

Latar Belakang, Pengertian, dan Konsep Pengurusan Surat

Drs. Bambang Parjono Widodo, M.Si.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi perkantoran pada dewasa ini, telah menyebabkan proses komunikasi dan penyampaian informasi dalam suatu kantor berlangsung secara cepat. Informasi telah menjadi bagian penting yang perlu disampaikan untuk mendukung tercapainya suatu tujuan, baik itu dengan menggunakan sarana teknologi komunikasi, maupun dengan cara yang sederhana yaitu komunikasi tertulis.

Komunikasi yang dilakukan oleh kantor dapat berlangsung secara internal (*internal communication*) maupun eksternal (*external communication*), yang kedua-duanya dapat dilakukan secara tertulis. Komunikasi tertulis melalui surat sampai saat ini masih merupakan komunikasi yang sering dilakukan oleh banyak organisasi pemerintah dan swasta, karena dipandang lebih menguntungkan dibanding dengan menggunakan komunikasi tidak tertulis seperti cara lisan, baik dengan memakai sarana telepon ataupun tidak.

Dengan komunikasi tertulis, biayanya lebih murah dan sampai ke seluruh pelosok tanah air bahkan ke luar negeri. Informasinya tercatat dan dapat disimpan lebih lama sehingga keraguan akan informasi yang hilang atau tidak ingat, dapat dihindari. Itulah sebabnya, meskipun perkembangan teknologi perkantoran terus merambah pesat, namun penggunaan komunikasi tertulis lewat surat tetap dominan di dalam suatu organisasi perkantoran, baik pemerintah dan swasta. Melalui surat, diyakini oleh setiap organisasi bahwa proses komunikasi akan memiliki aspek legalitas, karena semua informasinya terekam dan tercatat serta ditandatangani oleh pihak yang berkepentingan sehingga keberadaan surat tersebut menjadi bukti yang dapat dipertanggungjawabkan oleh siapa pun yang membuat dan menerima surat.

Begitu pentingnya keberadaan surat-surat bagi organisasi, maka suatu keharusan apabila surat perlu dikelola baik ketika surat itu akan dibuat ataupun diterima oleh pihak yang dituju. Dengan adanya penanganan/pengurusan surat (*mail handling*), diharapkan semua surat-surat yang berisi informasi kedinasan, dapat dikelola secara efektif sehingga informasi yang terdapat dalam surat dapat diterima atau disampaikan pada pihak yang berkepentingan secara aman dan cepat.

Modul satu dari mata kuliah Pengurusan Surat menjelaskan latar belakang, pengertian dan konsep pengurusan surat yang terdiri dari dua kegiatan belajar, masing-masing mengenai latar belakang pentingnya kegiatan pengurusan surat serta kegiatan belajar berikutnya tentang pengertian dan konsep pengurusan surat. Kedua materi ini merupakan kunci pokok sebelum memahami lebih lanjut mengenai perencanaan dalam pembuatan surat maupun pengurusan surat.

Secara umum, Tujuan Instruksional Umum (TIU) dari modul satu ini, Anda diharapkan mampu menjelaskan latar belakang pentingnya kegiatan pengurusan surat serta memahami pengertian dan konsep pengurusan surat dalam manajemen kearsipan, sedangkan Tujuan Instruksional Khusus (TIK) diharapkan Anda mampu menjelaskan:

1. keberadaan naskah, surat maupun peran dan fungsi surat dalam organisasi;
2. alasan utama perlunya kegiatan pengurusan surat (*mail handling*);
3. pengertian pengurusan surat;
4. konsep pengurusan surat dalam manajemen kearsipan.

KEGIATAN BELAJAR 1**Latar Belakang Pentingnya Kegiatan Pengurusan Surat**

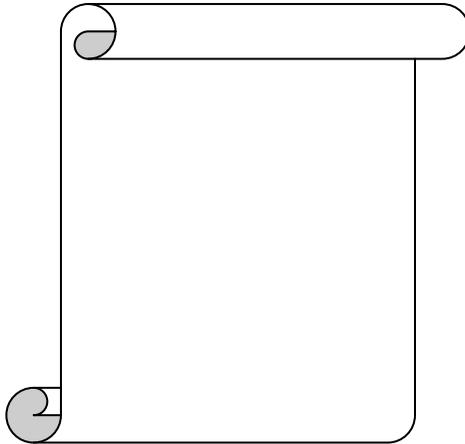
Setiap aktivitas ataupun kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, baik itu instansi pemerintah, swasta maupun perorangan, senantiasa menciptakan arsip. Arsip yang tercipta tersebut bisa saja berupa naskah dalam bentuk corak yang beragam, baik itu dalam bentuk kertas, kartografi, dan kearsitekturan, audio visual (foto, video, film, kaset dan sejenisnya) serta elektronik maupun digital. Kesemua naskah dalam bentuk corak apapun tersebut, berdasarkan fungsi dan nilai kegunaannya, perlu disimpan dan dikelola secara efektif dan efisien sehingga pada suatu saat dapat ditemukan kembali secara cepat, tepat, utuh dan lengkap.

Bagi setiap organisasi, keberadaan arsip dengan informasi yang dimilikinya merupakan tulang punggung manajemen organisasi. Arsip merupakan sumber acuan organisasi, baik itu pada saat sebelum maupun sesudah melakukan kegiatan. Informasi yang terekam dalam arsip, merupakan informasi yang berharga, yang tidak hanya digunakan untuk merencanakan suatu kegiatan tetapi juga sebagai bukti yang terekam dari adanya suatu kegiatan.

Arsip-arsip yang dimaksud sebagian besar fisiknya berupa naskah dalam bentuk surat, baik itu yang dibuat (*created*) maupun yang diterima (*received*) oleh organisasi. Sebelum memahami keberadaan dan peran surat, akan ditampilkan terlebih dahulu mengenai pemahaman mengenai naskah dan naskah yang berformat.

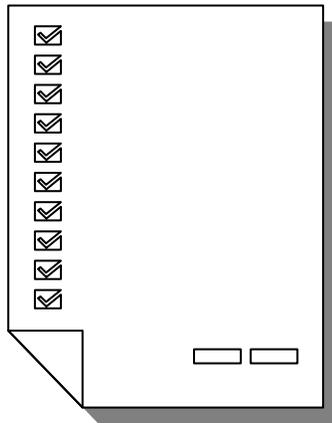
A. NASKAH DAN NASKAH YANG BERFORMAT

Kalau kita berbicara mengenai naskah, maka sebenarnya tidak identik dengan surat. Naskah juga bisa berupa tulisan teks lain- tidak harus berformat surat, bisa berupa coretan maupun goresan yang terdapat dalam suatu media berbentuk kertas. Media kertas merupakan keharusan yang menyertai suatu bentuk naskah. Untuk membedakan antara bentuk yang satu dengan yang lain, dapat dilihat dari format pada naskah tersebut. Ambil contoh gambar kertas kosong (*blank*) di bawah ini.



Gambar 1.1.
Kertas Kosong (*Blank*)

Kertas kosong apabila diberi format tertentu yang disepakati oleh komunitas korespondensi dengan memiliki bagian-bagian standar dan masing-masing memberi informasi tertentu bagi pembaca, penerima surat, orang yang mengirim, petugas arsip maupun penulisnya sendiri, maka naskah tersebut memiliki istilah yang bermacam-macam, seperti Surat, Pedoman, Laporan, Naskah Dinas Khusus (Surat Keterangan, Surat Perjanjian, Surat Kuasa dan Berita Acara), Naskah Dinas Arahan (Keputusan, Instruksi, Surat Edaran dan Prosedur Ketetapan) maupun Formulir. Khusus formulir, memiliki format atau bentuk yang bagian-bagiannya sangat berbeda dengan naskah yang lain. Formatnya dapat berupa simbol, kolom, kotak, garis ataupun titik-titik, yang selanjutnya format tersebut harus di isi dengan informasi tertulis.



Gambar 1.2.
Formulir Naskah yang Telah Berformat Khusus

Pemahaman naskah lain dapat juga diartikan apabila kertas kosong itu diberi teks, coretan dan goresan yang tidak berformat maupun tidak berstandar penulisan dan tidak disepakati oleh komunitas korespondensi. Namun demikian, teks coretan dan goresan tersebut tetap memberikan arti atau informasi kepada yang membaca atau melihatnya.

