliti atau lewat dokumen (*e-mail*) untuk mendapatkan data.

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Memahami dengan baik teori yang menyangkut pokok permasalahan yang diteliti dengan cara mengkaji dan menelaah buku-buku serta artikel-artikel yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

1. Media informasi

Data-data yang diperoleh melalui jaringan internet, dan data lainnya diambil dari deskripsi perusahaan, struktur organisasi dan contoh-contoh

lain yang mendukung permasalahan dalam penelitian.

**3**.**5 Teknis Pengolahan Data**

Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini adalah teknik deskriftif dengan membuat gambaran yang dilakukan dengan cara:

1. Reduksi data atau penyederhanaan (*data reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengobservasian, dan transformasi data mentah/data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasa, mengembangkan sistem pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan menuliskan memo.

1. Paparan/sajian data (data *display*)

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya.

1. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data, dalam pengumpulan kualitatif penarikan kesimpulan tersebut dengan cara induktif. Yang mana peneliti berangkat dari kasus-kasus yang bersifat khusus berdasarkan pengalaman nyata kemudian dirumuskan menjadi model, konsep, teori, prinsip, provinsi dan definisi yang bersifat umum. Dengan kata lain, penarikan kesimpulan secara induktif adalah proses penelitian yang diawali dengan mengumpulkan data kemudian mengembangkan suatu teori dari data-data tersebut.

**3.6 Pelaksanaan Kegiatan**

Kuliah Kerja Praktek(KKP) dilaksanakan pada semester ganjil tahaun ajaran 2023/2024 yaitu antara bulan Januari 2024 sampai bulan Februari 2024 dengan lokasi sebagai berikut :

**Tabel 3.1** Kegiatan Kuliah Kerja Praktek di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Hari/Tanggal | Kegiatan |
| 1 | Selasa, 30-01-2024 | * Apel pagi di kecamatan * Membuat surat menyurat * Kegiatan sore hari |
| 2 | Rabu, 31-01-2024 | * Kegiatan pagi hari * Kegiatan Musrembang * Kegiatan sore hari |
| 3 | Kamis, 01-02-2024 | * Kegiatan pagi hari * Kegiatan siang hari * Kegiatan sore hari |
| 4 | Jumat, 02-02-2024 | * Kegiatan pagi hari * Sholat Jumat * Kegiatan sore hari |
| 5 | Senin, 05-02-2024 | * Kegiatan pagi hari * Kegiatan Mengisi buku register * Kegiatan sore hari |
| 6 | Selasa, 06-02-2024 | * Apel pagi di kecamatan * Kegiatan siang hari * Kegaiatn sore hari |
| 7 | Rabu, 07-02-2024 | * Kegiatan pagi hari * *Briefing* * Kegiatan sore hari |
| 8 | Kamis, 08-02-2024 | cuti bersama isra miraj |
| 9 | Jumat, 09-02-2024 | cuti bersama natal |
| 10 | Senin, 12-02-2024 | * Kegiatan pagi hari * Membuat surat menyurat * Kegiatan sore hari |
| 11 | Selasa, 13-02-2024 | * Apel pagi di kecamatan * Membantu kegiatan PNS * Kegiatan sore hari |
| 12 | Rabu, 14-02-2024 | Libur pencoblosan |
| 13 | Kamis, 15-02-2024 | * Kegiatan dipagi hari * Membuat Struktur Kelurahan * Kegiatan sore hari |
| 14 | Jumat, 16-02-2024 | * Kegiatan pagi hari * Sholat Jumat * Kegiatan sore hari |
| 15 | Senin, 19-02-2024 | * Membuat surat menyurat * Membuat surat menyurat * Kegiatan sore hari |
| 16 | Selasa, 20-02-2024 | * Aple pagi di kecamatan * Membantu pekerjaan PNS * Kegiatan sore hari |
| 17 | Rabu, 21-02-2024 | * Kegaiatan awal hari * *Briefing* kinerja kantor * Kegiatan sore hari |
| 18 | Kamis, 22-02-2024 | * Mengimput data ke aplikasi SIPD * Pembagaian bantuan beras * Kegiatan sore hari |
| 19 | Jumat, 23-02-2024 | * Pembagaian Bantuan Beras |
| 20 | Senin, 26-02-2024 | sakit |

