

PERANAN SEKRETARIS DALAM MENANGANI SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN KOTA MEDAN

Dina Octavia, S. Sos., M. I. Kom
Jufri Halim, S.E., M.M

Politeknik Unggul LP3M Medan
Jl. Iskandar Muda No.3 EF Medan-Sumatera Utara

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar pada kantor Dinas Pendapatan Kota Medan. Adapun metode penyelesaian yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah diatas adalah metode pengamatan (observasi), metode wawancara (interview), metode kepustakaan (library research). Objek penelitian ini adalah sekretaris pada kantor Dinas Pendapatan Kota Medan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sekretaris berperan penting dalam membantu kelancaran tugas pimpinan, khususnya dalam menangani surat masuk dan surat keluar dan apabila sekretaris tadi tidak ada maka pekerjaan akan terhambat baik segi tenaga, pikiran, dan waktu sehingga berkurangnya efisiensi kerja.

Kata kunci : sekretaris, surat keluar, surat masuk

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini terjadi perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, dimana perpindahan informasi dari satu tempat ketempat lain tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Perpindahan informasi dapat terjadi apabila terdapat interaksi antara dua belah pihak atau lebih. Interaksi ini diwujudkan dengan aktifitas komunikasi yang dapat terjadi baik secara lisan maupun secara tertulis.

Komunikasi internal maupun eksternal dalam organisasi berfungsi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya komunikasi diharapkan terjadi interaksi dua arah yang berimbang pada terjadinya perpindahan informasi. Perpindahan informasi yang baik terjadi apabila tidak terdapat kesalah pahaman antara informan dengan pihak yang menerima informasi terhadap informasi yang dimaksud. Oleh karenaitulah dibutuhkan metode dan

alat komunikasi yang tepat guna mendukung pencapaian dalam suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam melakukan kegiatannya tidak terlepas dari kegiatan surat-menyurat atau korespondensi, maka dari itu pada suatu perusahaan kegiatan surat menyurat harus mendapatkan perhatian yang serius.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi maka interaksi lisan maupun tertulis ini dapat terjadi tanpa harus bertemunya dua belah pihak atau lebih secara langsung (tatap muka) untuk melaksanakan aktifitas komunikasi tersebut. Perkembangan teknologi komunikasi selain dapat dimanfaatkan untuk mendukung aktifitas dan efisiensi kegiatan organisasi. Dalam organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, aktifitas komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Dalam suatu organisasi surat menurut prosedur pengurusannya dibedakan menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima dari

instansi lain maupun yang diterima dari kurir dengan mempergunakan buku pengiriman/ekspedisi, sedangkan surat keluar surat yang sudah lengkap dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang yang dibuat oleh suatu lembaga atau instansi untuk dikirim atau ditujukan kepada instansi atau lembaga lain. Karena surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak lain. Informasi yang disampaikan tersebut dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, kritikan, dan sebagainya. Bila suatu surat mendapat jawaban atau balasan maka terjadilah hubungan surat menurut yang sering disebut korespondensi. Peranan surat menyurat sangat penting dalam suatu organisasi, baik organisasi kecil, sedang, ataupun besar. Surat berfungsi sebagai alat informasi tertulis mengenai suatu hal tertentu secara jelas dan tertulis dan harus terinci.

Surat sebagai alat komunikasi dapat mencapai tujuannya. Surat harus ditulis dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas,

dan terang mengenai maksud dan tujuannya. Setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim oleh suatu organisasi pemerintah atau swasta mempunyai nilai yang sangat penting, baik sebagai alat komunikasi, sebagai pusat ingatan, sebagai bukti otentik, dan sekaligus dapat menunjukkan dinamika atau kegiatan hidup suatu kantor atau organisasi. Oleh karena itu pengolahan atau penanganan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan setepat-tepatnya sehingga selalu dapat diikuti proses perkembangannya. Sebab penanganan surat masuk dan surat keluar tidak boleh ditunda-tunda, karena bisa saja itu merupakan surat yang sangat penting dan mendesak. Surat-surat yang masuk harus segera ditandatangani oleh petugas. Oleh karena itu surat-surat yang masuk ataupun yang keluar harus disimpan dengan baik sesuai dengan klasifikasinya. Apalagi jika surat tersebut merupakan suatu bukti atas kejadian tertentu yang dibutuhkan oleh pengadilan dalam memecahkan masalah suatu perkara hukum. Mengingat pentingnya surat tersebut, itulah sebabnya bahwa surat masuk

maupun surat keluar harus benar-benar dikelola dengan baik dan benar. Sekretaris harus mampu mengurus dan mengendalikan surat dalam kegiatan penanganan surat masuk dan surat keluar yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengarahannya, pendistribusian, dan pemrosesan lebih lanjut. Atas pemikiran tersebut maka penulis mengambil judul “PERAN SEKRETARIS DALAM MENANGANI SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN MEDAN”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yang akan menjadi objek dalam penelitian adalah Bagaimana Peran Sekretaris Dalam Menangani Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Sekretaris Dalam Menangani Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada

