

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pengertian, Fungsi, dan Syarat-syarat Surat

2.1.1 Pengertian

Surat menurut Finoza (2009:4), adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu.

Sedangkan menurut Suryani, dkk (2015:2), Surat adalah secarik kertas atau lebih yang 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.

2.1.2 Fungsi Surat

Menurut Finoza (2009:4), Surat memiliki beberapa fungsi, yaitu:

- a. Sebagai alat komunikasi tulis
- b. Sebagai tanda bukti tertulis
- c. Sebagai alat pengingat
- d. Sebagai pedoman untuk bertindak
- e. Sebagai keterangan keamanan
- f. Sebagai duta/wakil organisasi
- g. Sebagai dokumentasi historis dari suatu kegiatan.

2.1.3 Syarat-Syarat Surat Yang Baik

Adapun ciri-ciri surat yang baik, yaitu:

- a. Menggunakan kertas surat yang tepat dari segi ukuran, jenis dan warna sesuai dengan surat yang akan ditulis.
- b. Menggunakan bentuk surat yang standar
- c. Menggunakan bahasa Indonesia yang baku
- d. Menggunakan gaya bahasa yang lugas
- e. Menggunakan bahasa yang jelas
- f. Menggunakan bahasa yang sopan dan hormat
- g. Menyajikan fakta yang benar dan lengkap
- h. Tidak menggunakan singkatan, kecuali yang lazim dipakai dalam surat menyurat
- i. Tidak menggunakan kata-kata sulit dan istilah yang belum memasyarakat atau umum (Finoza, 2009:6)

2.2 Penggolongan Surat

Surat-surat yang digunakan baik oleh individu ataupun instansi memiliki berbagai macam penggolongan surat, baik menurut isi, tujuan, wujud, sifat, keamanan isi, dan juga urgensi pengiriman/penyelesaiannya.

Menurut Suryani,dkk (2013:4), Penggolongan surat terdiri dari:

1. Penggolongan surat menurut wujudnya:
 - a. Kartu Pos, yaitu surat yang ditulis pada selembarnya kertas sejenis karton yang berukuran 15 x 10 cm.
 - b. Warkat Pos, yaitu surat yang ditulis pada sehelai kertas yang didesain 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 kalangan 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/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 atau tentang sesuatu yang harus dilakukan atau diteruskan yang oleh penerima surat atas surat/lembar petunjuk yang dikirimkan bersamanya.
 - 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 dikalangan 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/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 diantara keluarga atau kerabat. Isi surat pribadi adalah tentang kekeluargaan dan persahabatan.
4. Penggolongan surat berdasarkan keamanan isinya:
 - a. Surat sangat rahasia, yaitu surat atau 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 yang dapat dilakukan dengan menggunakan Kartu Pos, Warkat Pos 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 atau organisasi/pejabat yang bersangkutan .
5. Penggolongan surat berdasarkan urgensi pengiriman/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 mendapat tanggapan dari penerima surat atas isinya sesegara mungkin ditindaklanjuti.
 - c. Surat Biasa, yaitu surat yang isinya maupun cara pengirimannya tidak memerlukan cara secepatnya, tetapi sesuai urutan penyelesaian berdasarkan jadwal aktivitasnya.

2.3 Penanganan Surat Masuk

Penanganan surat masuk menurut Yatimah (2013:124), adalah kegiatan menata surat yang dimulai dari penerimaan surat masuk, pengolahan, atau penyelesaiannya sampai surat disimpan.

Menurut Yatimah (2013:124), dalam menangani surat masuk terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan, yaitu:

a. Penerimaan Surat

Kegiatan yang harus dilakukan dalam penerimaan surat, antara lain:

1. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk.
2. Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera dikembalikan pada pengirim.
3. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.
4. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengolah/nama pejabat).
5. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya. Kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya). Membuka sampul surat dapat dilakukan untuk surat yang sifatnya bukan rahasia, sesuai dengan pedoman kerja yang sudah dibuat.

b. Penyortiran Surat

Pernyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat meliputi:

1. Menggolongkan atau membagi surat ke dalam surat pribadi dan dinas
2. Memisahkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris, atau pegawai lainnya
3. Membagi surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu dinas rutin, penting, dan rahasia, serta
4. Membaca dan meneliti isi surat untuk memberi saran kepada pimpinan, apabila diberi wewenang untuk masalah itu.

c. Pencatatan Surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatatan surat, sedangkan pencatatan kartu berarti sekretaris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk. Untuk surat biasa/rutin, surat dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua. Surat beserta dia lembar pengantar diserahkan kepada unit pengolah. Adapun untuk surat rahasia, surat dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia dua rangkap dan disampaikan pada alamatnya tetap dalam keadaan tertutup.

