

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Umum

2.1.1. Pengertian Surat Secara Umum

Menurut Ida Nuraida dalam jurnal (Hakim, 2017) “surat adalah suatu media komunikasi berisi pernyataan tertulis berupa data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada si penerima surat”.

Menurut Suryani dalam jurnal (Wiguna, Ramaniyar, & Kusnita, 2016) “Surat adalah secarik kertas atau lebih berisi percakapan (bahan komunikasi) yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi/lembaga/instansi. Jadi, surat adalah sebuah alat untuk berkomunikasi secara tertulis dengan menggunakan persyaratan khusus yang khas sesuai dengan aturan surat-menyurat”.

Menurut Maryati dan Denyer dalam jurnal (Ii, 2015) “surat adalah catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau bagan yang memuat keterangan mengenai suatu pokok persoalan atau peristiwa yang masih berguna atau diperlukan sewaktu waktu dimasa mendatang”. Sebagai contoh, surat kuitansi, faktur pembukuan, daftar gaji, data produksi, data pegawai, surat-surat berharga dan lainnya”.

Menurut Yose Rizal dalam jurnal (Masykur & Atmaja, 2015) “ surat adalah alat komunikasi tertulis atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu ke pada pihak yang lain”.

2.1.2 Fungsi Surat

Menurut Priansa dalam jurnal (Ii, 2015) “Surat memiliki sejumlah fungsi yang melekat. Fungsi tersebut dapat berupa fungsi umum ataupun fungsi khusus. Fungsi umum surat secara garis besar adalah sebagai bukti hitam di atas putih; pengungkap banyak hal dan informasi; perekam peristiwa, sehingga surat dapat dibaca kembali oleh pembaca”. Adapun

Selain sebagai sarana atau wahana komunikasi surat juga mempunyai fungsi lain,

1. Surat mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Wakil dari pengirim atau penulis.
 - b. Bahan pembukti.
 - c. Pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut.
 - d. Alat pengukur kegiatan organisasi.
 - e. Sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak).
2. Sedangkan fungsi surat antara lain :
 - a. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicaranya. Oleh karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirimannya.
 - b. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
 - c. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
 - d. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
 - e. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu institusi, yuridis, dan administrasi.

f. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keamanan jalan.

Namun demikian, dalam surat juga terkandung beberapa hal yang bisa menjadi kelemahan dan mengganggu proses komunikasi, diantaranya :

1. Susunan surat yang ruwet.
2. Kalimat yang tidak lengkap, berbelit-belit, dan bertele-tele.
3. Kata-kata dalam kalimat tidak jelas dan terpotong-potong.
4. Pemakaian istilah-istilah yang tidak tepat.
5. Tata bahasa yang tidak tepat.
6. Pemakaian huruf besar yang tidak tepat.
7. Pengungkapan gagasan yang tidak sopan atau terlalu memuji, kasar atau terlalu merendah.
8. Pengetikan yang ceroboh, huruf bertumpuk, dan kotor.

Kelemahan-kelemahan itu menimbulkan beberapa akibat berikut :

1. Berita yang dikomunikasikan tidak sampai atau terlambat sampai ke tujuan.
2. Berita yang dikomunikasikan tidak dipahami oleh penerima surat.
3. Penerima salah menafsirkan sehingga salah mengambil keputusan.
4. Berita tidak ditanggapi sebagaimana mestinya, atau bahkan tidak ditanggapi sama sekali.

Berdasarkan pentingnya kedudukan dan fungsi surat bagi organisasi, serta akibat-akibat yang ditimbulkan dari kelemahan-kelemahan yang ada pada surat, Bagian Sekretariat yang sebagian tugasnya adalah menangani surat-menyurat dituntut untuk memiliki beberapa keterampilan atau kemampuan dalam bidang penanganan surat. Penanganan surat adalah kegiatan menata surat yang dimulai

dari penerimaan surat masuk, penanganan, atau penyelesaian sampai surat disimpan.

