

**SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR
TAHUN 2024 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**



TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

YOSAFAT AYAI

NIM : E0121201001

Program Studi Kesekretariatan

**PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR
TAHUN 2024 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Diajukan Oleh:

YOSAFAT AYAI
NIM : E0121201001

Telah disetujui oleh:
Pembimbing Laporan Akhir,
Pontianak, 14 Mei 2025



YULIANTI, S.H., M.Si.
NIP : 196007171988102001

PROGRAM D-III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR
TAHUN 2024 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

YOSAFAT AYAI
NIM : E0121201001

**Telah Disidangkan
Pada Tanggal : 29 Juli 2025**

Pembimbing



Yulianti, S.H., M.Si

NIP:196007171988102001

Penguji



Dra. Kartika Ningtyas, M.Si

NIP:196605251994032001

Pontianak, 29 Juli 2025

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura**



Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP:197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama Mahasiswa : Yosafat Ayai
Tempat, tanggal lahir : Setabar, 24 November 2001
Nomor induk Yang bertanda tangan di bawah ini :
mahasiswa : E0121201001
Program studi : Kesekretariatan
Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu politik

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang saya tulis ini yang berjudul Sistem pengelolaan Surat masuk dan Keluar Tahun 2024 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Barat merupakan hasil karya asli saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya diprogram studi, fakultas atau perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya, dalam Laporan Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang atau universitas lain, kecuali yang secara tertulis dibentuk dalam Laporan Akhir ini ada disebutkan dalam laporan pustaka pada Laporan Akhir ini.

Pontianak, 25 Juli 2025



Yosafat Ayai
NIM: E0121201001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini sebaik mungkin dengan judul **Sistem Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Tahun 2024 Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Barat**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penelitian diambil berdasarkan hasil PKL, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung tulisan ini.

Tugas Akhir ini telah disusun dan di buat dengan maksimal dan mendapatkan banyak dukungan dari banyak pihak, sehingga dapat memberikan motivasi, saran, dan masukan yang sangat berguna dalam menyelesaikan laporan akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendorong dan memberikan semangat dalam proses pembuatan laporan akhir ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos. M. Si, selaku Dekan FISIP UNTAN.
2. Bapak Drs. Sugino, M.Si selaku Koordinator Program Studi Kesekretariatan D3 FISIP UNTAN.
3. Ibu Yulianti, SH, M.Si selaku Dosen pembimbing laporan akhir ini.
4. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah bersedia membimbing dan membina kami selama masa perkuliahan.

5. Seluruh Staff / karyawan dilingkungan Sub Bagian Umum dan Aparatur Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat.
6. Kedua orang tua Bapak Binatus Bius dan Ibu Rohana serta abang Ivo Dius Wiranata Gaurio yang telah memberikan dukungan penuh.
7. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan semasa kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang banyak sekali memberikan semangat dan motivasi.

Pontianak, 29 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Y' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the end.

Yosafat Ayai

Penulis

Ringkasan Laporan Akhir

Tugas Akhir ini membahas tentang Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Tujuan utama dari pengembangan sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam proses pencatatan, pengarsipan, dan pelacakan surat yang masuk dan keluar dari instansi.

Permasalahan yang dihadapi sebelumnya meliputi proses manual yang masih digunakan dalam pengelolaan surat, yang menyebabkan kesulitan dalam pencarian arsip, risiko kehilangan data, serta keterlambatan dalam proses disposisi dan tindak lanjut surat. Untuk mengatasi hal tersebut, dikembangkanlah sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat memfasilitasi seluruh proses pengelolaan surat secara digital.

Metodologi yang digunakan dalam pengembangan sistem ini adalah model Waterfall, yang mencakup tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, dan evaluasi. Sistem ini dilengkapi dengan fitur utama seperti: pencatatan surat masuk dan keluar, pencarian data surat, disposisi digital, manajemen arsip surat, serta pemberitahuan surat kepada pihak terkait.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi pengelolaan surat, memudahkan proses pelacakan dokumen, serta mendukung upaya digitalisasi arsip sesuai dengan prinsip kearsipan modern. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi

yang efektif dalam mendukung kinerja administratif dan layanan informasi di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Barat.

MOTTO

“Segala Perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.” (Filipi 4:6-7)

**“Masa depan tidak datang dengan menyalahkan masa lalu”
(Rocky Gerung)**

Lembar Persembahan

“Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa. Yang telah memberikan berkat dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terima kasih untuk Bapak (Binatus Bius) dan Ibu saya (Rohana), Terima kasih juga untuk Abang saya (Ivodus Wiranata Gaurio) yang selalu memotivasi, selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehati untuk menjadi semangat untuk saya selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.”