Dengan demikian, antara naskah dan surat memiliki pengertian yang sama, yaitu segala pernyataan tertulis yang digunakan sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Namun, naskah memiliki implikasi yang lebih luas dibanding surat, sementara surat merupakan salah satu jenis dari bermacam-macam naskah.

B. SURAT

Surat sebagai sarana tertulis telah berkembang sejalan dengan ditemukan ataupun digunakannya kertas, tinta, pena maupun sarana pendukung lain yang mampu menampilkan teks, baik itu melalui kabel, gelombang radio dan *modem*. Keberadaan surat dengan menggunakan sarana tertentu memiliki istilah yang beragam pula, bisa berupa telegram, telenote, faksimile dan sejenisnya. Sarana apapun yang digunakan, kesemuanya merupakan pernyataan tertulis yang digunakan sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Berbeda dengan istilah *voice mail*, meskipun menggunakan kata

'mail' tetapi bukanlah bagian ataupun jenis dari surat, karena penyampaian pesan yang disampaikan menggunakan sarana rekam lain yang ditampilkan dalam bentuk suara atau 'voice'.

Surat dapat juga diartikan setiap kertas tertulis atau tercetak yang dibuat oleh seorang atau orang-orang lain tertentu dengan maksud menyampaikan berita atau pendapat yang tertulis pada kertas tersebut. Surat dengan memakai kertas, identik dengan istilah warkat, yang berarti semua benda-benda kertas yang bertulis. Warkat (diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris 'record') sebagai setiap catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat orang untuk membantu ingatannya.

Sementara definisi lain tentang surat, ada yang mengartikan sebagai pernyataan tertulis atau tercetak yang dibuat dengan maksud menyampaikan berita atau informasi kepada pihak lain. Menurut Boedi Martono (1997; 48), surat di samping sebagai alat komunikasi berfungsi pula sebagai:

1. petunjuk untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan informasi yang terkandung di dalamnya;
2. permintaan atau permohonan untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kepentingan organisasi yang bersangkutan;
3. sebagai bahan bukti telah dilakukan sesuatu tindakan atau transaksi tertentu;
4. sebagai alat pengingat tentang segala sesuatu yang pernah dilakukan atau dilaksanakan.

Sementara pengertian surat dalam konteks persuratan dikalangan instansi pemerintah, mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor: 72 tahun 2003 tentang Tata Naskah Dinas (Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : 72/ Kep/ M. PAN/ 07/ 2003) yang berarti pernyataan tertulis dalam berbagai bentuk yang dibuat oleh organisasi sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi kedinasan kepada pihak lain. Dalam hal ini, surat lazimnya disebut informasi atau keterangan atau lebih luas lagi dapat dimaknai sebagai media komunikasi

Memahami surat tidak bisa hanya dengan memperoleh definisi tertentu saja, semua orang akan mendefinisikan surat secara beragam sesuai dengan apa yang dilihat dan dilakukan terhadap surat. Oleh karenanya, untuk mendefinisikan surat perlu memahami karakteristik yang dimiliki surat.

Salah satu karakteristik surat yang mudah dipahami adalah dengan mengenal ciri-cirinya, di antaranya berikut ini.

1. Surat merupakan Pesan dalam Bentuk Tertulis

Dalam komunikasi, setiap penyampaian pesan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu lisan dan tertulis. Lisan menggunakan media *oral* (mulut) untuk mengomunikasikan pesan, sedangkan tertulis menggunakan media kertas yang berbentuk surat maupun naskah bentuk lainnya.

2. Isi Pesan dalam Surat Berupa Informasi

Pesan yang dituangkan dalam surat merupakan informasi, tidak ada pesan yang tidak mengandung informasi, sekecil apapun pesannya pastilah memiliki informasi, karena informasi dapatlah diartikan sebagai sekumpulan pesan atau sejumlah data yang tersusun dengan maksud tertentu yang dapat mengubah struktur pandangan si penerima dari tidak tahu menjadi tahu.

3. Surat Memiliki Bagian-bagian dan Bentuk-bentuk yang Standar dalam Komunitas Korespondensi

Setiap naskah memiliki bagian dan bentuk yang standar dan baku dalam komunitas korespondensi, baik untuk kalangan instansi pemerintah maupun swasta, dan masing-masing naskah memiliki bagian dan bentuk yang berbeda. Bagian dan bentuk naskah bertujuan memberikan informasi tertentu bagi pembaca, setiap bagian dan bentuk juga memiliki fungsi yang berbeda. Dengan melihat bagian dan bentuk naskah, maka si penerima dapat mengetahui naskah yang diterimanya itu berupa surat atau naskah lain.

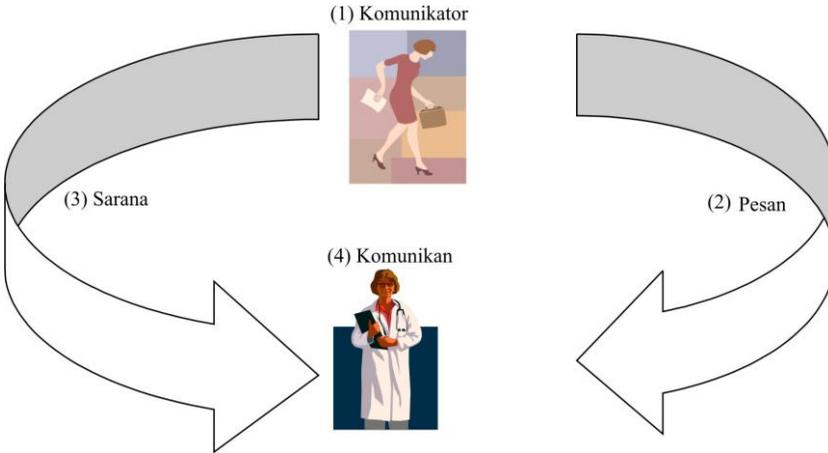
4. Surat Memiliki Gaya Bahasa yang Formal ataupun Informal

Gaya bahasa formal digunakan untuk surat kedinasan dan cenderung menampilkan jarak (*impersonal*) antara penulis dengan pembacanya, sedangkan bahasa informal digunakan untuk korespondensi antar teman. Kedua gaya bahasa tersebut secara jelas tetap memosisikan siapa yang menjadi komunikator dan komunikan.

C. PERANAN SURAT DALAM ORGANISASI

Setiap organisasi mempunyai tujuan dan sasaran, untuk mencapai tujuan dan sasaran maka diperlukan proses komunikasi. Di dalam komunikasi, tercakup uraian gagasan-gagasan dari seseorang ke orang lain sehingga diperoleh pengertian yang menimbulkan suatu tindakan. Secara garis besar, proses komunikasi meliputi pengirim pesan (komunikator), pesan atau keterangan, alat/

media atau sarana untuk menyampaikan pesan serta penerima pesan (komunikatif).



Gambar 1.3.
Proses Komunikasi

Menurut Chester Bernard (dalam The Liang Gie; 2002,42), 'komunikasi' merupakan unsur yang pertama dari suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi berawal dari adanya kerja sama diantara orang-orang dalam organisasi, termasuk kerja sama untuk melakukan komunikasi satu sama lainnya. Komunikasi yang dilakukan dalam upaya menyampaikan pesan untuk melakukan kerja sama guna mencapai tujuan tertentu dinamakan **komunikasi administratif**. Apabila pelaksanaan kerja sama dilakukan oleh suatu kantor dengan menggunakan berbagai sarana penyampaian pesan termasuk di antaranya melalui penggunaan surat disebut dengan **komunikasi kantor**.

Penggunaan surat merupakan salah satu sarana komunikasi sekaligus penghubung dalam bidang tata usaha pada suatu kantor. Sebagai penghubung, surat berperan melancarkan kegiatan ketatausahaan dalam suatu kantor, keberadaan surat yang erat dengan aktivitas tata usaha seperti menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan. Semua aktivitas tersebut diperlukan media yang bernama **surat**.

Surat selain berperan sebagai media komunikasi, juga berfungsi sebagai berikut ini.