2.2. Macam Surat

2.2.1 Menurut Wujudnya

Menurut Maryati dan Denyer dalam jurnal (Ii, 2015) adalah Surat sebagai alat komunikasi tulis surat sangat beraneka ragam wujud, jenis, nama dan sifatnya agar lebih jelas dibawah ini surat dikelompokkan menurut wujudnya, menurut pemakaiannya, menurut banyaknya sasaran yang dituju, menurut isinya, menurut sifatnya dan menurut urgensi penyelesaiannya. Menurut Ida Nuraida dalam Jurnal (Hakim, 2017) jenis-jenis surat dapat ditinjau dari yang pertama menurut wujud surat, lalu menurut jumlah penerima surat, menurut urgensi pengiriman/penyelesaian surat, menurut tujuan surat, isi dan asal surat, ditinjau dari keamanan isi surat dan yang terakhir ditinjau dari prosedur pengurusan surat. Berikut ini adalah penjelasan jenis surat tersebut :

1. *Kartu Pos*

Kartu Pos adalah wujud surat terbuka yang terbuat dari karton berukuran 10 x 15 cm. Kartu Pos digunakan untuk menyampaikan berita pendek yang isinya dapat diketahui orang lain.

2. *Warkat Pos*

Warkat Pos adalah wujud surat tertutup terbuat dari sehelai kertas yang telah dicetak, dapat dilipat seperti amplop. Warkat Pos dipergunakan untuk menyampaikan berita pendek yang isinya dapat diketahui orang lain.

3. *Surat Bersampul*

Surat Bersampul adalah wujud surat tertutup yang memakai sampul. Surat bersampul digunakan untuk :

- a. Menyampaikan berita yang isinya tidak dapat diketahui orang lain.
- b. Mengirim berita yang isinya lebih panjang daripada Warkat Pos, dan lebih menghormati pihak yang kita kirim surat.
- c. Memorandum dan Nota

Memorandum adalah surat yang berisi catatan singkat tentang pokok-pokok persoalan. Memo dibuat oleh atasan untuk bawahan atau sebaliknya. Nota adalah surat yang hanya dibuat oleh atasan untuk bawahannya. Pada dasarnya isi nota sama dengan isi surat dinas, hanya lebih ringkas tetapi jelas.

- d. Telegram

Telegram adalah surat yang susunannya ringkas dan jelas dengan bahasa yang jelas memuat berita-berita penting saja yang dituliskan, dan penulisannya menggunakan huruf morse.

2.2.2 Menurut Isinya

Menurut isinya dapat digolongkan menjadi :

1. Surat Dinas

Surat Dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat Dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut. Surat Dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh Surat Dinas diantaranya adalah surat keputusan, intruksi, surat tugas,

surat edaran, surat panggilan, nota dinas, pengumuman dan surat undangan rapat dinas.

2. Surat Niaga

Surat Niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan. Surat Niaga dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh Surat Niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan, surat permohonan lelang dan periklanan.

3. Surat Pribadi

Surat Pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Surat Pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes untuk menambah rasa kekeluargaan atau persahabatan.

2.2.3 Menurut Jumlah Penerima

Dilihat dari jumlah penerima surat, maka surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain :

1. Surat Biasa

Surat Biasa adalah surat khusus ditujukan kepada seorang pejabat, atau instansi tertentu.

2. Surat Edaran

Surat Edaran adalah surat pemberitahuan tertulis yang ditujukan kepada pejabat/pegawai. Surat Edaran ini berisi penjelasan mengenai sesuatu hal, misalnya kebijakan pimpinan, petunjuk mengenai tata cara pelaksanaan, atau

suatu peraturan perundang-undangan. Surat edaran dipakai oleh instansi swasta maupun pemerintah.

3. Surat Pengumuman

Surat Pengumuman adalah surat yang ditujukan kepada para pejabat, karyawan dan masyarakat umum.

