

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penulisan**

Perkembangan kehidupan manusia di era modern ini tidak terlepas dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi yang berkembang saat ini berperan penting dalam proses perpindahan informasi dari suatu tempat ketempat lain yang tidak lagi membutuhkan waktu lama. Interaksi lisan maupun tertulis saat ini dapat terjadi tanpa harus bertemunya dua pihak atau lebih secara langsung untuk melaksanakan suatu komunikasi.

Perkembangan teknologi komunikasi yang pesat dengan banyak bermunculnya berbagai alat telekomunikasi atau perhubungan yang canggih, seperti: telepon, televisi, radio, telegram, faximile, dan lain sebagainya, sangat bermanfaat untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kegiatan organisasi. Aktivitas komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Komunikasi internal maupun komunikasi 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 kesalahpahaman antara informan dan pihak yang menerima terhadap informasi yang dimaksud. Oleh karena itu dibutuhkan metode dan alat komunikasi yang tepat guna mendukung tercapainya tujuan organisasi. Salah satu alat komunikasi tertulis yang tidak dapat dilupakan keberadaannya, bahkan masih tetap kokoh terpakai seolah tak bisa tergantikan oleh berbagai peralatan komunikasi canggih yang banyak bermunculan yaitu adalah surat.

Surat sama dengan korespondensi, Tugas korespondensi antara lain menangani surat masuk yang mencakup aktivitas, antara lain mengumpulkan surat masuk, mengklarifikasi surat, mengagendakan, dan mendistribusikannya. Sedangkan untuk penanganan surat keluar mencakup aktivitas antara lain mengkonsep surat, mengetik surat, pemberian nomor surat, pengesahan surat, mengagendakan, pengekspedisian, dan pengiriman surat. Maka dari itu pada suatu perusahaan atau instansi, kegiatan surat menyurat harus mendapatkan perhatian. Mengingat pentingnya peranan surat, maka diperlukan adanya prosedur pengelolaan surat.

Berdasarkan PKL (Praktek Kerja Lapangan) penulis berkesempatan mengamati pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara, salah satu tugasnya berhubungan dengan surat menyurat, mulai dari penerimaan sampai dengan pendistribusian sebab surat merupakan salah satu alat komunikasi dan sumber informasi. Oleh karena itu prosedur pengelolaan surat harus sesuai dengan kaidah yang sudah ditetapkan oleh bagian pemerintahan pusat. Tetapi pada kenyataannya Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara, belum melaksanakan prosedur mengenai Surat Masuk dan Surat Keluar. Dilihat dari prosedur pengelolaan surat, pengelolaan surat dapat digunakan dua model yaitu kartu kendali dan juga buku agenda. Dalam setiap pengurusan di setiap instansi tidak mungkin sama, misalnya pada Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara dalam pengurusan surat hanya menggunakan buku agenda. Buku agenda adalah sejenis buku yang dipergunakan untuk mencatat dan mendaftarkan semua surat (surat yang diterima atau surat masuk) dan surat yang dikirim (surat keluar) oleh suatu kantor atau organisasi.

Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara masih belum maksimal, terlihat dari pencatatan surat

masuk hanya menggunakan sistem buku agenda, namun tidak memisahkan jenis surat dalam buku agenda tersebut. Kemudian dalam penyimpanan arsip, Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara tidak menggunakan sistem penyimpanan arsip sesuai dengan prosedur, penyimpanan arsip hanya menggunakan map folder atau gobyang tidak tersusun secara sistematis sehingga kesulitan jika ingin diperlukan cepat hal lain tempat penyimpanan arsip sendiri masih kurang memadai, keterbatasan ruang juga masih menjadi kendala.

Surat menyurat bukan kegiatan yang hanya menerima dan mengirim surat, baik surat masuk maupun surat keluar akan tetapi juga meliputi kegiatan penerimaan, pencatatan, pendistribusian ke unit-unit kerja dalam lingkungan instansi. Surat sebagai alat komunikasi berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai bahan bukti secara tertulis yang mempunyai kekuatan hukum, sebagai jaminan keamanan, dan pengingat dalam kegiatan dimasa lalu. Surat juga sering digunakan sebagai alat promosi oleh kantor atau perusahaan untuk menghemat baik waktu, tenaga dan juga biaya.

Di dalam organisasi pemerintahan surat berfungsi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan komunikasi bagi pimpinan dalam membuat atau mengambil suatu keputusan secara tepat dalam menghadapi suatu masalah. Semua itu tergantung kepada kecepatan dan ketepatan informasi yang terkandung didalam surat. Oleh karena itu sistem pengelolaan surat menyurat diarahkan sesuai dengan kegunaan bagi kepentingan petugas pengelola maupun pimpinan yang akan memakainya.