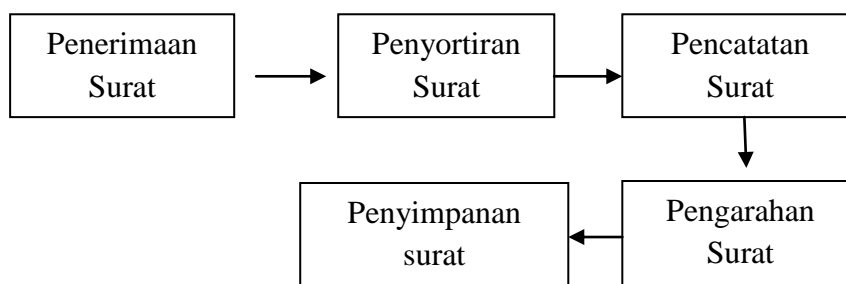
d. Pengarahan Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahannya surat, seorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor serta staf pimpinan. Untuk menyerahkan surat kepada yang berhak mengolah, terlebih dahulu perlu dilengkapi lampiran berupa lembar disposisi (routing slip) pada surat tersebut. Lembar disposisi berguna sebagai tempat pimpinan memberikan tanggapan atas isi surat dengan menegaskan berupa instruksi atau informasi. Instruksi diberikan terutama kepada bawahan atau staf pimpinan, sedangkan informasi diberikan kepada para pimpinan yang sederhana.

e. Penyimpanan Surat

Surat-surat yang telah selesai diproses atau didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan. Penyimpanan surat ini penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan, surat tersebut dapat dibaca kembali.

Gambar 2.1
Bagan Penanganan Surat Masuk



(Sumber: Yatimah, 2013:124)

2.4 Penanganan Surat Keluar

Menurut Yatimah (2013:131), dalam menangani surat keluar, dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Pendiktean Surat

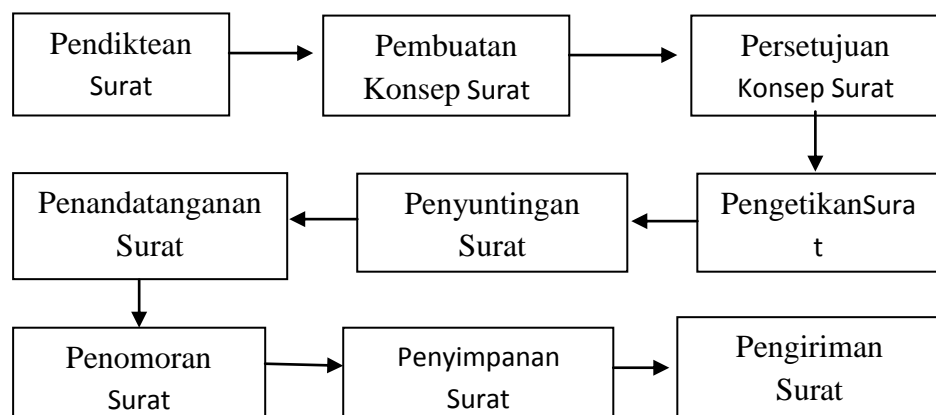
Pada tahap ini, pimpinan ingin menyusun sendiri bahasa surat yang akan disampaikan kepada pihak lain, tetapi pimpinan tidak mempunyai cukup waktu untuk menulis surat. Jadi, sekretaris hanya menyalin buah pikiran pimpinannya. Pendiktean bisa disampaikan secara lisan langsung oleh pimpinan atau dengan menggunakan mesin diktir (*dictating machine*).

b. Pembuatan Konsep Surat

Pimpinan menyusun naskah surat secara tertulis dan menyerahkan naskah tersebut kepada sekretaris untuk diketik.

- c. **Persetujuan Konsep Surat**
Setelah membuat konsep surat, selanjutnya pimpinan melihat kembali konsep surat tersebut, dan menyetujui konsep surat yang telah dibuat itu.
- d. **Pengetikan Surat**
Langkah selanjutnya setelah konsep surat yang dibuat dan disetujui oleh pimpinan adalah proses pengetikan surat. Pekerjaan pengetikan merupakan pekerjaan penting bagi sekretaris karena merupakan proses terakhir dari pembuatan surat. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang cara pengetikan cepat dan benar.
- e. **Penyuntingan Surat**
Surat yang telah selesai diketik selanjutnya harus disunting/edit. Penyuntingan surat ini dimaksudkan untuk memeriksa surat, baik dari segi tata letak, format penyusunan, isi surat, dan bahasanya.
- f. **Penandatanganan Surat**
Setelah semua proses diatas selesai, selanjutnya yaitu pimpinan membubuhkan tanda tangan di surat yang akan dikirim tersebut sebagai bukti sah surat itu.
- g. **Penomoran Surat**
Setelah ditandatangani oleh pimpinan, surat tersebut diberi nomor surat sesuai aturan yang ada di instansi tersebut.
- h. **Penyimpanan Surat**
Setelah setelah semuanya, surat tersebut digandakan terlebih dahulu untuk dijadikan arsip yang akan disimpan.
- i. **Pengiriman Surat**
Tahapan terakhir yaitu pengiriman surat. Pengiriman tersebut dapat dilakukan secara langsung, maupun menggunakan jasa kurir atau pos.

Gambar 2.2
Bagan Penanganan Surat Keluar



(Sumber: Yatimah, 2013:131)

2.5 Penemuan Kembali Arsip Yang Baik

Penemuan kembali surat yang telah diarsipkan adalah salah satu tugas pegawai administrasi, dan proses penemuan ini adalah salah satu cara untuk membuktikan apakah tata kelola penanganan surat di suatu instansi sudah berjalan dengan baik atau belum. Menurut Dewi (2011), Sistem penemuan kembali surat yang baik yaitu tidak lebih dari 1 menit atau menurut dari persentase sekitar 0,5 %.

Lalu, hal ini diperkuat dengan pendapat Amsyah (2005:201), yang mengemukakan bahwa sebuah arsip yang baik dapat ditemukan hanya dalam waktu 1 menit. Sehingga Apabila penemuan kembali arsip di suatu instansi melebihi waktu 1 (satu) menit dapat dikatakan bahwa penanganan surat di instansi tersebut belum baik berdasarkan teori di atas.