1. Surat sebagai Wakil

Sebagai penyampai pesan, keberadaan tampilan fisik dan informasi, surat yang diterima pembaca merupakan wakil yang menjelaskan identitas si pengirim surat.

2. Surat sebagai Bukti Tertulis

Penyampaian pesan dalam bentuk tertulis merupakan bukti otentik yang dapat dipertanggungjawabkan untuk kepentingan hukum dan juga dimanfaatkan untuk kepentingan historis guna melihat perkembangan sejarah dan riwayat suatu organisasi atau perorangan.

3. Surat sebagai Alat Pengingat

Pesan tertulis yang terekam dalam media surat memudahkan untuk selalu diingat sampai kapan pun, karena surat tersebut dapat dan mudah dilihat sesuai dengan kebutuhan pembaca ataupun yang menyimpannya.

4. Surat sebagai Dasar Bertindak

Pesan yang disampaikan melalui surat, pada prinsipnya merupakan dasar untuk menindaklanjuti, ada alasan bagi penerima untuk bertindak dengan berpedoman kepada surat yang diterimanya.

5. Surat sebagai Dokumentasi Historis dari suatu Kegiatan

Surat yang diterima dan disimpan oleh si penerima atau pembaca surat merupakan tindakan awal untuk mendokumentasikan seluruh kegiatan yang dilakukan. Segala yang terdokumentasikan tersebut pada akhirnya merekam perjalanan dari waktu ke waktu sehingga memperlihatkan historis kegiatan.

Di samping memiliki fungsi kegunaan di atas, surat pun masih memiliki keunggulan yang lain. Penggunaan media surat dalam berkomunikasi pada suatu organisasi maupun antar organisasi, terasa lebih formal, namun masing-masing pengirim dan penerima surat, mampu memperlihatkan kedekatan meskipun tidak harus bertemu muka. Hal ini membantu menghilangkan rasa rendah diri bagi mereka-mereka yang melakukan korespondensi surat dan sebaliknya melalui surat kepercayaan diri akan lebih meningkat.

Dengan demikian, jelaslah bahwa keberadaan surat sangat mendukung kegiatan organisasi terutama dalam aktivitas berkomunikasi antara pihak satu dengan pihak yang lain. Sebaliknya, ketiadaan surat menyebabkan organisasi

kesulitan untuk mengembangkan aktivitasnya. Melalui surat sebagai penghubung, diharapkan mampu menjembatani organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi itu sendiri.

D. PERLUNYA KEGIATAN PENGURUSAN SURAT

Dengan memahami peran dan fungsi surat dalam organisasi serta juga keberadaan surat, menjadi bukti tertulis dari aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh organisasi, maka sudah sewajarnya apabila surat diperlakukan secara khusus sesuai dengan informasi yang akan disampaikan. Ada beberapa alasan kenapa perlu ada kegiatan yang mengatur proses penyampaian pesan melalui media surat dari komunikator ke komunikan, di antaranya berikut ini.

1. Keterlambatan Penyampaian Surat

Dalam penyampaian surat, dibutuhkan ketepatan informasi nama dan alamat surat yang dituju kepada komunikan. Ketidaktepatan nama dan alamat yang dituju berakibat surat salah tujuan dan salah alamat. Surat yang dimaksud harus diterima oleh beberapa pihak dan hal ini memerlukan waktu, konsekuensi dari waktu tersebut, berimbas kepada keterlambatan surat yang diterima oleh komunikan.

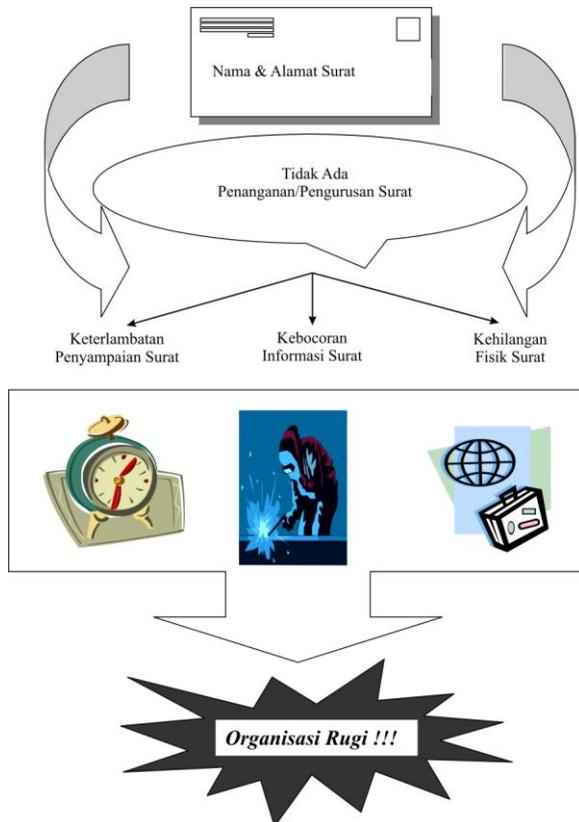
2. Kebocoran Informasi Surat

Informasi surat yang salah tujuan nama dan alamat surat terkadang terlanjur dibuka oleh pihak yang seharusnya bukan ditujukan. Hal ini bisa terjadi apabila petugas si penerima surat tidak serta-merta memeriksa kebenaran tujuan nama dan alamat surat. Akibatnya informasi yang seharusnya ditujukan kepada pihak lain, dapat diketahui oleh pihak yang tidak berhak memperoleh informasi.

3. Kehilangan Fisik Surat

Surat yang salah tujuan nama dan alamat surat, terkadang berakibat surat tidak diketahui fisiknya. Hal ini bisa terjadi apabila si penerima surat yang salah tersebut tidak mengembalikan kepada kurir atau menjelaskan bahwa surat ini tujuan nama dan alamatnya salah. Surat salah alamat tersebut disimpan dan tidak ditindaklanjuti oleh penerima surat. Akibatnya surat secara fisik tidak diterima oleh si penerima surat sesuai dengan nama dan alamat yang dituju, sementara si pengirim merasa sudah yakin bahwa surat telah diterima. Kondisi ini menyebabkan surat secara fisik dinyatakan hilang karena tidak pernah diterima oleh si penerima surat sesuai dengan tujuan nama dan alamat surat.

Ketiga alasan tersebut, kalau dirinci dan ditelaah lebih detail lagi, sebenarnya berawal dari kesalahan pada tujuan nama dan alamat surat yang berakibat kepada keterlambatan penyampaian surat, kebocoran informasi surat dan kehilangan fisik surat. Permasalahan di atas, baik itu keterlambatan penyampaian surat, kebocoran informasi surat dan kehilangan fisik surat menimbulkan konsekuensi kerugian yang lebih luas bagi organisasi, terutama apabila surat-surat yang dimaksud perlu ditindaklanjuti dengan segera. Untuk menghindari adanya kerugian, maka perlu ada tindakan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan di atas. Tindakan yang dimaksud adalah perlakuan terhadap fisik dan informasi surat yang memberikan jaminan bahwa surat, baik fisik dan informasinya, sampai kepada pihak yang dituju.



Gambar 1.4.
Pola Permasalahan dalam Pengurusan Surat

Dengan demikian, surat sebagai pesan tertulis yang harus disampaikan dari pihak komunikator kepada komunikan, harus dikelola secara khusus oleh organisasi. Pengabaian terhadap pengelolaan surat, terutama dalam kebenaran dan kelengkapan nama dan alamat yang dituju, berakibat terjadinya keterlambatan surat, kebocoran informasi surat dan kehilangan fisik surat yang pada akhirnya berdampak kepada kerugian organisasi.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, silakan Anda mengamati naskah-naskah yang dimiliki oleh organisasi ataupun kantor sekitar Anda. Coba Anda bedakan mana yang dimaksud dengan surat ataupun naskah lainnya, bandingkan antara surat dengan naskah yang lainnya tersebut dengan melihat ciri-ciri dan fungsi seperti yang dikemukakan modul ini

Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Surat merupakan media komunikasi dalam bentuk tertulis dengan menggunakan media kertas yang berfungsi untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain. Untuk lebih jelasnya Anda dapat membaca kembali uraian mengenai naskah, surat dan peran surat dalam organisasi.
2. Untuk mempermudah memahami kegiatan belajar di atas cobalah Anda memahami *keywords* berikut ini.
Naskah, Naskah Berformat, Surat, Warkat, Komunikasi, dan Komunikasi Tertulis (*written communication*).