Keberhasilan suatu manajemen dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyimpan arsip dan efisiensi pemakaian peralatan tersebut. Semua itu tidak bisa

lepas dari faktor sumber daya manusia nya itu sendiri. Keterbatasan sumber daya manusia biasanya akan membawa dampak saat arsip itu akan disimpan dan diperlukan kembali.

Adapun kendala - kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, Sub Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara seperti semua surat diserahkan ke petugas pengelola surat untuk diarsipkan. Surat masih disimpan di masing – masing bidang yang berkepentingan atau tujuan dari surat tersebut. Sehingga petugas hanya mengarsip surat yang didisposisi dan diserahkan ke petugas pengelola surat saja.

Tidak hanya itu saja, petugas yang sudah lanjut usia masih mengemban tugas mengantar surat ke bidang – bidang yang diketahui bahwa jarak antara ruang satu dan yang lain berjauhan, sehingga petugas tersebut biasanya menunda pengantaran atau menyampaikan surat kesetiap bidang, hal itu menghambat pekerjaan. Dalam proses pengurusan atau penanganan surat masuk, petugas seringkali terlambat dalam menyortir surat serta hanya menyimpan surat tersebut diatas meja kerja. Hal ini menyebabkan lambatnya dalam pengurusan surat masuk di Kantor kecamatan Pontianak Tenggara.

Penyampaian surat juga terkadang tidak langsung ke staf pengelola surat tapi melalui petugas pelayanan dibidang lain, sehingga penanganan surat terhambat penyampainya. Hal ini tentu saja menghambat proses pengerjaan surat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan permasalahan dari laporan akhir ini adalah bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Tujuan dari Penulisan Laporan Akhir

- a) Untuk mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara.
- b) Untuk mengetahui mengapa Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara belum melakukan penataan arsip surat masuk dan surat keluar dengan benar.
- c) Untuk mengetahui mengapa pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum sesuai dengan ketentuan.

#### Manfaat dari Penulisan Laporan Akhir

##### 1. Manfaat Teoritis

Dilihat dari segi ilmiah pengamatan ini dapat menambah ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai acuan dan memberikan informasi pendidikan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan sebagai tambahan masukan sehingga dapat menerapkan perpaduan antara praktik dan teoritis yang didapat di bangku kuliah.

###### b. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi instansi, khususnya mengenai pengelolaan surat menyurat pada Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara.

### **1.3. Tinjauan Pustaka**

#### **1.3.1. Pengertian Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar**

##### **1) Pengertian Pengelolaan**

Menurut Ibnu Syamsi (2008,8) pengelolaan adalah proses, cara perbuatan pengelolaan membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam melaksanakan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain. Menurut Purwadinata (2007,88) pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa pengelolaan adalah kegiatan yang menggunakan sarana dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dengan cara efektif dan efisien. Menurut pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

## **2) Pengertian Surat**

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis. Oleh karena itu, seseorang yang menulis surat, harus menguasai tata tulis tulisan dan memiliki keterampilan menulis kalimat efektif dan mengembangkan paragraph serta dapat mengaplikasikan kaidah-kaidah ejaan yang berlaku untuk penulisan bahasa yang digunakan. Surat merupakan informasi tertulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan informasi tertulis ialah informasi berupa kabar atau berita seperti penawaran, pesanan, panggilan, permohonan dan sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka surat kantor dapat dipahami sebagai berikut:

1. Pada dasarnya surat adalah alat komunikasi jarak jauh antar manusia dengan mempergunakan Bahasa tulis dan secarik kertas sebagai sarannya.
2. Dengan kata lain disebutkan bahwa surat adalah sarana untuk menyampaikan pikiran, isi hati, maksud atau kehendak pada orang lain melalui Bahasa tulis dengan mempergunakan kertas sebagai sarannya.

Surat memiliki sejumlah fungsi yang melekat. Fungsi tersebut dapat berupa fungsi umum maupun khusus. Fungsi umum surat secara garis besar adalah sebagai bukti hitam di atas putih, sebagai pengungkap banyak hal dan informasi, dan sebagai perekam peristiwa, dimana surat dapat dibaca kembali oleh pembaca. Adapun fungsi khusus surat yaitu:

1. Alat Dokumentasi

Surat berfungsi sebagai alat dokumentasi apabila surat dijadikan sebagai alat pemberian atau pengumpulan bukti-bukti ataupun keterangan. Biasanya surat dijadikan sebagai alat dokumentasi apabila terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat antara dua pihak.