2.2.4 Menurut Keamanan Isinya

Dilihat dari keamanan isinya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam, antara lain :

1. Surat Sangat Rahasia

Surat Sangat Rahasia adalah surat berisi dokumen atau naskah yang sangat penting berhubungan dengan rahasia keamanan negara ataupun rahasia pribadi seseorang. Surat seperti ini berhubungan erat dengan keamanan negara ataupun rahasia pribadi seseorang. Surat seperti ini berhubungan erat dengan keamanan negara, dan biasanya diberti tanda “RHS” atau “SR”.

2. Surat Segera

Surat Segera adalah surat yang harus segera diketahui dan ditanggapi. Penyelesaian surat ini tidak harus dilakukan pada kesempatan pertama tetapi disesuaikan dengan pedoman yang berlaku pada instansi bersangkutan.

2.3 Prosedur Penanganan Surat Masuk

2.3.1 Pengertian Prosedur

Menurut Ida Nuraida dalam jurnal (Pendidikan, Perkantoran, & Dinamis, n.d.) Surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan atau bagian dalam suatu instansi/perusahaan berasal baik instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain di instansi/perusahaan yang sama”. Dengan demikian, surat masuk dapat berasal dari pihak eksternal maupun internal instansi/perusahaan tersebut. Kegiatan dalam penanganan surat masuk contohnya adalah sebagai berikut :

1. Pengurusan Surat di Unit Kearsipan

a. Penerimaan Surat

1. Semua surat masuk yang diterima disortir terlebih dahulu, kemudian dicatat dalam buku agenda surat masuk.
2. Surat yang diterima dari pos diperiksa kebenaran alamatnya dan dikembalikan bila ternyata salah alamat.
3. Surat dipilah berdasarkan alamat yang dituju (unit pengelola/nama pejabat)
4. Dilakukan pengelompokan surat terbuka dan tertutup.
5. Surat terbuka dan diperiksa kelengkapan dan lampirannya, bila disertai lampiran.
6. Untuk surat rahasia dibutuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima di belakang surat.

b. Pengarahan Surat

1. Surat diarahkan kepada pimpinan instansi bila berkaitan dengan kebijakan.
2. Surat diarahkan langsung kepada unit pengelola bila berkaitan dengan pekerjaan teknik operasional.

c. Penilaian Surat

Menentukan surat penting, surat rahasia, atau surat biasa.

d. Pencatatan Surat

1. Surat masuk diagendakan terlebih dahulu, lalu dilampirkan dan dicatat pada lembar disposisi atau pengganti naskah rangkap dua. Lembar kedua dari lembar disposisi atau pengganti naskah dimasukkan kedalam takah yang bersangkutan dengan isi surat tersebut. Lembar kesatu yang diambil dari lembar disposisi atau pengganti naskah diajukan beserta suratnya. Kemudian sebelum didistribusikan dicatat pada peredaran naskah atau surat yang terdiri atas kolom-kolom : putih (no. agenda, no. takah, perihal, diajukan kepada, diteruskan kepada, dan dikembalikan tanggal).
2. Surat penting dicatat pada kartu kendali rangkap tiga dengan warna yang berbeda, misalnya : putih (I), hijau (II), dan merah (III) atau sesuai kebutuhan.
3. Surat biasa dicatat pada lembar pengantar rangkap dua.

e. Penyimpanan Surat

1. Surat masuk yang didistribusikan dan sudah mendapat tanggapan dari pengelola dikembalikan ke sekretariat dan dimasukkan ke dalam takah sesuai dengan kode klasifikasi arsip.
2. Bila ternyata naskah atau surat masuk dikembalikan ke sekretariat dengan disposisi untuk diteruskan ke pejabat lain, sebelum dikirimkan dicatat dulu dalam buku agenda surat masuk, kemudian dikirim pada pejabat tersebut.
3. Sesudah ditanggapi baru dimasukkan ke dalam takah sesuai kode klasifikasi arsip dan bila surat atau naskah tersebut diperlukan pencarian kembali surat yang beredar bisa dilihat dalam buku agenda surat masuk.