“Tidak lupa saya berterima kasih untuk teman seperjuangan saya Benediktus Primoe Edo, Selmanto Geovani, Novensibus Tegar Tolada, Thomas Aldrin Wibisono, Pasa Agung Sapamare, Lusius Fady Tri Cahyono, Agustinus Teo, Silvester Billy, Ronald Febrian, Wiliam Morgan, Agripanus Marsel, Jeane Evelyn, Lana Eri Silalahi, Kristina Voni, Guntur Mandayu, tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada abang Rizky Samosir, Uni Kristian dan juga kepada om dan tante Sumita, Yohanes Telajan, Nina dan Roland Silalahi yang tidak pernah bosan menanyakan terkait progres penulisan Tugas Akhir ini serta selalu memberikan solusi dan semangat untuk penulis. Terimakasih juga kepada Claudia Septy dimana beliau adalah pacar saya. Dari awal pembuatan judul tugas akhir sampai pada hari ujian tugas akhir beliau senantiasa memberikan ruang dan waktunya untuk memberikan saya semangat yang penuh kasih, terimakasih untuk segala hal yang telah diberikan kepada saya sehingga pembuatan Tugas Akhir ini sampai pada tahap ini. Serta teman-teman lainnya yang serta membantu dan memberikan dukungan selama perjalanan perkuliahan hingga pada saat pembuatan Tugas Akhir ini hingga selesai. Saya tidak tahu sampai kapan kami bisa bertahan, tetapi terima kasih banyak karena sudah menerima saya sebagai teman kalian, maaf jika saya banyak kekurangannya. Warm greetings and bow with respect. I love u all.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan	i
Kata Pengantar	iii
Ringkasan Laporan Akhir.....	v
Motto	vii
Halaman persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	5
1.3. Tinjauan Pustaka	6
1.4. Metode Penelitian	24
BAB II Gambaran Umum dan Lokasi PKL	28
2.1. Gambaran Umum DPK KalBar.....	28
2.2. Lokasi dan Peta	29
2.3. Visi dan Misi	30
2.4. Tugas Pokok dan Fungsi	31
2.5. Struktur Organisasi	33
BAB III Pelaksanaan PKL	52
3.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	52
3.2. Analisis Data	58
BAB IV Penutup	60
4.1. Kesimpulan	60

4.2. Saran	61
Pedoman Wawancara	63
Daftar Pustaka	64
Daftar Riwayat Hidup	65
Lampiran	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Petunjuk peta.....	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Alur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	23
Tabel 3.1 Logbook	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	66
Lampiran 2.....	66
Lampiran 3.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Pengertian pengelolaan adalah suatu proses atau tindakan mengatur, mengurus, mengendalikan, dan memanfaatkan sumber daya, baik itu manusia, waktu, materi, maupun informasi, untuk mencapai tujuan tertentu. Pengelolaan juga bisa diartikan sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Pengelolaan (management) adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang diterima dari pihak lain. Sedangkan Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi.

Komunikator ataupun komunikan dapat berupa instansi atau perusahaan, pegawai, pelanggan, ataupun pihak lain yang berkepentingan dengan instansi atau perusahaan. Surat bukan hanya sebatas sarana komunikasi tertulis. Dalam arti luas surat juga mencakup formulir yang sudah diisi, surat-surat berharga, dokumen dan sesuatu yang mengandung informasi serta dapat digunakan untuk memperlancar

komunikasi. Berbeda dengan sarana atau media komunikasi lainnya, surat memiliki banyak manfaat bagi suatu organisasi. Menurut Suryani, dkk (2014:2) fungsi surat antara lain yaitu surat sebagai alat bukti tertulis, bukti historis, alat pengingat, data organisasi dan sebagai pedoman. Surat menyurat merupakan kegiatan yang memiliki peranan penting bagi kemajuan organisasi.

Dalam surat terdapat sebuah informasi, dimana informasi dalam surat tersebut digunakan sebagai dasar penunjang pelaksanaan kegiatan manajemen baik secara langsung atau maupun tidak langsung. Dengan demikian perlu adanya pengelolaan yang baik terhadap surat. Di zaman yang sudah maju ini, sudah banyak ditemukan alat komunikasi modern dan bahkan telah banyak teknologi informasi berbasis komputer yang sangat canggih. Sehingga, dapat membantu dalam menunjang kelancaran aktivitas kegiatan kantor atau organisasi baik pemerintah maupun swasta. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Badea (2014:74), mengatakan bahwa dengan adanya teknologi melalui sosial media mampu meningkatkan komunikasi organisasi. Hal tersebut juga didukung oleh Ruffiah (2018:1175), yang mengatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Sebelum era teknologi, selama ini pengelolaan persuratan masih dilakukan secara manual sehingga dalam proses pelaksanaannya muncul sejumlah permasalahan, antara lain proses distribusi yang cenderung lambat bahkan surat tersebut tercecer dan hilang dalam tumpukan dokumen lain. Sedangkan pada era

teknologi informasi ini, salah satu bentuk layanan yang dapat digunakan yaitu internet (Ivancevich, dkk, 2006:124).

Apabila suatu organisasi atau kantor di dalam melaksanakan kegiatan surat menyurat telah menggunakan teknologi yaitu surat berbasis elektronik. Maka, kegiatan surat menyurat di organisasi tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tidak memakan biaya yang besar. Dengan demikian, dapat menghemat pengeluaran organisasi atau kantor dari segi waktu, tenaga dan uang. Menurut Ghaderi (2011:1436) melalui hasil penelitiannya mengatakan bahwa dalam penggunaan e-mail, memiliki keuntungan yaitu mempersingkat waktu atau efisiensi waktu siswa dalam mengirimkan tugasnya, berbeda ketika menggunakan metode biasa. Sejalan dengan pernyataan Ghaderi (2011:1436), pada penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Sukadi (2013:7) tentang sistem informasi persuratan yang menyatakan bahwa sistem informasi persuratan berbasis web sangat membantu penghematan waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengiriman dan penerimaan surat.