RANGKUMAN

Surat merupakan media komunikasi dalam bentuk tertulis yang berfungsi untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain. Keberadaan surat merupakan bukti tertulis dari adanya aktivitas komunikasi kedinasan yang memiliki perbedaan dengan bentuk naskah lain yang berformat. Komunikasi yang dilakukan dalam upaya menyampaikan pesan untuk

melakukan kerja sama guna mencapai tujuan tertentu dinamakan komunikasi administratif. Dan apabila pelaksanaan kerja sama dilakukan oleh suatu kantor dengan menggunakan berbagai sarana penyampaian pesan termasuk diantaranya melalui penggunaan surat disebut dengan komunikasi kantor.

Selain sebagai media komunikasi, surat berperan sebagai (1) Wakil; (2) Bukti Tertulis; (3) Alat Pengingat; (4) Dasar Bertindak; (5) Dokumentasi Historis.

Peran dan fungsi surat yang begitu dominan dalam komunikasi organisasi menyebabkan perlu ada pengelolaan terhadap surat yang akan disampaikan kepada pihak yang dituju, sehingga tidak mengalami keterlambatan dalam penyampaian surat, kebocoran informasi surat dan kehilangan fisik surat, yang berakibat kepada kerugian bagi organisasi.



TES FORMATIF 1

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Dalam proses komunikasi organisasi, kedudukan surat berperan sebagai
 - A. komunikator
 - B. komunikan
 - C. media
 - D. pesan

- 2) Dalam proses komunikasi, informasi yang disampaikan berperan sebagai
 - A. pesan
 - B. komunikator
 - C. media
 - D. komunikan

- 3) Berikut ini merupakan proses komunikasi organisasi yang disampaikan melalui bentuk tertulis, *kecuali*
 - A. laporan
 - B. *voice mail*
 - C. surat
 - D. formulir

- 4) Salah satu bentuk naskah yang memiliki format standar yang dikenal dalam komunitas korespondensi adalah
 - A. surat
 - B. gambar
 - C. meterai
 - D. *blank*

- 5) Berikut ini merupakan ciri-ciri dari surat, *kecuali*
 - A. memiliki bentuk yang standar
 - B. merupakan pesan tertulis
 - C. isi pesan berupa informasi
 - D. merupakan pesan berbentuk *voice mail*

- 6) Surat merupakan media komunikasi dalam bentuk tertulis yang memudahkan untuk senantiasa diingat sampai kapan pun, merupakan fungsi surat sebagai
 - A. wakil
 - B. dasar bertindak
 - C. alat pengingat
 - D. bukti tertulis

- 7) Komunikasi yang dilakukan dalam upaya menyampaikan pesan untuk melakukan kerja sama guna mencapai tujuan tertentu, dinamakan
 - A. komunikasi perkantoran
 - B. komunikasi lisan
 - C. komunikasi tertulis
 - D. komunikasi administratif

- 8) Berikut ini merupakan salah satu penyebab diperlukan pengurusan surat, *kecuali*
 - A. keterlambatan penyampaian surat
 - B. kerapian penulisan surat
 - C. kebocoran informasi surat
 - D. kehilangan fisik surat

- 9) Nama dan alamat surat yang salah berakibat kepada
 - A. kebocoran informasi surat
 - B. keterlambatan penyampaian surat
 - C. kehilangan fisik surat
 - D. pihak yang berhak memperoleh informasi tepat waktu

- 10) Salah satu dampak dari keterlambatan penyampaian surat, kebocoran informasi dan kehilangan fisik surat bagi organisasi adalah
- A. organisasi mengalami kerugian
 - B. organisasi digugat pihak lain
 - C. organisasi kehilangan kontrol
 - D. organisasi dapat menindaklanjuti surat

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 2

Pengertian dan Konsep Pengurusan Surat

Dalam Kegiatan Belajar 1, telah dijelaskan yang melatarbelakangi perlunya kegiatan pengurusan surat, dengan terlebih dahulu memahami ciri-ciri, peran dan fungsi dari surat. Begitu pentingnya surat bagi organisasi mengakibatkan keberadaannya apabila tidak terkelola dengan baik berdampak kepada kerugian organisasi. Oleh karenanya, untuk mengatasi dan menghindari kerugian pada organisasi, surat sebagai sarana penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, harus dikelola dan memberikan jaminan bahwa surat tersebut sampai kepada pihak yang dituju sehingga dapat ditindaklanjuti oleh si penerima surat.

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai perlunya kegiatan pengurusan surat maka pada Kegiatan Belajar 2 ini akan dibahas materi mengenai pengertian dan konsep pengurusan surat, termasuk kedudukan aktivitas pengurusan surat dalam siklus hidup arsip.

A. PENGERTIAN PENGURUSAN SURAT

Pengurusan surat atau penanganan surat (kedua-duanya dalam bahasa Inggris disebut dengan ***Mail Handling***) merupakan proses kegiatan mengelola informasi surat-surat dinas masuk dan keluar, yaitu mulai dari aktivitas surat masuk atau surat yang diterima dari pihak luar (*in coming mail/in coming letters*), aktivitas pengiriman surat keluar (*out going mail/out going letters*), termasuk mengarahkan dan menyalurkan surat ke meja-meja kerja (*action desk*), sampai dengan tahap penyimpanannya.

Dalam konteks informasi, setiap aktivitas pengurusan surat melibatkan pengirim informasi (*sender*) dan penerima informasi (*receiver*). *Sender* berperan sebagai komunikator sedangkan *receiver* berperan sebagai komunikan. Keduanya dipersatukan melalui media yang bernama surat sebagai pesan atau informasi yang menjalin hubungan, akibat adanya pendistribusian pesan atau informasi dari *sender* kepada *receiver*. Pendistribusian merupakan kegiatan memindahkan objek (dalam hal ini 'surat') dari suatu tempat ke tempat yang lain. Selaku subjek dari kegiatan ini adalah pihak-pihak yang terlibat baik sebagai *sender* ataupun *receiver*. Sementara metode yang dilakukan dalam pengurusan surat dapat memakai sarana manual ataupun elektronik. Menurut

Wallace (1992 : 4), pendistribusian informasi terekam, dapat dilakukan secara tradisional maupun memanfaatkan teknologi, baik itu lingkup internal ataupun eksternal.

Pihak yang saling berkomunikasi melalui surat sudah tentu terdapat jarak dan lokasi yang berbeda, ada bagian yang terpisahkan sehingga perlu disampaikan informasinya kepada bagian tersebut. Bagian-bagian ini merupakan unit kerja yang satu sama lain berbeda baik fungsi maupun lokasinya. Ini berarti, pendistribusian surat dilakukan oleh satu unit kerja kepada unit kerja yang lain. Dalam bahasa yang lebih sederhana, unit kerja ini juga merupakan tempat, sehingga pengertian pendistribusian surat merupakan penyampaian surat dari suatu tempat ke tempat yang lain, atau juga penyampaian surat dari suatu unit kerja ke unit kerja yang lain. Pengertian demikian merupakan **arti sempit dari Pengurusan Surat**.

Pendistribusian informasi atau surat yang dilakukan antar unit kerja harus dilakukan secara cermat agar lebih efektif dan efisien sehingga mempercepat proses pelaksanaan kerja. Oleh karenanya pengurusan surat harus dirancang sedemikian rupa sehingga mempercepat proses pendistribusian surat, baik ketika melakukan pengurusan surat masuk dan pengurusan surat keluar, di lingkungan internal ataupun eksternal.

Bahwa yang dikelola dalam pengurusan surat ini merupakan dua aktivitas kegiatan yang berbeda, yaitu pengurusan surat masuk dan pengurusan surat keluar. Keduanya melakukan aktivitas pendistribusian surat, hanya saja dalam praktiknya terdapat perbedaan terutama terkait dengan prosedur maupun pengendalian surat. Dalam pengurusan surat masuk yang dikelola, alur perjalanan surat berasal dari luar organisasi maupun unit kerja lain, sementara pada pengurusan surat keluar yang dikelola alur perjalanan surat berasal dari unit kerja kepada pihak luar organisasi maupun unit kerja lain.