2. Penyampaian Surat

1. Surat Penting

- a. Menahan kartu kendali I sebagai pengganti buku agenda.
- b. Menyampaikan surat beserta kartu kendali II dan III kepada tata usaha unit pengelola.
- c. Menerima kartu kendali II setelah diparaf sebagai tanda terima.

2. Surat Biasa

- a. Menyampaikan surat beserta dua lembar pengantar kepada tata usaha unit pengelola.
- b. Menerima lembar pengganti II setelah di paraf sebagai tanda terima.

3. Surat Rahasia

Menyampaikan surat dalam keadaan tertutup beserta dua lembar pengantar kepada tata usaha unit pengelola.

Menerima lembar pengantar II setelah diparaf sebagai tanda terima.

3. Pengurusan surat di unit pengelola

a. Penerimaan Surat

1. Bagian Kepegawaian menerima surat penting, surat biasa, dan surat rahasia.
2. Bagian Kepegawaian memberi paraf kartu kendali II dan lembar pengantar II.
3. Bagian Kepegawaian menyimpan kartu kendali III dan lembar pengantar I di tempat masing-masing.

b. Penyampaian surat kepada pimpinan

1. Bagian Kepegawaian melampirkan lembar disposisi untuk surat penting, surat biasa, dan surat rahasia masing-masing rangkap dua.
2. Bagian Kepegawaian menyampaikan surat-surat tersebut beserta kembar disposisinya kepada pimpinan.

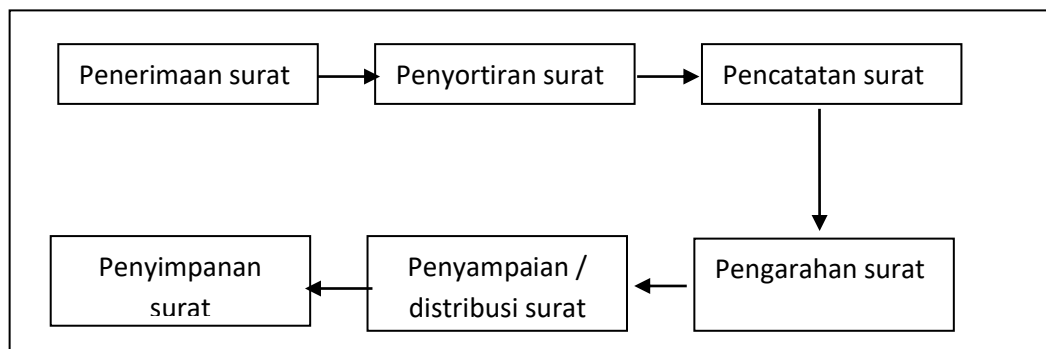
c. Penyampaian surat kepada pelaksana

1. Tata usaha menyampaikan surat yang telah di disposisi pimpinan, rangkap dua kepada pelaksana.
2. Tata usaha mengambil lembar disposisi II setelah diparaf oleh pelaksana dan menyimpannya kedalam “tickler file” menurut tanggal penyelesaian.

2.3.2 Penanganan Surat Masuk

Menurut Durotul Yatimah dalam buku *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran* (Durotul Yatimah, 2013: 124) Setiap surat yang masuk ke perusahaan tentu sangat berharga, karena surat dapat menjadi bahan otentik sekaligus landasan bagi organisasi tersebut untuk melakukan kegiatannya. Oleh karena itu, harus ada pengurusan yang setepat-tepatnya agar surat masuk tersebut dapat diperlakukan sebagaimana mestinya.