Penggunaan persuratan berbasis elektronik sudah digalakkan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Jawa Tengah. Penerapan penggunaan aplikasi berbasis elektronik ini, sebagai wujud pengimplementasian pemerintahan berbasis Good Governance. Menurut Hayat (2017:167) mengartikan pengertian Good Governance sebagai kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di samping itu, menjadikan teknologi informasi sebagai sarana penting dalam penyelesaian tanggung jawab secara efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan janji kinerja

pegawai Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada point ke-3 yaitu memaksimalkan electronic-government (e-gov) dalam melaksanakan tugas sehari-hari melalui tata kelola pemerintahan efektif efisien untuk Good Governance.

Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) merupakan aplikasi yang sedang digunakan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam pengelolaan persuratan sebagaimana Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. M.HH-01.TI.03.02 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Sistem pengelolaan surat masuk dan keluar harus diperhatikan dengan baik dan benar oleh setiap kantor. Untuk mengoptimalkan upaya pelayanan yang efisien, agar setiap tamu yang datang akan merasa puas apabila mendapatkan sistem pengelolaan surat masuk dan keluar dengan cepat.

Bagian umum dan aparatur, mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan kebijakan di bidang umum dan aparatur serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya, dan mengelola surat masuk dan keluar pada kantor tersebut. Akan tetapi pengelolaan surat masuk dan keluar pada ruang tersebut selalu tidak optimal, terutama pada pengelolaan surat keluar. Hal ini terjadi karena kurangnya koordinasi antar pegawai, kurangnya menghargai waktu, serta seperti tidak menganggap surat yang masuk itu penting. Hal ini dapat mengakibatkan terhambatnya mengeluarkan surat balasan untuk

surat yang masuk pada kantor tersebut. Saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Barat melakukan kegiatan pencatatan surat masuk dan surat keluar masih menggunakan cara manual untuk pencatatannya, yakni pegawai yang melakukan pencatatan surat masuk dan surat keluar tersebut harus melakukan pencatatan tulis tangan di buku agenda di setiap ada surat yang masuk dan surat yang keluar. Tidak hanya itu, dalam melakukan pencarian surat dan meneruskan surat ke divisi terkait masih menjadi kendala. Kendalanya yaitu pencarian surat masih dilakukan satu per satu pada dokumen surat yang sudah dicatat dan meneruskan surat ke divisi terkait masih secara manual.

Proses pencatatan surat masuk dan surat keluar pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Barat yang masih menggunakan cara manual, membutuhkan waktu yang lama dan kemungkinan kekeliruan data akan terjadi.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

- Untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan surat masuk dan keluar pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat
- Untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan ketika ada surat masuk dan keluar

1.2.2 Manfaat Penulisan

- Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang atau jurusan kesekretariatan.

- **Manfaat Praktis**

Manfaat praktis terbagi menjadi 2 yaitu:

- **Bagi Penulis**

Diharapkan penulis ini dapat menyelesaikan studi dan memenuhi persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md).

- **Bagi Instansi**

Diharapkan yang didapatkan oleh pihak instansi sebagai tempat dilaksanakan praktik kerja lapangan (PKL), yaitu sebagai sumbangan pemikiran bagi instansi, untuk menjalin kerja sama antara instansi dengan lembaga pendidikan, khususnya Universitas Tanjungpura Pontianak serta memperoleh bantuan baik dari tenaga, waktu dan pikiran bagi para mahasiswa magang yang melakukan praktik kerja lapangan untuk mempermudah dalam penyelesaian tugas yang ada di instansi tersebut.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Definisi Surat

Dalam suatu instansi selalu dibutuhkan suatu komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan satu informasi tanpa harus bertemu langsung dengan orang yang bersangkutan dengan cara diadakannya komunikasi tertulis yang disebut

dengan surat. Menurut Iis Sopyan (2008:1), mendefinisikan bahwa surat merupakan suatu model komunikasi tertulis yang memungkinkan seseorang saling memberikan informasi atau mempertukarkan ide.

Surat adalah lembaran kertas yang ditulis atas nama pribadi penulis, atau atas nama kedudukannya dalam organisasi, yang ditujukan kepada alamat tertentu yang memuat informasi. Pengertian lainnya dari surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan isi hati atau maksud kepada orang lain. Orang lain di sini dapat diartikan perseorangan atau badan (organisasi atau instansi). Menurut Bratawidjaja (1992) Surat – menyurat atau korespondensi dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Korespondensi Eksternal, yaitu surat-menyurat yang ditujukan untuk instansi di luar instansi sendiri.
- b. Korespondensi Internal, yaitu surat-menyurat yang dipergunakan dalam lingkungan sendiri termasuk antar kantor pusat dengan cabang – cabangnya atau kantor daerah.

- Surat Masuk

Menurut Wursanto (1997:10), Surat masuk adalah sarana komunikasi tertulis yang diterima dari instansi lain atau dari perusahaan. Dapat pula diberikan pengertian bahwa surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima melalui pos (kantor pos) dengan menggunakan buku pengiriman (buku ekspedisi).