Kantor Dinas Pendapatan Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan peneliti mengenai Peran Sekretaris Dalam Menerima Tamu Pimpinan.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis untuk mengetahui sejauh mana Peran Sekretaris Dalam Menangani Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Medan.

2. METODE PENELITIAN

Adapun metode penyelesaian yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah diatas adalah sebagai berikut :

- a. Metode Pengamatan (*Obsevasi*)
Penulis langsung melakukan pengamatan

terhadap tugas yang dilakukan sekretaris dalam menangani surat masuk dan keluar.

- b. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan penulis dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang mendukung dalam penelitian.

- c. Metode Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan yang berhubungan dengan objek penelitian yang berasal dari perpustakaan dengan tujuan untuk mendapatkan data-data yang berpedoman kepada buku-buku sekretaris, media massa dan artikel yang berhubungan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Dalam suatu perusahaan peran surat sangatlah penting, seperti pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Medan. Surat adalah sarana

komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi, organisasi) kepada pihak lain, berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, pelanggaran, dan sebagainya. Dengan adanya peran sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar maka suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut muncul berdasarkan proses yang dapat dilihat dari peran sekretaris. Antara lain bagaimana seorang sekretaris mampu menangani surat masuk dan surat keluar dengan baik dan benar sehingga mengurangi resiko terjadinya surat yang hilang dan rusak. Selain itu seorang sekretaris dapat membantu pimpinan untuk kelancaran tugasnya, menurut pengertian tersebut sekretaris adalah membantu pimpinan untuk menerima dikte, mengonsep surat atau korespondensi, menerima tamu, memeriksa dan mengingatkan atas kewajibannya resmi atau janji-janjinya dan melakukan banyak tugas lain yang ada hubungannya untuk meningkatkan efektivitas kerja pimpinan. Jadi sekretaris sangat

berperan penting bagi suatu perusahaan.

Penelitian ini merupakan hasil dari perbandingan peneliti dengan data asli yang diberikan sekretaris. Dalam bab sebelumnya telah dijelaskan bagaimana peran sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar dalam suatu organisasi dan bagaimana kita menyikapi serta mengatasi kehilangan dan kerusakan surat tersebut. Adapun tugas-tugas yang dilakukan sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar yaitu, penerimaan surat, melakukan penyortiran, melakukan pencatatan surat, melakukan pengarahannya surat dan melakukan penyimpanan surat.

Pada saat sekretaris mengirim surat terdapat kesalahan pada penomoran surat dan alamat surat, tidak semua surat diserahkan ke sekretaris untuk diarsipkan, terkadang pegawai yang meminjam surat dan pada waktu pengembalian surat tersebut pegawai yang meminjam surat itu mengembalikan surat sendiri tanpa memberitahu kepada sekretaris dan terjadi kesalahan tempat dalam

mengembalikan surat. Pada saat itulah sekretaris ikut berperan dalam cara mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengolahan surat masuk dan surat keluar. Petugas arsip harus teliti dan kreatif dengan cara melakukan pengecekan setiap surat seperti mendata semua surat yang masuk sesuai pokok bidang yang dituju, dan mengecek setiap surat yang dikirim agar pengolahan surat menyurat dapat berjalan dengan baik tanpa ada keterlambatan dalam penyampaian surat. Petugas pengelola surat harus selalu melakukan kontrol terhadap para pegawai yang lain apakah masih membawa surat yang seharusnya setelah menerima surat, surat tersebut harus segera dikembalikan ke sekretaris untuk diarsipkan.