Namun demikian, baik pengurusan surat masuk dan pengurusan surat keluar memiliki tujuan pengurusan surat yang sama, yaitu agar surat dapat sampai kepada pihak yang berkepentingan dengan tepat, cepat dan aman serta dengan penggunaan biaya yang seminimal mungkin. Tujuan pengurusan surat ini merupakan tujuan yang ingin dicapai dari suatu kegiatan (*end*). Berikut ini akan dijelaskan makna dari tepat, cepat, dan aman, serta penggunaan biaya seminimal mungkin.

Tepat, Setiap surat yang dibuat pasti memuat informasi yang akan ditujukan kepada seseorang dan setiap informasi pada surat memiliki bobot informasi yang berbeda, ada yang berupa rahasia, penting dan biasa. Bobot

informasi surat menentukan suatu surat harus sampai kepada pihak yang dituju. Supaya surat benar-benar sampai kepada pihak yang dituju, maka kebenaran nama dan alamat surat menjadi bagian terpenting untuk kelengkapan surat. Penjelasan mengenai 'kelengkapan surat' akan disampaikan pada Modul 2 Perencanaan Pembuatan Surat. Adanya nama dan alamat surat yang benar tentunya membantu suatu surat diterima oleh pihak yang berhak dan tepat sesuai yang tercantum 'Kepada siapa ?' surat tersebut ditujukan. Pihak yang berhak menerima, diharapkan akan memperoleh informasi dan atau menindaklanjuti informasi yang diterimanya. Dengan demikian, tepat yang dimaksud di atas adalah menunjukkan kepada pihak yang menerima surat, apakah sesuai dengan nama dan alamat surat yang dituju.

Cepat, Surat yang dikirim memiliki derajat kepentingan yang berbeda tergantung dari urgensi penyelesaian. Ada surat yang perlu segera ditanggapi, ada yang perlu ditanggapi namun tidak perlu segera, dan ada pula yang tidak perlu ditanggapi. Semuanya memperlihatkan adanya urgensi penyelesaian surat yang berbeda-beda namun pada prinsipnya setiap surat yang dikirim diharapkan dapat diterima oleh pihak yang dituju secara cepat. Dengan kata lain makna 'cepat' lebih menekankan kepada urusan waktu, baik pada saat surat itu diterima maupun pada saat menindaklanjuti isi surat tersebut. Untuk menindaklanjuti surat, maka berdasarkan penggolongan surat menurut urgensi penyelesaiannya, suatu surat dapat digolongkan sebagai berikut.

1. *Surat Kilat*, surat yang memerlukan penyelesaian sangat segera, oleh karenanya ketika surat dikirim, si pengirim berharap penerima surat dapat menindaklanjuti informasi surat yang disampaikan kepadanya. Untuk dapat ditindaklanjuti segera oleh penerima, maka informasi surat harus sampai kepada pihak yang berhak secara cepat;
2. *Surat Segera/Ekspres*, surat yang memerlukan penyelesaian dengan segera tetapi urgensinya tidak sebagaimana pada surat kilat. Istilah 'segera' saat ini lebih dominan digunakan pada sifat surat dimana informasi surat harus segera diketahui secara cepat oleh si penerima surat;
3. *Surat Biasa*, surat yang diperlakukan secara biasa dan tidak memperoleh keistimewaan pada saat pengiriman surat. Kata 'biasa' bisa mengandung pengertian 'tidak perlu cepat-cepat dikirim' atau dimaknai 'tidak harus segera dibalas'.

Namun, pada prinsipnya setiap surat yang dikirim, apapun bentuk urgensi penyelesaiannya diharapkan dapat cepat sampai kepada pihak yang diterima.

Terlebih apabila surat yang diterima sudah memasuki lingkungan internal suatu organisasi yang memiliki banyak unit kerja. Dengan demikian, makna 'cepat' tidak hanya pada saat pengiriman surat tetapi juga pada pendistribusian surat setelah masuk ke dalam organisasi untuk disampaikan kepada masing-masing unit kerja.

Aman, Setiap manusia memiliki minat keingintahuan yang besar terhadap informasi, namun masalahnya tidak semua informasi yang tertulis itu dapat diketahui oleh semua orang. Informasi tertulis dalam bentuk surat, selalu ada pihak yang dituju. Artinya, tidak semua orang berhak mengetahui informasi dalam surat tersebut. Surat yang diterima sesuai dengan alamat yang dituju. Informasinya pun bagi si penerima merupakan tangan pertama dari dirinya. Berdasarkan hal itu, diperoleh persetujuan informasi agar surat dapat disebarluaskan atau tidak. Surat yang diterima sesuai nama dan alamat yang dituju memperlihatkan situasi 'aman', tidak bocor, tidak diketahui oleh yang bukan berhak memperoleh informasi. Untuk mencapai 'aman' bukan hanya informasi surat tetapi fisik surat yang diterima sampai kepada pihak yang tercantum dan sesuai pada nama dan alamat surat. Di sini, artinya fisik surat diterima secara utuh dan lengkap oleh pihak yang berhak menerima surat.

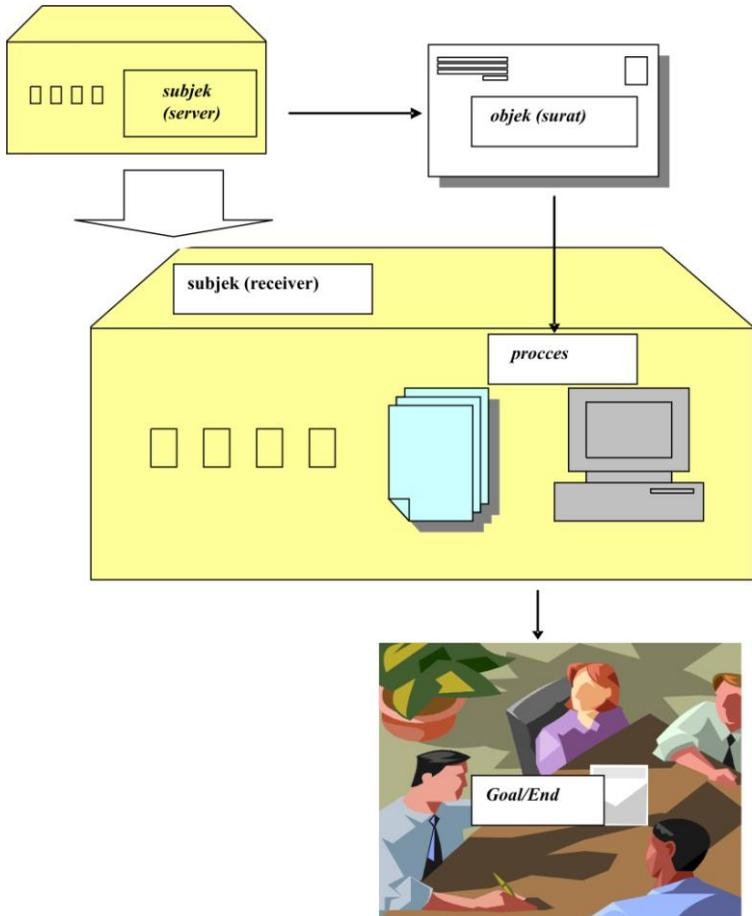
Biaya yang minimal, Surat yang dikirim apapun bobot informasinya membutuhkan ketepatan maupun kecepatan saat surat diterima oleh si penerima surat, termasuk informasi dan fisik surat yang diterima dalam keadaan 'aman' – informasinya tidak bocor. Untuk mencapai itu semua, diperlukan sarana pendistribusian surat sehingga surat sampai kepada pihak yang dituju. Sarana yang dimaksud bukan berarti hanya mempertimbangkan kecepatan penyampaian surat ataupun keamanan surat, tetapi lebih kepada adanya jaminan bahwa surat sampai kepada pihak yang dituju secara tepat, cepat dan aman. Dengan demikian, membicarakan sarana pendistribusian tidak identik dengan sarana yang mahal tetapi lebih kepada 'proses' diterimanya surat sesuai tujuan pengurusan surat, yaitu tepat, cepat dan aman.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas maka **pengurusan surat dalam arti luas** adalah proses pendistribusian ataupun penyampaian surat baik itu surat masuk maupun surat keluar atau dari satu unit kerja ke unit kerja yang lain sehingga surat tersebut dapat diterima oleh pihak yang dituju, sesuai dengan nama dan alamat surat secara tepat, cepat dan aman. Pengertian pengurusan surat tersebut di atas memiliki unsur-unsur yang terdiri dari berikut ini.