- Surat Keluar

Surat keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan (Wursanto, 1991:144). Dari pendapat para ahli tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar adalah pekerjaan surat menyurat yang harus dilakukan secara tertata dan berurutan dengan kegiatan yang utama yaitu mengelola, mengatur, dan mengurus surat menyurat agar dapat memperlancar administrasi instansi tersebut.

1.3.2. Tujuan Surat

Untuk memberitahukan atau menyampaikan informasi, penjelasan dan juga untuk menerima atau mendapatkan informasi dari pihak lain. Pada umumnya surat mempunyai tiga macam tujuan, yaitu :

- a. Menyampaikan informasi.
- b. Mendapatkan tanggapan dari pembaca surat.
- c. Menyampaikan informasi sekaligus meminta tanggapan pembaca.

1.3.3 Bentuk surat

A. Macam-macam bentuk surat

Bentuk surat ialah tata letak bagian-bagian surat. Masing-masing bagian surat itu mempunyai posisi tertentu sesuai dengan fungsi dan perannya. Ada berbagai bentuk surat, yang satu sama lain berbeda pemakaiannya sesuai dengan kebiasaan instansi atau gaya masyarakat tertentu. Menurut Bratawidjaja (1992)

pada dasarnya hanya ada dua bentuk surat yang dapat dibedakan secara mendasar. Bentuk-bentuk lainnya sekedar variasi hasil modifikasi atas kedua bentuk dasar tersebut. Kedua bentuk dasar itu adalah bentuk lurus atau bentuk balok (*block style*), dan bentuk lekuk atau bentuk bergerigi (*indented style*). Sedangkan variasinya yang berdiri di antara keduanya ialah bentuk setengah lurus atau bentuk setengah balok (*semi block style*). Selain itu masih ada bentuk lurus penuh (*full block*), bentuk alinea menggantung (*hanging paragraph style*) dan bentuk surat dinas atau resmi (*official style*).

Bentuk-bentuk surat tersebut sebenarnya adalah model surat Eropa dan Amerika. Bentuk lekuk (*indented style*) adalah model Eropa lama, bentuk lurus (*block style*) adalah model Amerika, sedangkan bentuk setengah lurus (*semi block style*) adalah model Eropa baru. Sedangkan bagian dari surat-surat meliputi:

- a. Kepala surat (kop surat)
- b. Nomor Surat
- c. Tanggal
- d. Alamat yang dituju
- e. Hal atau perihal
- f. Salam pembuka
- g. Isi surat
- h. Penutup surat

- i. Salam penutup
- j. Nama perusahaan
- k. Nama penanda tangan surat
- l. Nama jabatan
- m. Lampiran
- n. Tembusan
- o. Singkatan nama atau inisial

Bentuk lurus penuh masih langka pemakaiannya di Indonesia. Namun akhir-akhir ini menunjukkan bahwa bentuk lurus, frekuensi pemakaiannya pada kalangan swasta, telah sangat tinggi dan merata. Dengan ini surat-surat niaga sudah umum memakai ketiga-tiganya, yaitu bentuk lurus penuh, bentuk setengah lurus. Sementara itu bentuk lekuk dan bentuk alinea menggantung jarang dipakai.

B. Proses pembuatan surat

Dalam proses pembuatan surat memiliki langkah-langkah yang harus sesuai dengan standar yang dimiliki. Menurut Bratawidjaja (1992) Berikut ini salah satu langkah – langkah dalam proses pembuatan surat adalah:

1. Penggunaan Kertas

- a. Kertas jenis HVS singkatan dari Houtory Schrifty dengan ukuran folio = 8,5 x 13; kuarto = 8,5 x 11 dan jenisnya 60 gram, 80 gram.

b. Orion Skin, yaitu sering disebut kertas kulit bawang karena seperti kulit bawang, jadi tipis tetapi kualitasnya lebih baik daripada HVS karena tidak mudah sobek.

c. Kertas Doorslag, yaitu kertas tipis yang biasanya untuk mengetik tembusan surat agar dapat diperoleh tembusan lebih banyak, namun setelah ada fotocopy, apalagi ada penggandaan dengan komputer kertas doorslag sudah jarang dipakai.

d. Kertas Koran, yaitu kertas yang biasa juga untuk membuat konsep surat.

2. Pengetikan surat

a. Gunakan kertas yang bersih dan berkualitas baik.

b. Diusahakan agar rapid dan bersih serta tidak ada huruf menumpuk, tetapi dengan adanya komputer kesalahan huruf dengan mudah dapat dihapus tanpa alat penghapus (Tip Ex atau karet penghapus).

c. Menceraikan kata atas suku-suku kata harus tepat menurut ketentuan tata bahasa.

d. Redaksi surat memenuhi syarat estetika.