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Instansi**

**4.1.1 Profil Instansi**

**4.1.2 Sejarah Berdirinya Instansi**

**4.1.3 Visi dan Misi Instansi**

**4.1.4 Logo Instansi**

**4.1.5 Struktur Organisasi**

**4.2 Uraian Pekerjaan ( *Job Description* )**

**4.3 Hasil dan Pembahasan**

**4.3.1 Hasil Laporan**

**4.3.1.1 Pengelolaan Surat Masuk**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, bahwa prosedur pengelolaan surat masuk di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan sebagai berikut:

1. Menerima surat

Menerima surat masuk dan diperiksa kebenaran alamatnya. Surat masuk diterima

1. Menyortir surat

Setelah surat diterima kemudian surat disortir menurut jenis suratnya yaitu surat biasa atau surat penting.

1. Membuka surat

Surat dibuka untuk mengetahui tujuan surat dan kelengkapanya.

1. Mencatat surat

Setelah petugas menerima surat masuk kemudian dicatat dalam buku agenda surat masuk atau buku agenda undangan masuk. Keterangan yang perlu dicatat dalam buku agenda surat masuk maupun buku agenda undangan masuk adalah nomor urut, kode surat masuk, asal surat, tanggal surat diterima, nomor surat, lampiran, isi surat, tujuan surat. Selanjutnya pencatatan surat pada lembar disposisi rangkap 2 (warna putih, dan kuning) dan daftar pengendali surat masuk yang terdiri dari tanggal masuk, perihal, kode, dan tanggal penyelesaian. Petugas mengisi kolom-kolom dalam daftar kendali sesuai dengan isi surat.

1. Petugas menyampaikan surat kepada pimpinan untuk dimintakan disposisi.
2. Pimpinan membaca surat dan menuliskan disposisi surat, paraf, tanggal disposisi serta mengisi kolom penyelesaian pada lembar disposisi.
3. Setelah diberi disposisi oleh pimpinan, surat dikembalikan kepada sekretariat untuk dikirim sesuai dengan disposisi pimpinan.
4. Sebelumnya petugas surat menuliskan tanggal penyelesaian surat di daftar pengendali surat masuk.
5. Lembar disposisi yang melekat pada surat warna putih diberikan ke seksi yang bersangkutan dan warna kuning disimpan di sekretariat.
6. Menyampaikan surat ke masing-masing seksi, kemudian lembar disposisi disimpan berdasarkan tanggal surat.
7. Penyimpanan surat diserahkan ke masing-masing bagian sesuai degan disposisi pimpinan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa surat masuk ke Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan sudah dikelola sesuai prosedur yaitu menerima surat, memisahkan surat/menyortir surat, membuka surat dan memeriksa surat lalu dicatat di buku agenda surat masuk, kemudian mengisi lembar disposisi dan daftar pengendali surat masuk. Kemudian pengelola surat menindaklanjuti ke disposisi kemudian disimpan.

**4.3.1.2 Pengelolaan Surat Keluar**

Pengelolaan surat keluar dibuat oleh masing-masing Seksi yang berkepentingan mulai dari pembuatan surat, minta persetujuan surat kepada atasan, pemberian nomor surat, penandatanganan surat, pemberian stempel surat, kemudian surat dikirim sesuai alamat tujuan. Pengelolaan surat keluar di kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan:

1. Surat yang akan dikirim dibuat oleh masing-masing seksi yang berkepentingan kemudian diserahkan kepada atasan untuk dimintai persetujuan.
2. Surat dicatat di daftar pengendali surat keluar dan diberi nomor surat.
3. Surat diberikan ke atasan untuk mendapatkan persetujuan dengan tanda paraf kecil di surat tersebut.
4. Surat dinaikkan kepada Lurah untuk ditandatangani.
5. Surat dikembalikan kembali ke staff untuk dicatat pada buku agenda surata keluar.
6. Staff meneliti kelengkapan surat kemudian memberi stempel instansi pada surat dan menyiapkan amplopnya, selanjutnya dikirim ke alamat yang dituju.