Contoh format lembar penanganan surat masuk dapat dilihat pada gambar I.1 dibawah ini



Sumber: Durotul Yatimah (2013)

Gambar 1.1 Penanganan Surat Masuk

Dalam penanganan surat masuk terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan sekretariat, yaitu :

1. Penerimaan Surat

Kegiatan yang harus dilakukan oleh sekretariat dalam penerimaan surat, antara lain :

- a. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk.
- b. Memeriksa kebenarannya, apabila salah alamat, surat segera dikembalikan pada pengirim.
- c. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerima dicatat pada buku penerima surat.
- d. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengelola/nama pejabat).
- e. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya, kalau lampiran tidak lengkap buat catatan seperlunya).

Tabel II.1 Penerimaan Surat Masuk

Terima		Dari		Untuk		Jumlah	Paraf
Tanggal	Waktu	Nama	Alamat	Nama	Bagian	Surat	Penerimaan

1	2	3	4	5	6	7	8

Sumber: Durotul Yatimah (2013)

Pengisian buku penerimaan surat masuk sebagai berikut :

Kolom 1 : Diisi dengan tanggal ketika surat diterima.

Kolom 2 : Diisi dengan waktu ketika surat diterima.

Kolom 3 : Diisi dengan nama pengirim asal surat.

Kolom 4 : Diisi dengan nama alamat pengirim asal surat.

Kolom 5 : Diisi dengan nama tujuan yang tercantum dalam amplop surat.

Kolom 6 : Diisi dengan bagian/unit tujuan yang tercantum dalam amplop surat.

Kolom 7: Diisi dengan jumlah surat yang diterima pada satu kali kesempatan penerimaan.

Kolom 8 : Diisi dengan paraf penerima surat yang tercantum dalam amplop surat.

Saat membuka surat, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Menjaga agar isi amplop tidak terpotong atau rusak.
2. Amplop dibuka pada bagian tepinya agar surat tidak rusak. Oleh karena itu, usahakan lipatan surat tidak sampai ke tepi amplop.
3. Hati-hatilah dalam mengeluarkan isi amplop, jangan sampai sobek karena terkena lem amplop.
4. Bila sobek/rusak, rekatlah kembali dengan pita plastik tembus pandang (transparent tissue tape).

5. Satukan isi surat dengan sampulnya dengan menggunakan cap (mungkin sampul masih diperlukan).

2. Penyortiran Surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat dimaksudkan untuk sebagai berikut :

- a. Mengetahui banyak dan seringnya surat masuk.
- b. Mengelompokkan / memisahkan surat untuk memudahkan penanganan surat sebagaimana mestinya.
- c. Mempermudah pengawasan.

Secara rinci, beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam pembacaan surat sebagai berikut :

- a. Membaca surat secara seksama dan teliti, mulai dari pengiriman, tanggal, isi lengkapnya, lampiran dan sebagainya.
- b. Memberi catatan mengenai hal-hal yang penting untuk membantu pimpinan dalam membaca surat.
- c. Memberi tanda dengan menggaris bawahi kata atau kalimat yang menggambarkan isi surat.
- d. Mengklasifikasi surat berdasarkan kodenya.
- e. Menghubungkan dengan surat lain yang berkaitan dengan surat itu.
- f. Mencatat surat pada buku yang disediakan sesuai dengan sistem yang dianut pemrosesan surat.

3. Pencatatan Surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatat surat, sedangkan pencatatan kartu sesuai dengan jenis surat yang masuk. Untuk surat penting pengurusannya dicatat pada kartu kendali. Jumlah kartu kendali yang digunakan biasanya rangkap tiga dengan warna berbeda (putih=lembar I; kuning=lembar II; dan merah=lembar III) untuk memudahkan pengendalian untuk surat biasa/rutin, surat dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua. Surat beserta dua lembar pengantar disertakan kepada unit penanganan. Adapun untuk surat rahasia, surat dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia dua rangkap dan disampaikan pada alamatnya tetap dalam keadaan tertutup.