3. Huruf Mesin

Untuk mesin ketik manual (bukan komputer) ada dua macam huruf:

a. Huruf pica, bentuk hurufnya besar-besar.

b. Huruf elite, bentuk hurufnya kecil-kecil

Karena jenis huruf mesin ketik manual ada dua macam maka hal ini mempengaruhi penentuan ukuran untuk format surat. Ukuran untuk format surat dapat diatur sebagai berikut:

- a. Margin sebelah kiri untuk huruf pica 15 dan untuk elite 20, sedangkan margin kanan untuk pica 75 dan untuk elite 80.
- b. Margin penulisan tanggal (kecuali bentuk huruf penuh) untuk pica 55 dan untuk elite 60)

4. Teknik Penulisan Surat yang Baik

a. Perlengkapan Perlengkapan dapat berupa semacam kertas yang sesuai dengan standar. Pemilihan kualitas kertas harus juga bagus karena surat akan dikirim keluar perusahaan maka dari itu penggunaan kualitas kertas harus bagus dan bersih. Serta perlengkapan alat perkantoran disediakan dalam pembuatan surat. Alat perkantoran seperti kertas, penghapus, sampul surat dan lain sebagainya

b. Prinsip Dasar Penulisan Surat

a) Ringkas. Hindarilah pemakaian kalimat yang panjang dan berbelit, gunakanlah kata-kata seminimal mungkin, jelas, isinya tidak samarsamar dan tidak dapat menimbulkan keraguan bagi penerimanya.

b) Sederhana. Pakailah kata-kata yang sederhana, hindarilah kata-kata muluk, sehingga mudah dimengerti oleh penerimanya.

c) Ramah tamah dan sopan. Kata-kata yang dipakai selalu bersifat sopan santun tapi jangan sampai berlebih-lebihan (hormat yang melampaui batas).

c. Pedoman mengkonsep surat.

a) Sebelum memulai menulis surat, kumpulkanlah terlebih dahulu semua keterangan dan bahan-bahan yang diperlukan misalnya, mencari surat di lemari arsip, menelpon orang atau menemui orang tertentu.

b) Jika menulis surat untuk balasan surat yang diterima hendaknya sebagai pendahuluan menunjuk atau menyebutkan surat yang diterima itu sehubungan dengan surat Saudara tanggal..... nomor..... membalas surat Saudara tanggal..... nomor.....

c) Apabila akan menulis surat, tentukanlah dahulu maksud surat itu yaitu apa yang hendak dikemukakan, ditanyakan dan sebagainya. Setelah itu tetapkan urutan-urutan dari hal-hal tersebut dengan teratur.

d) Dalam satu surat sebaiknya hanya dipersoalkan satu jenis masalah saja. Oleh karena pencampuran persoalan dalam satu surat akan menimbulkan kesulitan baik dalam penyelesaiannya maupun penyimpanannya yaitu sulit kembali kalau diperlukan.

e) Hindarilah pemakaian singkatan kata-kata kecuali yang sudah lazim dipakai. Perhatikan penggunaan tanda-tanda baca bagian-bagian surat dan kalimat.

1.3.4 Sistem Pengelolaan Surat masuk dan surat keluar

A. Pengertian Sistem

Sistem adalah sebuah kesatuan yang terdiri dari beberapa komponen yang saling terhubung, mempunyai tujuan untuk mempermudah informasi sampai pada sasaran akhir, yaitu bisa digunakan dengan baik dan mudah dipahami untuk mencapai tujuan atau target yang sesuai (Mursidah et al., 2018).

B. pengertian Pengelolaan

Setiap organisasi tidak pernah lepas dari kegiatan pengelolaan. Pengelolaan ini dimaksudkan agar kegiatan yang dilakukan organisasi tersebut berjalan dengan baik dan lancar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991 : 470) pengelolaan mempunyai beberapa arti, yaitu :

- 1) Proses, cara, perbuatan mengelola
- 2) Proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain
- 3) Proses yang merumuskan kebijakan dan tujuan operasional
- 4) Proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan

Pengelolaan tersebut dimaksudkan untuk mengawasi semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan, kebijaksanaan dan pencapaian tujuan suatu organisasi atau instansi terkait. Menurut Poerwadarminta, (2006 : 88) pengelolaan adalah “proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan

kebijaksanaan dan pencapaian tujuan”. Sedangkan menurut Ibnu syamsi, (2008 : 8) Pengelolaan adalah “proses, cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain”. Menurut pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam merumuskan dan menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Termasuk memberikan pengawasan terhadap semua yang terlibat di dalamnya.

C. Pengelolaan surat masuk

Menurut Wursanto (2004), dalam pengelolaan surat masuk perlu ditetapkan terlebih dahulu bagaimana organisasi pengelolaan surat masuk, dan bagaimana proses pengelolaan surat masuk. Organisasi pengelolaan surat masuk adalah unit-unit yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk, yang terdiri dari unit penerima, unit penyortir, unit pencatat, unit pengarah, unit pengolah, dan unit penata arsip. Uraian tugas dari masing-masing unit dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerima Surat memiliki tugas:

a. Menerima Surat

Surat dapat diterima melalui kurir dengan menggunakan buku ekspedisi atau lembar pengantar. Surat masuk dapat juga dikirim dengan alamat kotak pos atau PO.BOX. Oleh karena itu, petugas penerima harus mengambil surat di kotak pos atau PO.BOX di kantor pos.

- b. Memeriksa jumlah dan alamat surat.
- c. Memberi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi atau pada lembar pengantar surat.
- d. Mengantarkan surat kepada unit penyortir.

2. Penyortir surat bertugas:

- a. Menerima surat yang diserahkan oleh unit penerima.
- b. Mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas dan surat pribadi.
- c. Menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat.