1. *Objek*, yaitu surat maupun naskah lain yang menyerupai surat.

2. *Subjek*, berupa antar unit kerja yang berperan sebagai *sender* dan *receiver*.
3. *Proses*, berupa pengendalian terhadap pendistribusian atau pemindahan surat.
4. Memiliki *tujuan*, surat yang disampaikan diterima sesuai nama dan alamat surat secara tepat, cepat, dan aman.

Apabila salah satu unsur di atas belum terpenuhi, maka di dalam organisasi tersebut belum menyelenggarakan kegiatan pengurusan surat. Namun sebaliknya, meskipun semua unsur terpenuhi, bukan berarti penyelenggaraan kegiatan pengurusan surat sudah dilakukan. Karena untuk dapat dikatakan bahwa suatu organisasi telah menyelenggarakan pengurusan surat, perlu dibuktikan dengan keberadaan surat beserta informasinya, yang mampu ditindaklanjuti oleh si penerima surat dengan cepat.



Gambar. 1.5.
Kedudukan Objek, Subjek, *Procces*, dan *Goal/End* dalam Pengurusan Surat

B. PENGURUSAN SURAT DALAM SIKLUS ARSIP

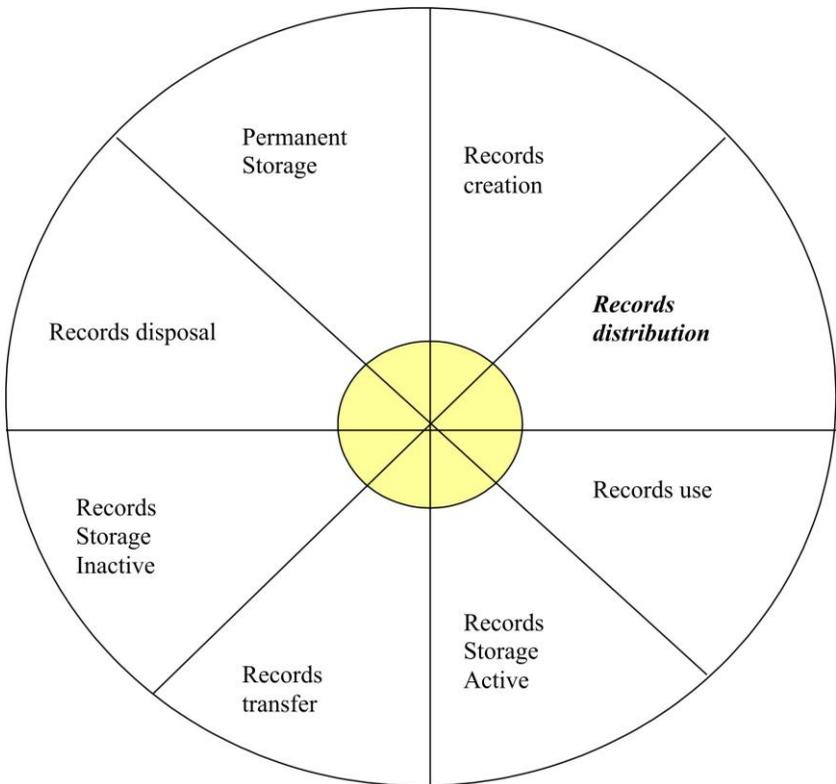
Pengurusan surat secara konsep terjadi saat perpindahan objek surat yang semula berada di *server* ke *receiver*, yang kemudian ditindaklanjuti dengan *procces* guna mencapai tujuan yang diinginkan. Meskipun demikian, ketika surat itu dibuat maupun ketika surat tersebut diterima, baik *server* dan *receiver* sesungguhnya berperan sebagai pencipta arsip. Pada saat membuat surat

kedinasan, diwajibkan setiap organisasi menyimpan pertinggal surat, surat yang disimpan tersebut memperlihatkan bahwa organisasi telah menciptakan arsip. Begitu pun, ketika kita menerima surat kedinasan, maka dengan sendirinya organisasi juga telah menciptakan arsip. Dengan kata lain, pertinggal surat dan surat yang diterima merupakan penciptaan arsip yang dilakukan oleh organisasi.

Surat yang tercipta merupakan bukti adanya aktivitas kegiatan yang dilakukan organisasi. Surat yang tercipta merupakan salah satu dari sekian banyak jenis arsip yang diciptakan oleh organisasi. Ketika surat tersebut belum dikelola, keberadaannya sudah menjadi milik organisasi dan merupakan kewenangan organisasi untuk mengarahkan, menindaklanjuti dan menyimpan surat. Manakala surat tersebut diarahkan, ditindaklanjuti dan disimpan untuk kepentingan organisasi, maka sesungguhnya organisasi sudah memasuki tahapan-tahapan lain sebagai bagian dari keseluruhan siklus hidup arsip.

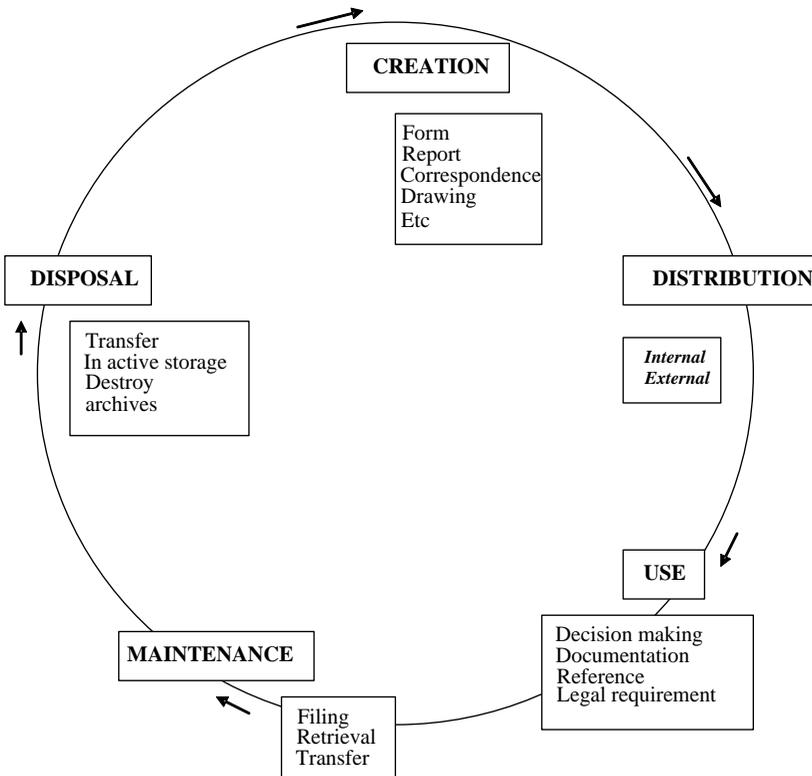
Konsepsi siklus hidup arsip ini, merupakan mata rantai dari rangkaian suatu tahapan kegiatan yang akan menjamin pengelolaan arsip (*records management*). Rangkaian proses inilah yang dinamakan Siklus atau Daur Hidup Arsip (*Life Cycle of Records*). Penciptaan arsip sebagaimana dalam siklus atau daur hidup arsip (*life cycle of records*), merupakan tahap awal dari keseluruhan siklus hidup arsip. Ada beberapa macam siklus atau daur hidup arsip yang dikemukakan oleh beberapa pakar kearsipan, dan semua pendapat tersebut memiliki pijakan yang sama, bahwa tahap awal dari suatu siklus adalah tahap penciptaan (*creation*), di mana surat menjadi salah satu jenis arsip yang diciptakan organisasi.