Contoh format buku agenda surat masuk dapat dilihat pada tabel II.2 dibawah ini :

No Urut	Tanggal	M/K	Surat		Dari/ Kepada	Isi Ringkas	Ket
			Nomor	Tanggal			

Tabel II.2 Format buku agenda surat masuk

Sumber : Durotul Yatimah (2013)

Contoh format buku kartu kendali dapat dilihat pada gambar II.3 dibawah ini :

Kartu Kendali

Indeks/Subjek : Kode :	Tanggal : No. Urut : M	M/K :
------------------------	---------------------------	-------

Isi Ringkas :	
Lampiran :	No. Surat :
Dari :	Kepada :
Tanggal Surat :	No Surat :
Pengolah :	Paraf :
Catatan :	

Gambar II.3 Kartu Kendali

4. Pengarahan Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seorang administrasi hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor serta staf pimpinan. Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada penanganan. Surat yang disampaikan langsung kepada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan hal lain yang ditentukan oleh pemimpin.

5. Penyimpanan Surat

Surat-surat yang telah selesai diproses atau didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan surat tersebut dapat dibaca kembali. Dalam penyimpanan surat, sekretariat dituntut untuk menyimpan surat dengan cara yang sistematis sehingga bila dibutuhkan dapat ditemukan dalam waktu yang singkat. Bila surat ditemukan dengan membutuhkan waktu yang lama, berarti sekretariat kurang terampil dalam menangani surat.

Penyimpanan surat memiliki beberapa tujuan diantaranya :

- a. Sebagai referensi bila organisasi memerlukan keterangan tertentu.

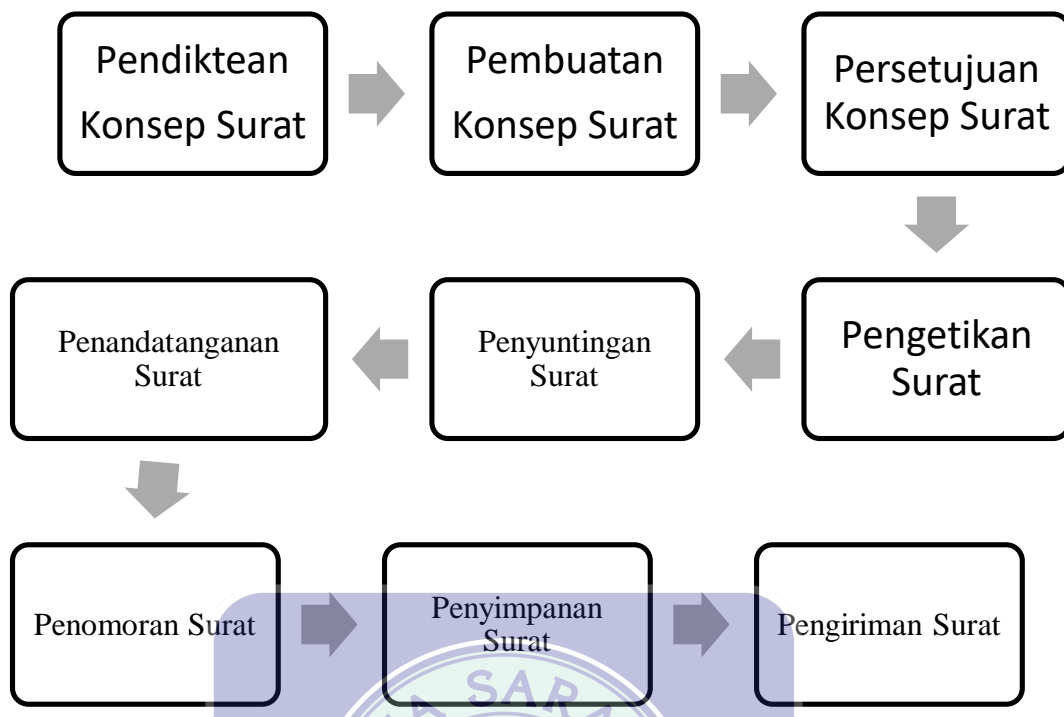
- b. Memberikan data/informasi kepada pimpinan yang bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan. Memberi keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti dengan ketentuan hukum.