Menurut sifatnya, surat dibedakan menjadi surat sangat rahasia, surat rahasia, surat penting dan surat biasa. Surat sangat rahasia adalah surat yang erat hubungannya dengan keamanan organisasi atau perusahaan, dan apabila surat tersebut sampai jatuh ke tangan orang-orang yang tidak bertanggungjawab, maka akan dapat membahayakan keamanan organisasi atau perusahaan. Surat rahasia adalah surat yang dapat merugikan kepentingan martabat pimpinan dan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan apabila jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggungjawab.

d. Membuka surat

Surat-surat penting, surat sangat rahasia, dan surat rahasia tidak boleh dibuka, sedangkan surat biasa boleh dibuka.

- e. Meneliti surat berikut lampirannya.

f. Membubuhkan tanda tangan penerimaan pada setiap surat.

g. Mengirim surat dalam keadaan terbuka (untuk surat penting dan biasa) dan surat yang masih tertutup (sangat rahasia dan rahasia) kepada unit pencatat berikut sampul suratnya.

3. Pencatat surat bertugas:

a. Menerima dan menghitung secara teliti surat-surat yang dikirim oleh unit penyortir.

b. Mencatat surat-surat tersebut pada lembar pengantar surat dan kartu kendali.

c. Menyampaikan surat-surat tersebut dengan dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali ke unit pengarah

4. Pengarah surat bertugas:

a. Menerima dan meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali untuk diarahkan kepada unit pengolah.

b. Menyampaikan surat-surat tersebut kepada unit pengolah menggunakan buku pengiriman surat, melalui petugas yang ada pada unit pengarah.

c. Menyimpan arsip kartu kendali (1lembar).

5. Pengolah surat bertugas:

a. Menerima surat.

b. Memproses atau mengolah lebih lanjut surat-surat yang diterima.

c. Memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia.

d. Mengendalikan surat-surat yang telah diproses kepada unit pengarah melalui petugas pada unit pengolah, berikut tindakan pengendalian surat dan lembar-lembar pengantar surat. Untuk surat-surat sangat rahasia dan rahasia, yang dikembalikan hanya lembar pengantar saja.

6. Penata arsip bertugas:

- a. Menerima surat dari unit pengolah.
- b. Menyimpan surat-surat yang telah selesai diolah dengan menggunakan sistem kearsipan yang telah dibakukan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.
- c. Menerima kartu kendali untuk kemudian disimpan pada tempatnya.
- d. Mengirim kartu kendali lainnya kepada unit pengolah, sebagai bukti bahwa surat-surat tersebut sudah disimpan di unit kearsipan.

D. Proses pengurusan surat masuk

Menurut Wursanto (2004), menyatakan bahwa pengurusan surat masuk dibedakan menjadi tiga macam yaitu pengurusan surat penting, pengurusan surat rahasia atau tertutup, dan pengurusan surat biasa.

1. Pengurusan surat penting

Surat penting adalah surat yang memuat informasi tentang permasalahan pokok, yang baik secara langsung ataupun tidak langsung akan mempengaruhi keberhasilan organisasi atau perusahaan. Surat penting memiliki kegunaan cukup

lama, tidak hanya sekali pakai, tetapi berlaku sampai kurun waktu tertentu hingga permasalahannya selesai dikerjakan.

2. Proses pengurusan surat penting

Pengurusan surat penting dilakukan melalui proses berikut:

- a. Semua surat masuk termasuk surat penting diterima oleh unit penerima.
- b. Unit penerima meneruskan kepada unit penyortir.
- c. Unit penyortir membuka surat dan meneruskan kepada unit pencatat surat lampiran dan sampul surat.
- d. Unit pencatat menyiapkan kartu kendali rangkap tiga, dan mengisi kolom-kolomnya berdasarkan data-data yang ada pada surat tersebut. Unit pencatat kemudian meneruskan kepada unit pengarah dengan dilampiri kartu kendali rangkap tiga yang telah diisi berserta lembar disposisinya.
- e. Unit pengarah meneruskan surat tersebut kepada unit pengolah berikut kartu kendali dengan memperhatikan:
 - a) Lembar pertama kartu kendali ditinggal pada unit pengarah.
 - b) Lembar kedua dan ketiga kartu kendali berikut surat dan lampirannya diteruskan kepada unit pengolah.
- f. Unit pengolah menerima dan memproses lebih lanjut surat penting tersebut dengan memerhatikan:
 - a) Lembar ketiga kartu kendali tetap tinggal di unit pengolah surat.

b) Lembar kedua kartu kendali dikembalikan kepada unit pengarah untuk kemudian diteruskan kepada unit penata arsip. Berikut penjelasan proses mengenai pengurusan surat penting:

3. Batas waktu penyelesaian surat penting

Pada prinsipnya setiap surat masuk harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Demikian juga dengan surat masuk yang memerlukan balasan. Surat itu sudah harus dibalas dalam batas waktunya tertentu. Batas waktu penyelesaian surat yang ditetapkan oleh setiap instansi ataupun perusahaan berbeda-beda. Sampai saat ini memang belum ada kode etik tata persuratan dinas yang baku. Diluar negeri, misalnya, ada ketentuan yang berbunyi *three days rules* atau “aturan 3 hari”. Aturan ini menentukan bahwa setiap surat harus dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari. Jadi, misalnya ada surat yang memerlukan balasan, dalam batas waktu 3 hari surat tersebut harus sudah dibalas.