2. Alat Peningat

Surat dapat digunakan sebagai alat pengingat hal-hal yang telah terlupakan atau telah lama. Misalnya untuk penyelesaian satu masalah, pegawai kantor sering harus membuka kembali apa yang berhubungan dengan hal yang berkaitan dengan masalah itu karena pemimpin atau pegawai kantor telah lupa akan hal tersebut.

3. Bukti Historis

Kehidupan manusia berkembang terus, karena itu perubahan dalam kehidupan manusia selalu terjadi. Dalam perkembangannya sebuah organisasi, misalnya, tentu mengalami perubahan dari masa ke masa. Sebab isi surat-surat itu banyak yang merupakan rekaman keadaan organisasi tersebut pada masa-masa tertentu sehingga dapat diketahui perubahannya dari masa ke masa.

#### 4. Pedoman Pelaksanaan Pekerjaan

Penggunaan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bertujuan agar semua kegiatan, baik di dalam maupun di luar instansi, dapat terlaksana dengan lancar dan baik. Selain itu, beban pejabat pun menjadi ringan karena dia tidak harus selalu memberi petunjuk kepada bawahannya secara tatap muka. Surat tersebut dapat dibuat dalam bentuk surat edaran atau instruksi, surat keputusan, nota tugas, dan sebagainya.

Menurut Agus Sugianto (2005:2) Surat merupakan sebuah dan sarana komunikasi yang dipakai untuk dapat menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan kata lain, surat tersebut merupakan alat komunikasi tertulis untuk dapat menyampaikan sebuah pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu menggunakan kertas, penggunaan bentuk/model, pemakaian notasi sertajuga kode, pengguna bahasa yang khas dan juga pencamtuman tanda tangan.

Surat menurut Soedjito dan Solchan ( 2016 :23) surat ditinjau dari sifat isisnya adalah jenis karangan paparan dimana di dalam paparan pengarang menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakanya. Sedangkan ditinjau dari wujud peraturanya



surat adalah percakapan yang tertulis. Sedangkan ditinjau dari fungsinya surat adalah suatu alat komunikasi tertulis.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan mengenai pengertian surat yaitu sarana atau wahana komunikasi tertulis yang ditujukan kepada orang lain atau suatu instansi dengan tujuan untuk menyampaikan suatu hal baik itu berupa informasi, perintah atau sebuah pemberitahuan.

### **3) Pengertian Surat Masuk**

Surat Masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan atau bagian dalam suatu instansi/perusahaan yang berasal baik dari instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain di instansi/perusahaan yang sama. Dengan demikian, surat masuk dapat berasal dari pihak ekstern maupun intern instansi/perusahaan tersebut.

### **4) Pengertian Surat Keluar**

Surat Keluar adalah surat yang di kirim oleh suatu instansi/perusahaan atau dari bagian di dalam instansi/perusahaan tersebut yang ditujukan ke instansi/perusahaan lain atau ke bagian lain dalam instansi/perusahaan yang sama. Dengan demikian surat ekstern dapat ditujukan ke pihak ekstern maupun intern instansi/perusahaan.

## **1.3.2. Fungsi Surat**

Fungsi surat menurut Soedjito dan Solchan (2016) antara lain :

- a. Surat berfungsi sebagai alat komunikasi: Kegiatan komunikasi internal maupun eksternal antara pihak pengirim dan penerima surat atau antara orang dengan pemerintahan, pemerintah dengan pemerintah, perusahaan swasta dengan pemerintahan, ataupun sesama perusahaan swasta.
- b. Sebagai bukti tertulis: surat berfungsi sebagai bukti hitam di atas putih atas sebuah peristiwa atau fakta.
- c. Sebagai bukti historis : surat berfungsi sebagai buktibahwa peristiwa atau kegiatan tersebut pernah dilaksanakan dan terjadi.
- d. Sebagai alat pengingat : surat dapat berfungsi sebagai alat pengingat, mengingat manusia memiliki keterbatasan dalam penyimpanan memori.
- e. Sebagai pedoman kerja : dengan surat dapat di fungsikan sebagai pedoman dalam bekerja.

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

- a. Surat biasa

Surat biasa dikirim oleh seorang atau suatu instansi kepada pihak jabatan maupun instansi tertentu.

- b. Surat edaran

Surat edaran ditunjukkan ke beberapa orang atau pejabat instansi maupun organisasi.

- c. Surat pengumuman

Surat ini harus segera mungkin diketahui dan ditanggapi oleh penerima surat. Penyelesaian dan pengiriman surat tidak boleh ditunda-tunda tetapi harus dilakukan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.