Sementara proses pendistribusian surat, merupakan proses tahap berikutnya dari surat yang telah diciptakan organisasi, baik itu pertinggal surat maupun surat yang diterima. Kegiatan pendistribusian surat, sebenarnya juga merupakan bentuk pendistribusian arsip atau informasi, sebagaimana dikemukakan oleh Patricia E. Wallace bahwa kegiatan pengurusan surat dapat dimasukkan ke dalam proses kegiatan distribusi arsip. Berikut siklus hidup arsip menurut Patricia E. Wallace.



Gambar 1.6.
Model Siklus Hidup Arsip menurut Patricia E. Wallace

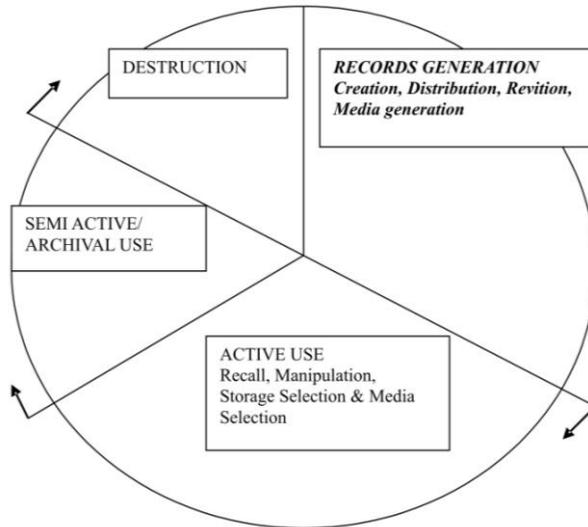
Dalam gambar di atas, pengurusan surat merupakan aktivitas dari pendistribusian arsip, sebelum nantinya surat yang diterima tersebut dimanfaatkan oleh si penerima surat, atau yang dikenal dengan penggunaan arsip. Model siklus hidup arsip yang dikembangkan oleh Patricia E. Wallace ini mengenalkan delapan tahapan siklus yang harus dilalui oleh arsip. Tahapan pendistribusian arsip sebagai tahapan kedua yang berdiri sendiri menunjukkan proses kegiatan pengurusan surat merupakan aktivitas yang kegiatannya sangat diperlukan bagi manajemen kearsipan. Sementara Betty R. Ricks menampilkan model siklus hidup arsip yang meliputi 5 tahapan kegiatan, berikut dapat dilihat pada Gambar 1.7.



Gambar 1.7.
Model Siklus Hidup Arsip menurut Betty R. Ricks

Pada tahap kedua, ada tahapan *distribution*, tahapan ini meliputi unsur internal dan eksternal. Maksud dari tahapan ini adalah proses pendistribusian surat dapat dilakukan untuk kepentingan di dalam lingkup organisasi (*intern*) maupun di luar lingkup organisasi (*ekstern*). Untuk lingkup diluar organisasi (*ekstern*), melibatkan lebih dari satu organisasi atau organisasi yang berbeda. Dengan demikian, pada tahap pendistribusian memiliki ruang lingkup kegiatan pengurusan surat internal dan pengurusan surat eksternal. Masing-masing kegiatan tersebut didahului dari adanya tahap penciptaan (*creation*). Model Betty R. Ricks ini hampir menyerupai model Patricia E. Wallace pada tiga tahapan awalnya, yaitu *creation*, *distribution* dan *use*, hanya saja model Patricia E. Wallace dilengkapi kata 'records' pada setiap tahapannya.

Lain lagi dengan model siklus yang dikemukakan oleh Milburn D. Smith III yang menampilkan empat tahapan siklus, yaitu *records generation*, *active use*, *semi active/archival use* dan *destruction*, seperti dalam Gambar 1.8. di bawah ini.



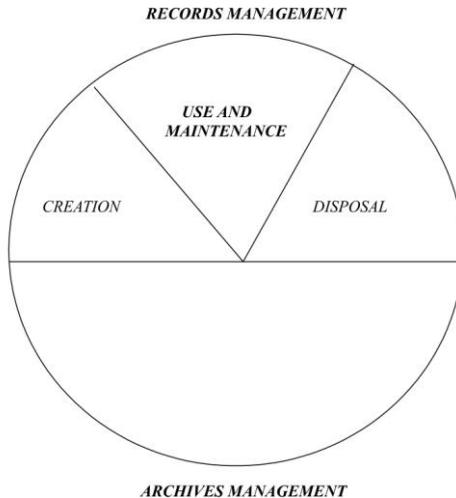
Gambar 1.8.
Model Siklus Arsip menurut Milburn D. Smith III

Yang dimaksud *Records Generation* adalah suatu fase kehidupan arsip mulai dari penciptaan, pendistribusian, revisi dan media arsip yang berhasil diciptakan. Ada proses distribusi dalam fase pertama ini yang menerangkan bahwa generasi awal arsip bukan hanya tahap penciptaan arsip saja, tetapi diikuti dengan salah satu kegiatan pendistribusian arsip yang sekaligus menjadi bagian dari *records generation*. Model ini masih bertumpu kepada pengelompokan jenis arsip, yaitu arsip aktif dan semi aktif/arsip statis, yang sebelumnya ada pemisahan pada fase tersendiri untuk segala sesuatu yang mampu menciptakan arsip.

Ketiga model di atas, secara jelas menampilkan kegiatan pendistribusian arsip dalam arti sebagai proses berupa kegiatan pengurusan surat. Masing-masing model memasukkan kegiatan distribusi arsip sebagai bagian yang harus ada dalam siklus manajemen arsip. Makna distribusi arsip, memiliki arti dalam

konteks aplikasi kegiatan bagaimana mengendalikan surat-surat yang diterima maupun yang akan dikirim itu nantinya dapat digunakan/dimanfaatkan oleh si pengguna. Dengan kata lain, arsip tersebut akan dimanfaatkan (*records use*).

Namun demikian, ada pula suatu siklus hidup arsip yang tidak menampilkan kegiatan pendistribusian arsip (*records distribution/distribution*) dalam setiap tahapan, sebagaimana dikemukakan oleh Michael Ropper yang telah mengemukakan model siklus hidup arsip terdiri dari dua aktivitas pengelolaan arsip, yaitu pengelolaan arsip dinamis (*records management*) dan pengelolaan arsip statis (*archives management/administration*).



Gambar 1.9.
Model Siklus Arsip menurut Michael Ropper

Pada *records management*, secara lengkap memiliki komponen-komponen sebagai berikut.

1. *Records Creation* (penciptaan arsip) terdiri:
 - a. *form design*;
 - b. *form management*;
 - c. *preparation and management of correspondence*;
 - d. *reports management*;
 - e. *management of information system*;
 - f. *directives management*;
 - g. *words processing*.

2. *Records Use and Maintenance* (penggunaan dan pemeliharaan arsip) terdiri:
 - a. *filling and retrieval systems*;
 - b. *files management*;
 - c. *mail and telecommunication management*;
 - d. *selection and management of office copying machines*;
 - e. *system analysis*;
 - f. *vital records programs*;
 - g. *records center*.
3. *Records Disposal* (penyusutan arsip) terdiri:
 - a. *identification and description of records series*;
 - b. *development of records retention and disposal schedule*;
 - c. *records appraisal*;
 - d. *records destruction*;
 - e. *transfer of records to archives*.

Komponen-komponen di atas sama sekali tidak menyebut adanya kegiatan pendistribusian arsip ataupun pendistribusian surat. Komponen yang ditampilkan, bukan sekedar aktivitas yang terjadi maupun yang dilakukan suatu tahapan penciptaan arsip sebagaimana halnya model-model lain sebelumnya. Model Michael Ropper ini mencoba lebih menekankan perlunya memahami setiap tahapan (*creation, use/maintenance and disposal*), dengan bentuk pengelolaan yang harus dilakukan, karena setiap aktivitas ternyata memerlukan suatu teknik khusus di dalam mengelolanya, sehingga yang dimunculkan dalam model ini menguraikan ‘cara’ pengelolaannya.