3.2. Pembahasan

Surat merupakan salah satu komunikasi yang masih digunakan oleh instansi atau perusahaan untuk berhubungan dengan pihak luar, sehingga pengolahan surat harus dikelola dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Pendapatan Kota Medan, proses penanganan surat masuk dan

surat keluar menggunakan sistem satu pintu, yaitu semua surat yang masuk dan keluar dikelola di Sub bagian umum dan kepegawaian. Maka dengan itu peranan sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar sudah sesuai dengan teori Susatyo dan Bambang (2014), sekretaris pimpinan menangani surat masuk dengan cara :

1. Penerimaan Surat
2. Menyortir surat
3. Pencatatan surat
4. Pengarahan surat
5. Penyimpanan surat

Sekretaris pimpinan menangani surat keluar dengan cara :

- a. Tahap Instruksi atau Perintah Pembuatan Surat
- b. Tahap Pembuatan Konsep Surat
- c. . Tahap Pengetikan Surat
- d. Tahap Penomoran dan Pencatatan Surat
- e. Tahap Pengiriman Surat

Terdapat beberapa hambatan-hambatan dalam menangani surat masuk dan surat keluar. Akan tetapi sekretaris tersebut sudah mempunyai solusi dalam menangani hambatan mengenai surat masuk dan surat keluar tersebut. Jadi peran sekretaris

dalam menangani surat masuk dan surat keluar sangatlah penting, sehingga pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Disamping itu, sekretaris sangat membantu kelancaran tugas pemimpin baik dalam mengonsep surat, memeriksa dan mengingatkan atas kewajiban pemimpin untuk meningkatkan efektivitas kerja pimpinan. Sekretaris juga menyelenggarakan tata kearsipan, sehingga mempermudah proses surat-menyurat pada saat surat di butuhkan dapat dicari dengan mudah. Berikutnya saat surat datang ataupun surat keluar, harus menggolongkan surat tersebut apakah surat untuk pimpinan atau bukan, setelah itu apa bila surat masuk atau surat keluar tersebut untuk pimpinan maka sekretaris mencatat pada buku besar agenda masuk atau buku besar agenda keluar, kemudian dituliskan pada lembar disposisi setelah itu diserahkan pada pimpinan dan mengambil kembali jika surat tersebut telah di acc oleh pimpinan dan kemudian surat tersebut siap untuk diarsipkan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti pada kantor Dinas Pendapatan Kota Medan, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai peranan sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar yaitu :

- a. Peran sekretaris dalam menangani surat masuk dan surat keluar adalah : mengelolah surat, memaraf surat, di diposisikan, di beri kode, nomor urut, tanggal penyelesaian, di paraf oleh kasubang umum, dan ditandatangani pemimpin, setelah itu kembali lagi kepada sekretaris agar di kelolah kembali dan mempunyai pertinggalan untuk diarsipkan.
- b. Sekretaris berperan penting dalam membantu kelancaran tugas pimpinan, khususnya dalam menangani surat masuk dan surat keluar apabila sekretaris tadi tidak ada maka pekerjaan akan terhambat baik segi tenaga,

pikiran, dan waktu sehingga berkurangnya efisiensi kerja.

4.2. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja sekretaris dalam hal proses pencatatan, surat masuk yang sifatnya biasa baik dari instansi internal maupun instansi eksternal dicatat kedalam buku agenda dan di masa yang akan datang diharapkan sekretaris dapat memberikan penanganan yang semakin baik. Keramahan dan sopan santun sangat penting agar pekerjaan yang kita lakukan dapat menghasilkan buah yang baik. Baik untuk kita maupun untuk orang lain.
2. Petugas arsip (pengelola) harus lebih teliti dan kreatif dengan cara melakukan pengecekan setiap surat masuk dan surat keluar seperti mendata semua surat yang masuk sesuai pokok bidang yang dituju, dan mengecek setiap surat yang

akan dikirim seperti apakah nomor surat sudah diberikan, semua itu agar pengolahan surat menyurat dapat berjalan dengan baik tanpa ada kesalahan.

3. Untuk penelitian berikutnya harus lebih memberikan informasi yang lebih jelas dan maksimal terhadap masalah menangani Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor Dinas pendapatan Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, Jaenuddin. 2007. **Panduan Menjadi sekretaris profesional**. Penerbit Trans Media Pustaka, Jakarta.
- Caroline. 2012. **Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris**. Penerbit Akademia Offset, Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo & Marwoto, Heru Bambang. 2014. **Manajemen Kesekretarisan**. Penerbit Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Sedermawati, 2009, **Kesekretarisa Modern dan Administrasi Perkantoran**. Penerbit CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Wursanto, Ignatius. 2004, **Kompetensi Sekretaris Profesional**, Penerbit ANDI, Yogyakarta