### **3) Menurut urgensi pengiriman atau penyelesaiannya**

Berdasarkan urgensi pengiriman surat dapat dikelompokkan menjadi :

#### 1. Surat Sangat Segera

Adalah surat yang isinya harus segera mungkin diketahui oleh penerima surat dan harus segera mungkin diselesaikan.

#### 2. Surat Segera

Surat ini harus segera mungkin diketahui dan ditanggapi oleh penerima surat. Penyelesaian dan pengiriman surat tidak boleh ditunda-tunda, tetapi harus dilaksanakan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.

#### 3. Surat Biasa

Surat ini tidak memerlukan tanggapan atau penyelesain yang cepat. Meskipun demikian, setiap surat memerlukan jawaban (respon) atau tanggapan hendaknya segera dijawab dan dibalas.

### **4)Ditinjau dari prosedur pengurusan surat**

#### a. Surat Masuk

Surat masuk merupakan surat yang diterima dari perorangan atau instansi/perusahaan lain.

#### b. Surat Keluar

Surat keluar merupakan surat yang dikirim kepada perseorangan atau instansi/perusahaan lain.

#### **1.3.4. Metode Pencatatan Surat**

Dalam pengelolaan surat dapat diselenggarakan dengan menggunakan dua cara yaitu :

a. Buku agenda

Menurut Agus Sugiarto (2005 : 27) pencatatan dengan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan surat keluar, yang biasanya dibedakan tahunnya.

b. Kartu kendali

Menurut Sudarmayanti (2003 : 85) pengurusan dengan menggunakan kartu kendali disebut dengan sistem kearsipan pola baru. Kartu kendali adalah helai tipis berukuran 10 x 15 cm berisi kolom-kolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta untuk mengendalikan surat tersebut. Kartu kendali berfungsi sebagai pengganti buku agenda, yang mana penggunaannya dapat ditulis rangkap dua, rangkap tiga atau rangkap empat, sesuai dengan kebutuhan masing-masing kantor.

#### **1.3.5. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk**

**a) Pengelolaan Surat Masuk**

Dalam pengelolaan surat masuk diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis. Adapun pengelolaan surat masuk adalah sebagai berikut:

## 1. Penerimaan

Surat pertama kali diterima atau diambil dari kurir yang mengantar surat tersebut. Tugas penerima adalah:

- Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk,
- Meneliti ketepatan alamat si pengirim surat,
- Mengelompokkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaiannya,
- Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

## 2. Penyortiran

Penyortiran dapat dilakukan berdasarkan atas golongan surat biasa, rutin dan rahasia. Penyortiran adalah kegiatan memisah-misahkan surat untuk pengelolaan lebih lanjut.

## 3. Pencatatan

Setelah surat dicatat, distempel (dicap) serta memeriksa ketepatan jenis ataupun jumlah lampiran yang harus diterima maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan pada buku agenda surat masuk.

## 4. Mengagendakan surat masuk

Mengagendakan surat masuk adalah kegiatan mencatat surat masuk dan surat keluar kedalam buku agenda (buku harian). Setiap surat yang masuk dicatat dan diberi nomor agenda surat masuk.

## 5. Pengarahan dan penerusan

Surat yang sudah diagendakan kemudian dilampiri lembar disposisi dan diserahkan kepada kepala pimpinan untuk memperoleh tanggapan atau isi surat dengan menegaskan pada lembar disposisi tersebut berupa instruksi atau

informasi yang tertera pada surat masuk tersebut. Surat yang telah memperoleh instruksi kemudian diteruskan kepada unit pengelola untuk di proses.

#### 6. Penyampaian surat

Penyampaian surat dilakukan oleh petugas pengarah yang dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Surat yang sudah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku agenda.
- Menyampaikan surat terlebih dahulu melalui buku agenda yang bersangkutan.
- Petugas pengarah mengembalikan kepada petugas untuk dicatat dalam buku pengarah

#### 7. Penggandaan

Penggandaan surat dapat dilakukan dengan mesin fotocopy.

#### 8. Penyimpanan berkas atau arsip surat masuk

Penyimpanan berkas atau arsip surat masuk dari pimpinan dilakukan oleh unit pengolah/TU dengan mempergunakan metode kearsipan yang berlaku pada instansi tersebut.