2.3.3 Penanganan Surat Keluar

Menurut Durotul Yatimah *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran* (2013:131) surat keluar adalah surat-surat yang masuk ke perusahaan, apabila dilihat dari isinya terdiri atas dua macam, yaitu surat yang harus ditindaklanjuti (follow up) untuk dibalas dan surat yang tidak memerlukan balasan.

Kegiatan yang dapat dilakukan dalam menangani surat keluar bisa dilihat pada gambar dibawah ini :





Gambar 1.2 Penanganan Surat Keluar

1. Pembuatan Konsep Surat

Setelah melakukan hal-hal tersebut di atas, barulah bagian kepegawaian membuat konsep surat yang sesuai dengan keinginan pimpinan.

Untuk membuat konsep surat, terdapat beberapa metode/cara, antara lain sebagai berikut :

- a. Berdasarkan dikte dari pimpinan. Dengan metode ini, pimpinan ingin menyusun sendiri bahasa surat yang akan disampaikan kepada pihak lain,

tetapi pimpinan tidak mempunyai cukup waktu untuk menulis surat. Jadi sekretaris hanya menyalin buah pikiran pimpinannya.

- b. Pimpinan menyusun naskah surat secara tertulis dan menyerahkan naskah tersebut kepada sekretaris untuk diketik. Metode ini hanya digunakan untuk masalah yang penting atau surat yang bersifat rahasia.
- c. Pimpinan mencatat inti surat dan menyuruh sekretaris menyusun surat.
- d. Pimpinan menyerahkan sepenuhnya kepada sekretaris untuk menyusun konsep surat dan menyelesaikannya.

Dalam membuat konsep surat, sekretaris harus memakai kaidah-kaidah penulisan surat yang baik agar informasi yang ingin disampaikan lewat surat tersebut menjadi efektif. Berikut beberapa syarat yang harus diperhatikan dalam menulis surat yang baik.

- a. Surat ditulis dengan menggunakan bentuk atau format yang menarik, artinya bagian-bagian surat tidak ditempatkan seenaknya menurut keinginan penulis.
- b. Surat ditulis tidak terlalu panjang dan memakai bahasa yang jelas, padat, adab serta takzim. Surat diusahakan tidak terlalu panjang karena surat yang panjang dan bertele-tele akan menjemukan.
- c. Surat ditulis dengan bahasa yang sesuai dengan kemampuan pembaca/pihak penerima.

2. Peralatan yang digunakan dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar

1. Buku Agenda

Menurut Nurida (2014:86) mengatakan bahwa “Buku agenda adalah buku untuk mencatat surat masuk dan surat keluar. Mencatat surat masuk dan

surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, yang biasanya dibedakan pula tahunnya. Halaman-halaman dari buku ini berisi kolom-kolom (data) dari surat yang disimpan di file. Selain untuk pencatatan arsip surat masuk dan surat keluar, buku agenda juga dapat berguna untuk pencatatan dalam menelusuri arsip dokumen kantor lainnya.

2. Buku Ekspedisi

Buku ini dipergunakan sebagai tanda bukti penerimaan, pengiriman, atau pendistribusian surat atau barang. Buku Ekspedisi terdiri atas Buku Ekspedisi Internal dan Buku Ekspedisi eksternal. Buku Ekspedisi Internal terdiri atas nomor urut surat diagenda surat masuk dan nama pengirim surat, serta paraf penerima surat. Sementara, Buku Ekspedisi Eksternal berisi nomor surat, tanggal pengiriman surat, dan paraf penerima surat tersebut.

3. Filling Cabinet

Alat penyimpanan tegak atau vertical file. Jenis ini biasanya disebut sebagai lemari arsip (filling cabinet), dan terdiri dari 2 hingga 6 laci. Model lainnya adalah rak arsip terbuka yang berfungsi untuk menyimpan file yang sudah memberkas dan diletakkan dalam kotak. Bentuknya adalah lemari yang terdiri dari lantai hingga atap. Jenis ini juga mencakup rak tegak berputar, tidak memakan tempat banyak.