**4.3.1.3 Peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan Surat di Di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan.**

Keberhasilan pengelolaan surat dipengaruhi oleh adanya peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat. Pada Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan diketahui bahwa jumlah peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar dapat diketahui pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1.** Data Peralatan Pengelolaan Surat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Peralatan | Jumlah |
| 1 | Komputer Samsung | 2 |
| 2 | Printer Brother DCP-1140 W | 1 |

Sedangkan untuk Data Perlengkapan Pengelolaan Surat dapat diketahui pada tabel berikut:

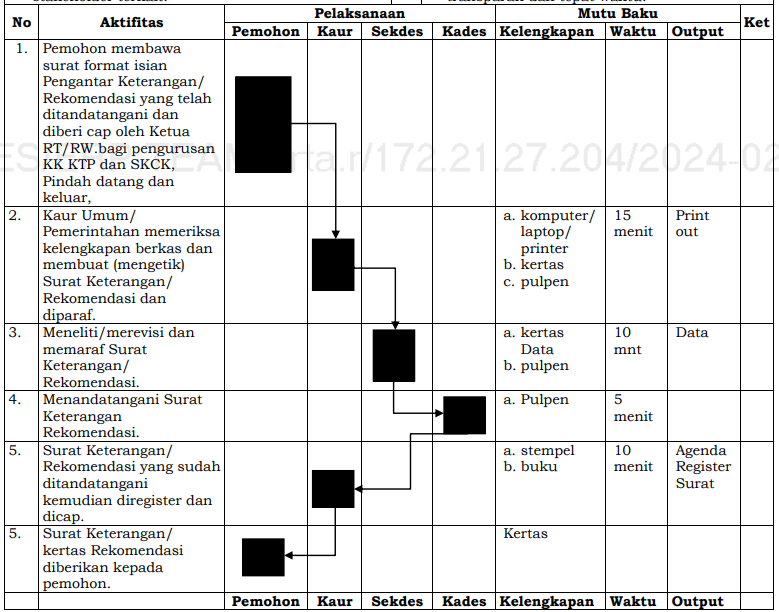
**Tabel 4.2.** Data Perlengkapan Pengelolaan Surat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Perlengkapan | Jumlah |
| 1 | Schnelhecter map | 5 |
| 2 | Buku agenda | 2 |
| 3 | Daftar kendali | 10 |
| 4 | Buku ekspedisi | 2 |
| 5 | Rak arsip | 1 |
| 6 | Filling cabinet | 2 |
| 7 | Lembar disposisi | 3 |
| 8 | Map bertali | 1 |
| 9 | Bantalan cap | 1 |
| 10 | Baki surat | 1 |

Berdasarkan tabel 4.1 dan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa peralatan yang digunakan untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan terdiri dari komputer, printer, yang masing-masing berjumlah 1 unit dalam kondisi baik. Sedangkan perlengkapan yang digunakan seperti rak arsip, baki surat, map bertali, dan bantalan cap masing-masing berjumlah 1 buah dalam kondisi yang baik. Perlengkapan lainnya seperti schnelhecter map ada 5 buah, buku agenda ada 2 buah, daftar kendali ada 10 lembar, buku ekspedisi ada 2 buah, lembar disposisi ada 3 buah, dan map bertali ada 5 buah yang semuanya dalam kondisi yang baik juga. Dengan demikian, peralatan dan perlengkapan yang digunakan di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan sebagai berikut : Komputer, printer, rak arsip, baki surat, bantalan cap, schnelhecter map, buku agenda, daftar kendali, buku ekspedisi, lembar disposisi, dan map bertali.

**4.3.2 Prosedur Pelayanan Surat Menyurat Di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan.**

Pengurusan surat menyurat di kantor kelurahan merupakan salah satu tugas penting yang harus dilakukan dengan baik dan tepat. Pengurusan surat menyurat di kantor kelurahan harus dilakukan dengan tepat dan cepat agar tidak menimbulkan masalah bagi masyarakat. Petugas kantor kelurahan harus memastikan bahwa semua surat yang dikeluarkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Untuk mengurus surat, masyarakat diharuskan memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, seperti fotokopi KTP, fotokopi dokumen pendukung lainnya dan berkas yang lengkap. Setelah itu petugas akan memproses permohonan tersebut dan mengeluarkan surat jika persyaratannya terpenuhi dan di lakukan pemeriksaan. Proses pengurusan surat menyurat di kantor kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan terdiri dari beberapa tahap, seperti pada bagan berikut ini:



**Gambar 4.1** Bagan Pelayanan Surat Menyurat Di Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan

Pada tahap 1 atau tahap persiapan, yaitu: Masyarakat harus menyiapkan semua dokumen yang dibutuhkan seperti fotokopi KTP, fotokopi dokumen pendukung lainnya dan berkas yang lengkap, sebagai syarat untuk mengajukan permohonan surat. Selanjutnya tahap 2 atau tahap pendaftaran, yaitu: Masyarakat harus mendaftar di kantor kelurahan dan mengisi formulir permohonan surat. Petugas kantor kelurahan akan memverifikasi berkas yang diterima dan memastikan bahwa semua persyaratan telah dipenuhi.

Tahap selanjutnya adalah tahap 3 atau tahap Pemeriksaan, yaitu: Setelah dokumen lengkap, petugas kantor kelurahan akan memeriksa berkas yang diterima. Kemudian pada tahap 4 atau tahap Penandatanganan, yaitu: Surat akan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang di kantor kelurahan. Lalu pada tahap 5 melakukan verifikasi data dengan mengecek data yang diperlukan dengan data di dalam sistem.

Setelah itu, tahap 6 adalah Pencetakan, yaitu: Jika semua persyaratan telah dipenuhi dan berkas yang diterima dinyatakan lengkap, surat akan dicetak dan terakhit adalah pengambilan, dimana masyarakat dapat mengambil surat yang telah selesai dikeluarkan setelah melakukan pembayaran jika ada biaya yang dikenakan dan menunjukkan bukti pembayaran. Proses pengurusan surat menyurat di kantor kelurahan memerlukan waktu yang berbeda-beda tergantung jenis surat yang diajukan. Beberapa surat mungkin dapat selesai dalam waktu singkat, sementara beberapa surat lainnya mungkin memerlukan waktu lebih lama. Namun, petugas kantor kelurahan harus berusaha untuk menyelesaikan pengurusan surat secepat mungkin dan memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

**4.4 Pembahasan Masalah**

**4.4.1 Kendala-Kendala di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan Dalam Prosedur Pelayanan Surat Menyurat**

Selama menjalankan Kuliah Kerja Magang (KKM) permasalahan muncul di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan terkait dengan pengelolaan surat menyurat yang dihadapi, yaitu:

1. Kekeliruan saat memberikan nomor surat Hal ini bisa terjadi karena pada saat memberikan nomor surat kurang teliti dalam mengklasifikasikan surat sesuai kode klasifikasinya. Sebelum menyerahkan surat setelah memberikan nomor surat, sebaiknya meminta pihak yang bertanggung jawab untuk mengoreksinya terlebih dahulu.
2. Kurang Teliti dalam Penerimaan Surat Masuk Surat yang diterima. Pada saat menerima surat dari pengantar surat, staff harus membaca dengan teliti kepada siapa surat tersebut ditujukan. Apabila staff kurang teliti maka akan mengakibatkan kekeliruan serta berdampak ke bagian-bagian yang bersangkutan dalam menerima surat tersebut. Selain itu, pembuatan surat keluar yang kurang teliti menyebabkan biaya operasional tinggi karena harus melakukan beberapa kali print untuk membuat surat yang benar.
3. Dokumentasi dan penyimpanan surat yang belum teratur dan belum terklasifikasi dengan baik menyebabkan banyak waktu yang terbuang pada saat melakukan pencarian surat sesuai dengan kebutuhannya. Staff harus melakukan pencarian sehingga pekerjaannya menjadi tidak efektif dan efisien.

**BAB V**

**PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Kuliah Kerja Praktek (KKP) merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa berupa magang di Instansi secara terbimbing dan terpadu oleh pimpinan Instansi sebagai salah satu persyaratan lulus Strata 1 (S1) di Universitas Bina Bangsa. Kuliah Kerja Praktek (KKP) memberikan banyak pengalaman bagi mahasiswa untuk menerapkan bidang dan memperluas wawasan teori dan pengetahuan yang telah diterimanya di dalam kegiatan nyata di bidangnya masing-masing. Dan hasil yang dilakukan selama Kuliah Kerja Praktek (KKP) di Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan.