4. Pengurusan surat rahasia

Surat rahasia dan surat sangat rahasia biasanya bersampul dua. Kedua sampul, baik sampul luar maupun sampul dalam, diberi nomor pada sudut bagian atas sebelah kiri dan diberi cap dinas. Unit penerima, unit penyortir, dan unit pencatat tidak diperbolehkan membuka sampul surat dalam atau sampul surat kedua. Pengurusan surat rahasia dan sangat rahasia atau surat tertutup bisa dilakukan melalui proses berikut:

a. Semua surat masuk termasuk surat rahasia dan sangat rahasia, atau surat tertutup diterima oleh unit penerima surat.

- b. Unit penerima meneruskan surat tersebut kepada unit penyortir berikut surat-surat yang lain.
- c. Unit penyortir meneruskan surat tersebut kepada unit pencatat.
- d. Unit pencatat meneruskan surat tersebut kepada unit pengarah dengan menggunakan lembar pengantar surat rahasia.
- e. Unit pengarah meneruskan surat rahasia yang masih dalam keadaan tertutup berikut lembar pengantar surat rahasia kepada unit pengolah.
- f. Unit pengolah menerima surat rahasia tersebut masih dalam keadaan tertutup berikut lembar pengantarnya.
- g. Unit pengolah menandatangani lembar pengantar dan mengembalikan kepada unit pengarah sebagai arsip.
- h. Unit pengolah membuka sampul surat, membaca, serta memproses lebih lanjut sampai selesai. Proses pengurusan surat rahasia dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

E. Pengelolaan surat keluar

Menurut Wursanto (2004), Surat keluar adalah surat bersifat kedinasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditujukan kepada pihak lain di luar organisasi atau perusahaan. Dalam bagian ini, pembahasan pengelolaan surat keluar hanya terbatas pada surat dinas. Surat dinas adalah surat yang dibuat oleh atau untuk kepentingan dinas organisasi atau perusahaan.

Pengelolaan surat keluar pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan pengelolaan surat masuk. Sama halnya dengan surat masuk, surat keluar juga dibedakan menjadi tiga macam, yaitu surat penting, surat rahasia, dan surat biasa. Pengelolaan tiga macam surat keluar tersebut pada prinsipnya sama. Perbedaananya terletak pada pengelolaannya. Pengelolaan surat penting dapat menggunakan kartu kendali, sedangkan pengelolaan surat rahasia dan surat biasa menggunakan lembar pengantar masing-masing.

Proses pengelolaan surat keluar :

1. Semua konsep surat keluar dibuat oleh satuan kerja pengolah. Pengolah adalah pejabat pimpinan unit satuan kerja yang bertugas mengolah penyelesaian surat-surat.
2. Konsep surat diketik menjadi surat dinas oleh satuan kerja pengolah. Setelah selesai diketik kemudian diserahkan kepada satuan kerja tata usaha atau sekretariat untuk dicatat dan diproses lebih lanjut.
3. Surat kemudian dicatat identitasnya oleh satuan kerja tata usaha atau sekretariat dan diteruskan kepada pejabat atau pimpinan yang bersangkutan untuk ditandatangani.
4. Setelah surat ditandatangani, surat dinas tersebut dikembalikan kepada satuan kerja tata usaha atau sekretariat, selanjutnya dilampiri dengan kartu kendali (untuk surat penting), atau lembar pengantar (untuk surat rahasia dan surat biasa), yang telah diisi secara lengkap kolom-kolomnya.

5. Surat dinas yang telah ditandatangani diberi nomor, diberi cap dinas, lembar asli berikutnya lampirannya (bila ada), dan tembusan surat, dikirim ke alamat tujuan sesuai dengan derajat surat dinas (penting, rahasia, biasa). Kartu kendali lembar I disimpan di tempat satuan kerja tata usaha atau sekretariat, yang bertindak sebagai pengarah surat. Sementara itu, lembar kerja ke II dan lembar ke III dikirim kepada satuan kerja pengolah bersama tembusan arsip.

6. Oleh satuan kerja pengolah, kartu kendali lembar ke II dan ke III ditandatangani sebagai bukti bahwa konsep surat dinas telah selesai diproses dan telah dikirim oleh satuan kerja tata usaha atau sekretariat.

7. Selanjutnya, kartu kendali lembar ke II dikirim kembali oleh satuan kerja pengolah kepada penata arsip pada satuan kerja tata usaha atau sekretariat.