Terkait dengan modul ini mengenai surat berikut pengelolaannya, maka secara jelas pada tahap *use and maintenance* muncul pengelolaan terhadap surat atau yang disebut *mail management*. Istilah *mail management* meliputi pengelolaan pada saat surat dibuat maupun saat merencanakan surat untuk disampaikan kepada pihak lain. Bahasan mengenai bagaimana surat itu dibuat nanti akan dijelaskan secara lengkap pada Modul 2 sedangkan bahasan mengenai perencanaan penyampaian surat akan dijelaskan di Modul 3. Istilah lain yang lebih populer dan spesifik terhadap penyampaian surat ini adalah ***Mail Handling***. Bahkan beberapa literatur seringkali menggunakan istilah *mail handling* dibanding dengan *mail management*.

Dengan demikian, dari semua yang ditampilkan model siklus hidup arsip di atas, memperlihatkan adanya kegiatan pendistribusian arsip maupun surat

sebagai tahap berikut setelah tahap penciptaan. Bahkan Michael Ropper secara gamblang menampilkan kegiatan *mail handling/mail management* sebagai komponen arsip di mana sebelum arsip itu dapat digunakan, perlu didahului dengan adanya pengurusan ataupun penanganan surat. Begitu pentingnya komponen *mail handling* ini sebagai bagian dalam manajemen kearsipan, telah menuntun siapapun yang akan mengelola arsip nantinya, perlu mempelajari komponen pengelolaan pengurusan surat sebagai bentuk tanggung jawab peralihan dari saat arsip itu tercipta sampai arsip tersebut digunakan sesuai kepentingannya.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, silakan Anda melihat proses pendistribusian surat yang dilakukan oleh organisasi di sekitar lingkungan Anda bekerja. Coba Anda diskusikan dengan pihak-pihak yang melakukan pekerjaan tersebut, apakah proses pendistribusian yang dimaksud sudah mengarah kepada tujuan dari pengurusan surat. Bandingkan apa yang Anda lihat dan dengar selama di sana dengan setelah Anda membaca modul ini

Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Pendistribusian surat dari *sender* ke *receiver* memerlukan suatu pengelolaan terpadu antara objek, subjek, proses dan tujuan yang mampu menjamin surat sampai tujuan secara tepat, cepat dan aman. Untuk lebih jelasnya Anda dapat membaca kembali uraian tentang pengertian dan konsep pengurusan surat.
- 2) Pahami *keywords* di bawah ini:
Distribution, sender, receiver, life cycle of records, mail handling/mail management.



RANGKUMAN

Secara konsep, kegiatan pengurusan surat bukan hanya sampai kepada tujuan tetapi juga terdapat proses peralihan fisik surat sebagai objek, dari satu subjek ke subjek yang lain, melalui suatu proses pengendalian terhadap surat masuk dan surat keluar.

Penyampaian surat dari suatu tempat ke tempat yang lain, atau juga penyampaian surat dari suatu unit kerja ke unit kerja yang lain, merupakan pengertian pengurusan surat dalam arti sempit. Dalam arti luas, **mail handling (pengurusan surat)** merupakan proses pendistribusian ataupun penyampaian surat, baik itu surat masuk maupun surat keluar atau dari satu unit kerja ke unit kerja yang lain, sehingga surat tersebut dapat diterima oleh pihak yang dituju sesuai dengan nama dan alamat surat secara tepat, cepat dan aman.

Dalam beberapa model siklus hidup arsip, pengurusan surat menitikberatkan kepada proses pendistribusian informasi dalam bentuk surat atau dikenal dengan pendistribusian surat, baik lingkup internal dan eksternal sejak surat tersebut tercipta, sampai sebelum surat tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Sementara model siklus yang dikemukakan oleh Michael Ropper secara tegas menerangkan bahwa pengurusan surat (*mail handling/mail management*) merupakan salah satu komponen dari tahap *use/maintenance* yang perlu diketahui bagi siapa pun yang akan mengelola arsip



TES FORMATIF 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Esensi dari kegiatan pengurusan surat adalah suatu proses aktivitas
 - A. pendistribusian
 - B. peminjaman
 - C. penyimpanan
 - D. pencatatan

- 2) Secara konsep yang menjadi objek dari pengurusan surat adalah
 - A. surat
 - B. pengelola
 - C. unit kerja
 - D. distribusi

- 3) Tujuan dari kegiatan Pengurusan Surat adalah
 - A. tepat
 - B. cepat
 - C. aman
 - D. singkat

- 4) Pendistribusian surat merupakan aktivitas perpindahan dari
 - A. *receiver* ke *sender*
 - B. *sender* ke *receiver*
 - C. *receiver* ke *receiver*
 - D. *sender* ke *sender*

- 5) Makna tepat pada tujuan akhir pengurusan artinya adalah
 - A. surat yang diterima sesuai dengan informasi yang diinginkan
 - B. pihak penerima surat adalah struktur tertinggi organisasi
 - C. pihak penerima surat sesuai dengan nama dan alamat surat
 - D. surat mampu ditindaklanjuti sesuai urgensi penyelesaian surat

- 6) Makna dari biaya yang minimal dalam pengurusan surat artinya
 - A. surat menggunakan prangko biasa
 - B. sarana pengendalian surat sederhana
 - C. mudah diaplikasikan oleh semua orang
 - D. surat diantar langsung oleh pengirim surat

- 7) Kegiatan pengurusan dalam siklus hidup arsip termasuk pada tahapan
 - A. penciptaan
 - B. pendistribusian
 - C. penggunaan
 - D. penyusutan

- 8) Pendistribusian informasi dalam siklus hidup arsip diartikan sebagai
 - A. pesan
 - B. penciptaan Arsip
 - C. pendistribusian Surat
 - D. pemusnahan surat

- 9) Menurut Michael Ropper komponen *mail handling/mail management* terdapat pada tahapan
 - A. *creation*
 - B. *disposal*
 - C. *use/maintenance*
 - D. *design*

- 10) Unsur dari *distribution* dalam siklus hidup arsip menurut Patricia E. Wallace adalah
- A. internal
 - B. internal dan eksternal
 - C. eksternal
 - D. antar unit

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

Kunci Jawaban Tes Formatif

Tes Formatif 1

- 1) C. Media.
- 2) A. Pesan.
- 3) B. *Voice mail* meskipun menggunakan kata 'mail' bukan berarti bentuk fisiknya menggunakan surat melainkan menggunakan sarana bantu lain untuk menyampaikan pesan melalui suara 'voice' yaitu berupa *telephone*.
- 4) A. Surat.
- 5) D. Merupakan pesan berbentuk *voice mail*.
- 6) C. Alat pengingat.
- 7) D. Cukup jelas, komunikasi lisan merupakan proses pengiriman pesan dengan bantuan media mulut, komunikasi tertulis merupakan proses pengiriman pesan dalam bentuk tertulis sedangkan komunikasi administratif merupakan pelaksanaan kerja sama dilakukan oleh suatu kantor dengan menggunakan berbagai sarana penyampaian pesan termasuk di antaranya melalui penggunaan surat.
- 8) B. Kerapihan penulisan surat.
- 9) D. Pihak yang berhak memperoleh informasi tepat waktu.
- 10) A. Organisasi mengalami kerugian.

Tes Formatif 2

- 1) A. Pendistribusian merupakan penyampaian pesan dari *sender ke receiver*.
- 2) A. Surat.
- 3) D. Singkat.
- 4) B. *Sender ke receiver*.
- 5) C. Pihak penerima surat sesuai dengan nama dan alamat surat.
- 6) B. Sarana pengendalian surat sederhana.
- 7) B. Pendistribusian.
- 8) C. Pendistribusian surat.
- 9) C. *Use/maintenance*.
- 10) B. Internal dan eksternal.

Daftar Pustaka

- Basuki, Sulistyو. (1998). *Pengantar Kearsipan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Finoza, Lamuddin. (1997). *Aneka Surat Bisnis Indonesia*. Jakarta: Mawar Gempita.
- Irawan, Mustari. (1996). Makalah 'Pengurusan Surat Dalam Manajemen Kearsipan; Suatu Pengantar'. Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Universitas Trisakti.
- Martono, Boedi. (1993). *Arsip Korespondensi; Penciptaan dan Penyimpanan dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Poy, Roy, W. (2000). *Handbook of Business Letters*. New York: McGraw-Hill.
- Ricks, Betty, R (and) Swafford, Ann, J & Gow, Kay, E. (1992). *Information and Image Management*. Dallas: South-Western Publishing Co.
- The Liang Gie. (2002). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.