4. Penyekat

Lembaran yang terbuat dari karton tebal atau tripleks tersebut digunakan sebagai pembatas. Setiap penyekat memiliki tab yang dapat penulis kata tangkap.

5. Map

Jenis ini terdiri dari berbagai model, ada map gantung, folder plastik, odner dan sebagainya.

6. Label

Alat ini berbentuk lembaran terdiri dari beberapa label berukuran kecil untuk ditulis kata tangkap, dipergunakan untuk penunjuk.

7. Kotak

Alat yang tertutup rapat ini, biasanya terdapat lubang kecil di punggungnya, dipergunakan untuk menyimpan arsip-arsip inaktif. Kotak-kotak tersebut biasanya disusun berdasarkan kronologis. Jenis lainnya adalah boks yang setengah terbuka, berfungsi untuk arsip dinamis.

8. Kertas

Jenis kertas menurut ukurannya, yaitu :

- a. Berdasarkan ukuran internasional, misalnya A4,A5,A6,A7.
- b. Berdasarkan ukuran Inggris, misalnya quarto,sixmo,octavo,memo.
- c. Berdasarkan ukuran dalam negeri, misalnya folio, $\frac{3}{4}$ Folio, $\frac{1}{2}$ Folio, dan Folio

Nama kertas yang sudah biasa dipergunakan :

- 1) Union Skin : untuk keperluan surat-menyurat keluar negeri.
- 2) HVS (Houtvritj Scrift) = 90 gram, HVS sedang = 80 gram, dan HVS tipis = 70 gram.

3) Doarslag : untuk tindasan surat (berat 47 atau 50 gram).

4) Buram : untuk surat-surat yang biasa distensile.

Kertas untuk menulis surat sebaiknya berwarna putih sehingga tulisan menjadi lebih jelas. Kertas warna lain hanya cocok untuk tembusan surat. Hal ini pun kalau dipandang perlu, yaitu untuk memudahkan perbedaan antara surat asli dengan tembusannya.

9. Komputer

Alat yang dipakai untuk menerima input, menyimpan dan memanipulasi data dari menyediakan output dalam format yang berguna.

10. Stempel

Alat yang bisa membantu kebutuhan kita dalam pengesahan biasanya stempel digunakan pada pengesahan ijazah, nota dan masih banyak lagi pengesahan-pengesahan lainnya.

11. Formulir

formulir adalah lembaran kartu aatau kertas dengan ukuran tertentu yang didalamnya terdapat data atau informasi yang bersifat tetap, dan ada beberapa bagian lain yang akan diisi dengan informasi yang tidak tetap.

- a. Adapun fungsi dari pembuatan formulir itu sendiri, yaitu :
- b. Mencari suatu keterangan tertentu
- c. Menghimpun data yang sama
- d. Menyampaikan informasi yang sama kepada beberapa bagian yang berbeda
- e. Sebagai bukti fisik

f. Sebagai dasar petunjuk untuk bekerja

Selain formulir, masih banyak catatan tertulis/ dokumen lain yang merupakan hasil kegiatan pekerjaan kantor. Contoh : tabel, peta, grafik, gambar, buku, atau paper. Di samping itu terdapat pula produk atau hasil dari pekerjaan kantor lainnya yang tidak kalah penting yaitu Jasa. Contoh : kegiatan melayani tamu, memberikan informasi secara langsung.

12. Pulpen

Pulpen (dari bahasa Belanda: *vulpen*) adalah peralatan yang sering digunakan untuk menulis di atas kertas. Alat ini berupa mata pena berujung tajam yang dilengkapi pegangan berisi kantong tinta yang bisa diisi kembali. Masing-masing varian pulpen memiliki tingkatan harga dan kualitas yang berbeda, beberapa kalangan pebisnis pulpen bisa menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan citra personal.