8. Kartu kendali lembar ke III bersama konsep surat serta arsipnya disimpan di satuan kerja pengolah sebagai arsip.

F. Alur Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar

No	Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Barat	
	Pengelolaan Surat Masuk	Pengelolaan Surat Keluar
	Kegiatan	Kegiatan
1	Mencatat surat masuk dalam Buku Agenda Surat Masuk (BASM), dan melampirinya dengan Lembar Disposisi (LD) Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kadis).	Mengajukan surat keluar yang sudah diparaf kepada Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kadis)
2	Menelaah maksud surat dan memberikan disposisi yang ditujukan kepada Administrator terkait	Memeriksa surat keluar dan memberikan Lembar Disposisi untuk diajukan kepada Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kadis)
3	Surat masuk yang sudah diberikan disposisi dikembalikan ke Arsiparis untuk dicatat tujuan disposisinya dan didistribusi ke pengadministrasi	Menelaah surat keluar yang sudah diparaf Administrator terkait. Bila tidak ada kesalahan atau masukan lain surat ditandatangani

	Umum Bidang terkait	
4	Surat masuk yang sudah di disposisi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kadis) diagendakan dan dilampiri Lembar Disposisi Administrator	Memberikan nomor, mengagendakan dan mengarsipkan surat kemudian didistribusikan ke sekretariat/bidang terkait
5	Menelaah isi surat masuk dan memberikan disposisi/arahan kepada pengawas sesuai tupokasi masing-masing untuk menindaklanjuti surat dimaksud	Mendistribusikan surat yang sudah ditandatangani Jabatan Pimpinan Tinggi (Kadis) dan diberi Nomor kepada Pelaksana(Pengadministrasi Umum) Bidang Terkait
6	Mengagendakan catatan disposisi dari Administrator terkait dan mendistribusikan surat kepada pengawas sesuai arahan administrator	Mengagendakan surat keluar, mengagendakan sesuai kebutuhan, memberikan stempel dan mengarsipkan serta melakukan proses distribusi/pengiriman surat ke tujuan
7	Menelaah isi surat dan menindaklanjuti surat dimaksud sesuai arahan dan disposisi Administrator	Mencatat surat keluar dalam buku ekspedisi (BE) dan mengirimkannya sesuai tujuan
8	Menindaklanjuti sesuai disposisi dan arahan pengawas terkait	

1.4 Metode Penelitian

Jenis data ini kebanyakan digunakan pada penelitian kualitatif, penelitian deskriptif, penelitian historis, dan penelitian filosofi. Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek. Pada beberapa data tertentu, dapat menunjukkan perbedaan dalam bentuk jenjang atau tingkatan, walaupun tidak jelas batas-batasnya. Data kualitatif amat bersifat subjektif, karenanya peneliti yang menggunakan data kualitatif sesungguhnya harus berusaha sedapat mungkin untuk menghindari sikap subjektif yang dapat menguburkan objektivitas data penelitian.

Penulisan ini menggunakan metode penulisan deskriptif yang pengumpulan data pada penelitian deskriptif kualitatif tidak beda dengan pelaksanaan penelitian kualitatif, yaitu menyiapkan schedule penelitian dan

penganggaran, termasuk pengumpulan data di lapangan. Karena penelitian kualitatif ini tidak membutuhkan tim penelitian (organisasi peneliti) atau pembantu lapangan atau field worker, dan juga tidak membutuhkan uji coba instrumen karena tetap dibutuhkan untuk mengendalikan penelitian, berikut ini adalah contoh schedule penelitian.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

- **Observasi Partisipasi**

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Di dalam pembahasan ini kata observasi dan pengamatan digunakan secara bergantian. Seseorang yang sedang melakukan pengamatan tidak selamanya menggunakan pancaindra mata saja, tetapi juga mengaitkan apa yang dilihatnya dengan apa yang dihasilkan oleh pancaindra lainnya; seperti apa yang ia dengar, apa yang ia cicipi, apa yang ia cium dari penciumannya, bahkan dari apa yang ia rasakan dari sentuhan kulitnya.

Observasi partisipasi ini bermula dari penelitian-penelitian Antropologi Sosial. Observasi partisipasi kemudian berkembang luas di berbagai ilmu sosial terutama ilmu sosiologi. Observasi partisipasi yang dimaksud adalah pengumpulan data melalui observasi terhadap objek pengamatan dengan langsung hidup bersama, merasakan serta berada dalam aktivitas kehidupan objek

pengamatan dan bahkan tidak jarang pengamat kemudian mengambil bagian dalam kehidupan budaya mereka.

- Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Materi wawancara adalah tema yang ditanyakan kepada informan, berkisar antara masalah atau tujuan penelitian. Wawancara dapat menggunakan beberapa alat bantu atau perlengkapan wawancara seperti buku, pulpen, handphone, daftar pertanyaan, dan surat izin.

- Dokumentasi

Salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Oleh karena itu, sebenarnya sejumlah besar fakta dan data sosial tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Dilihat dari tujuan analisis, maka ada dua hal yang ingin dicapai dalam analisis data kualitatif, yaitu: (1) menganalisis proses berlangsungnya suatu fenomena sosial dan memperoleh suatu gambaran yang tuntas terhadap proses tersebut; dan (2) menganalisis makna yang ada dibalik informasi, data dan proses suatu fenomena sosial itu.

Menganalisis proses berlangsungnya suatu fenomena sosial adalah mengungkapkan semua proses etik yang ada dalam suatu fenomena sosial dan mendeskripsikan kejadian proses sosial itu apa adanya sehingga tersusun suatu pengetahuan yang sistematis tentang proses-proses sosial, realitas sosial, dan semua atribut dari fenomena sosial itu. Sedangkan menganalisis makna yang ada dibalik informasi, data dan proses sosial suatu fenomena sosial dimaksud adalah mengungkapkan peristiwa dan kebermanaan fenomena sosial itu dalam pandangan objek-objek yang diteliti.