 Tugas Kelurahan adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta ketenteraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kelurahan. Adapun fungsi kelurahan sendiri antara lain Pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan Kelurahan, Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat, Penyelenggaraan pelayanan masyarakat, Penyelenggaraan dan pembinaan ketenteraman, ketertiban dan lingkungan hidup, Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, Penyelenggaraan administrasi kependudukan, Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat, Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan, Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat, Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi, dan Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun faktor pendukung Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan dalam menjalankan tugasnya yaitu sarana fasilitas yang sudah lengkap, anggaran desa yang lumayan besar, hubungan dengan masyarakat sudah terjalin cukup baik dan seluruh staff sudah dibebankan dengan tugasnya masing-masing. Sedangkan kendalanya yaitu sumber daya manusia yang belum mumpuni dalam manajemen dan pengelolaan surat menyurat, seperti ketelitian, penyortiran, pencatatan, pengarahan, penyampaian dan penyimpanan surat.

**5.2 Saran**

Berdasarkan permasalahan yang ada, dapat diketahui bahwa manajemen pengelolaan surat menyurat pada Kantor Kelurahan Panggung Jati Kecamatan Taktakan sudah baik, Adapun saran yang dapat diberikan untuk mengatasi kendala yang ada adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman pegawai tentang pengelolaan surat menyurat harus ditingkatkan lagi terutama dalam ketelitian, dan kerjasama pegawai yang bertugas mengirimkan surat, apabila surat yang dikirm dalam jumlah besar. Hal ini dilakukan untuk mempersingkat waktu penyelesaian surat.
2. *Filling cabinet* diberi kode klasifikasi pada masing-masing laci untuk satu pokok soal. Hal ini dirasa perlu untuk dilakukan supaya surat dan dokumen-dokumen bisa tersimpan rapih dan teratur.
3. Cara penyimpanan surat harus sesuai dengan kode klasifikasi, supaya surat mudah ditemukan apabila dibutuhkan kembali.

1. Mulyadi. 2013. Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat [↑](#footnote-ref-1)
2. Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya [↑](#footnote-ref-2)
3. Ardiyose. 2013. Kamus Besar Akuntansi. Jakarta: Citra Harta Prima [↑](#footnote-ref-3)
4. Rifka R.N., 2017, Step by Step Lancar Membuat SOP, Depok : Huta Publisher [↑](#footnote-ref-4)
5. Rasto.(2015). Manajemen Perkantoran Paradigma Baru. Bandung: Alfabeta. [↑](#footnote-ref-5)
6. Mulyadi. 2009. Akuntansi biaya. Edisi 5. Yogyakarta : BPFE UGM [↑](#footnote-ref-6)
7. Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara [↑](#footnote-ref-7)
8. Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan [↑](#footnote-ref-8)
9. Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar [↑](#footnote-ref-9)
10. Fandy Tjiptono, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Yogyakarta: Andi, 2012), 3. [↑](#footnote-ref-10)
11. Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 18. [↑](#footnote-ref-11)
12. Mustiastri, Dita. 2015. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses pada 17 Februari 2016 [↑](#footnote-ref-12)
13. Afdalita, E dan Purwanto., (2015), Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Group Investigation (GI) terhadap Hasil Belajar Fisika pada Materi Pokok Listrik Dinamis di SMA Amir Hamzah Medan, Jurnal INPAFI 3(1):196- 201 [↑](#footnote-ref-13)
14. Finoza, Lamuddin. 2010. Komposisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Diksi Insan Mulia [↑](#footnote-ref-14)
15. Yatimah, Durotul, Dr., M.Pd. 2013. Kesekretarisan modern dan administrasi perkantoran. Bandung: CV Pustaka Setia. [↑](#footnote-ref-15)
16. Mustiastri, Dita. 2015. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses pada 17 Februari 2016 [↑](#footnote-ref-16)
17. Yatimah, Durotul, Dr., M.Pd. 2013. Kesekretarisan modern dan administrasi perkantoran. Bandung: CV Pustaka Setia [↑](#footnote-ref-17)
18. Lexy J.Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000) Hal 21 [↑](#footnote-ref-18)
19. Robert C, Bogdan and sari Knop Biklen, *Qualitative Research for Education* (London : Allyn & Bacon, Inc, 1982) [↑](#footnote-ref-19)