### **b). Prosedur Pengelolaan Surat Keluar**

Prosedur pengelolaan surat keluar yang baik hendaknya menggunakan langkah - langkah sebagai berikut:

#### 1. Pembuatan Konsep Surat

Konsep surat disebut juga dengan istilah draft. Konsep surat disusun dan dibuat sesuai bentuk surat yang benar atau yang dikehendaki pimpinan. Tujuan

daripembuatan konsep yang lengkap adalah agar tidak terjadi perbaikan yang banyak atau revisi pada saat pengetikan.

## 2. Pengetikan

Apabila konsep surat telah mendapat persetujuan dan memperoleh kode atau nomor surat, diserahkan kepada unit pengolah. Kemudian kepala unit pengolah harus tekun dan teliti dalam memeriksa hasil pengetikan konsep surat tersebut dengan ketentuan yang ada, setelah melalui koreksi kesalahan.

## 3. Mengetik surat dalam bentuk akhir

Konsep yang telah disetujui pimpinan kemudian diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat atau kop surat.

## 4. Penandatanganan

Surat yang sudah selesai diketik, kemudian diserahkan kepimpinan atau ke pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat tersebut.

## 5. Pencatatan

Dalam pencatatan ini kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- Net surat yang telah ditandatangani, dicap disertai kelengkapan lainnya, seperti lampiran dan amplop.
- Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam agenda oleh petugas yang disebut agendaris.
- Surat dinas telah selesai dicatat dalam buku agenda, kemudian surat tersebut siap untuk dikirim.

## 6. Pengiriman surat

Pengiriman surat dapat dilakukan dengan dua macam cara yaitu dikirim secara langsung atau melalui pos.

#### 7. Penyimpanan surat

Lembar utama dikirim ke alamat yang dituju, sedangkan lembar kedua disimpan dengan menggunakan sistem kearsipan yang dipakai oleh kantor.

### **1.4 Metode Penulisan**

Dalam metode ini penulis menggunakan jenis penulisan deskriptif, yaitu suatu bentuk pengamatan yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena alamiah manusia. Fenomena itu biasanya berbentuk aktivitas, perubahan, karakteristik, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang lain (seorang pegawai, lembaga organisasi dan lain-lainnya).

#### **1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

##### **a. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang paling strategis dalam penelitian yang digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus masalah yang diamati. Karena tujuan dari penulisan ini adalah data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini ada tiga diantaranya, sugiyono (2014,226).

##### 1. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda atau rekaman gambar. Observasi yang digunakan adalah observasi berperan yaitu metode



pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data melalui pengamatan dan pengindraan dimana pengamat benar-benar terlibat dalam keseharian responden. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada sub bagian umum aparatur kantor kecamatan Pontianak tenggara.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode penulisan yang meliputi pengumpulan data melalui interaksi verbal secara langsung antara pewawancara dan yang diwawancarai. Wawancara yang dilakukan penulis bertujuan untuk mencari tahu segala hal yang berkaitan dengan penataan ruang kantor.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode yang dipergunakan dalam penulisan ini untuk mendapatkan data sekunder dan primer yang berupa catatan-catatan.

### **b. Alat Pengumpulan Data**

Alat Pengumpulan Data yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

- 1.) Pedoman observasi, dalam tahap observasi penulis melakukan penulisan pada Sub Bagian Umum Aparatur Kantor Kecamatan Pontianak Tenggara mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
- 2.) Pedoman wawancara, yaitu alat pelengkap atau alat pembantu dalam penulisan untuk mendapatkan informasi / data, dimana pedoman ini dilakukan secara sistematis sesuai dengan setiap pertanyaan yang diajukan mencakup masalah yang dapat

dikembangkan lebih lanjut dan kemudian dengan jawaban informasi akan memperoleh informasi dan jawaban yang lebih jelas.

3). Pedoman dokumentasi, merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam sebuah penelitian.

#### **1.4.2 Teknik Analisa Data**

Dalam penulisan kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data lapangan, mengikut konsep yang digunakan Miles dan Huberman, menjelaskan bahwa: aktifitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisa data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

##### **1. Data Reduction**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan terinci. Semakin lama penelitian ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisa data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberik gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Sugiyono (2014:247).

Dalam hal ini data tentu dilakukan analisis-analisis yang sangat detail dan mengingat proses ini penting dilakukan oleh peneliti dari data yang didapatkan pada Prosedur Pengelolaan Surat tersebut, sehingga dapat menghasilkan data rangkuman, pokok-pokok data yang penting sebagai bukti lapangan secara nyata.

## 2.Data Display

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) dalam buku penelitian kualitatif menyatakan: Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Sugiyono, (2014,249). Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

## 3.Conclusion Drawing Verification

Menurut Miles dan Huberman, langkah ketiga dalam analisa data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data.