

ANALISIS LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI RIAU

Tessania¹⁾, Syafrianto²⁾.

¹⁾Fakultas Ilmu Soaial Dan Politik/ Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²⁾Fakultas Ilmu Soaial Dan Politik/ Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau
e-mail: akutesa08@gmail.com

Abstrak

Tugas dan Fungsi Biro Umum Tugas Biro Umum yaitu menyelenggarakan perumusan kebijakan, monitoring, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas manajerial dan teknis yang meliputi Bagian Tata Usaha Umum dan Rumah Tangga Pimpinan, Bagian Keuangan Sekretariat Daerah, Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah, dan Bagian Protokol Dan Persandian, dan penyelenggaraan tugas lainnya yang tidak menjadi tugas dan fungsi SKPD yang lain, dan penyelenggaraan tugas teknis lainnya yang tidak menjadi tugas dan fungsi biro dan SKPD yang lain. Tujuan kegiatan magang ini adalah: Dapat melihat proses kerja di Kantor Gubernur Riau. Mengetahui struktur organisasi di Kantor Gubernur Provinsi Riau Dapat mengetahui cara mengelola pada penerimaan surat masuk dan penerimaan surat keluar. Dapat mengetahui yang namanya etika kerja, disiplin di dalam dunia kerja. Berdasarkan laporan kerja praktek diatas tentang “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Riau”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Pencatatan surat masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum terdiri dari tiga sarana pencatatan yaitu agenda surat masuk (komputer), buku agenda surat masuk (manual) dan lembar pengantar surat. Prosedur Pengelolaan surat masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum dapat dikatakan baik dan lancar. Prosedur surat masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum terdiri atas 1) penerimaan surat, 2) membaca dan meneliti surat, 3) penyortiran surat, 4) mengelompokkan surat, 5) mencatat dan menginput surat, 6) penandatanganan surat, 7) pendistribusian surat, 8) penyimpanan arsip lembar pengantar surat, 9) menunggu surat turun, 10) menerima surat turun, 11) menginput dan mencatat surat turun, 12) pendistribusian surat turun, 13) penyimpanan arsip lembar pengantar. Prosedur pengarsipan surat masuk, lembar pengantar surat dan tanda terima undangan pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum yaitu menggunakan sistem tanggal

Kata Kunci: Biro, Tugas, Umum, Gubernur

Abstract

Duties and Functions of the General Bureau The duties of the General Bureau are to organize policy formulation, monitoring, monitoring, evaluation and reporting on the implementation of managerial and technical tasks which include the General Administration and Household Section of the Leadership, the Regional Secretariat Finance Section, the Regional Secretariat Equipment Section, and the Protocol and Cryptography Section, and the implementation of other tasks that are not the tasks and functions of other SKPDs, and the implementation of other technical tasks that are not the tasks and functions of other bureaus and SKPDs. The objectives of this internship are: To be able to see the work process at the South Sumatra Governor's Office. To know the organizational structure at the South Sumatra Provincial Governor's Office To be able to know how to manage the receipt of incoming and outgoing

mail. To be able to know what is called work ethics, discipline in the world of work. Based on the internship report above on "Incoming Mail Management Procedures at the General Bureau Administration Sub-Section of the Riau Governor's Office", the following conclusions can be drawn: Recording incoming mail at the General Bureau Administration Sub-Section consists of three recording facilities, namely the incoming mail agenda (computer), the incoming mail agenda book (manual) and the letter cover sheet. The incoming mail management procedure at the General Administration Sub-Division of the General Bureau can be said to be good and smooth. The incoming mail procedure at the General Administration Sub-Division of the General Bureau consists of 1) receiving letters, 2) reading and examining letters, 3) sorting letters, 4) grouping letters, 5) recording and inputting letters, 6) signing letters, 7) distributing letters, 8) storing the cover letter archive, 9) waiting for letters to come down, 10) receiving letters to come down, 11) inputting and recording letters to come down, 12) distributing letters to come down, 13) storing the cover sheet archive. The procedure for archiving incoming letters, cover sheets and invitation receipts at the General Administration Sub-Division of the General Bureau uses a date system.

Keywords: *Bureau, Tasks, General, Governor*

PENDAHULUAN

Magang adalah salah satu bentuk kegiatan yang bertempat di lingkungan kerja langsung. Magang ini salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu, sehingga terarah dan dapat mencapai Tingkat keahlian professional tertentu. Magang turut serta menjadi bagian syarat untuk menyelesaikan program sarjana S1 ini. Dengan demikian, Magang merupakan salah satu kewajiban yang harus ditempu oleh mahasiswa/mahasiswi Universitas Islam Riau. Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa/i untuk melakukan magang adalah Kantor Gubernur Riau, yang kemudian mahasiswa/i ditempatkan di beberapa bagian salah satunya adalah bagian Biro Umum. Alasan Saya memilih Kantor Gubernur Riau sebagai tempat magang karena Kantor Gubernur memiliki fungsi sebagai suatu tempat yang mampu mengakomodasi kegiatan administrasi yang dilaksanakan oleh Gubernur dan

Wakilnya beserta sekretariat daerah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani Masyarakat.

Tugas dan Fungsi Biro Umum
Tugas Biro Umum yaitu menyelenggarakan perumusan kebijakan, monitoring, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas manajerial dan teknis yang meliputi Bagian Tata Usaha Umum dan Rumah Tangga Pimpinan, Bagian Keuangan Sekretariat Daerah, Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah, dan Bagian Protokol Dan Persandian, dan penyelenggaraan tugas lainnya yang tidak menjadi tugas dan fungsi SKPD yang lain, dan penyelenggaraan tugas teknis lainnya yang tidak menjadi tugas dan fungsi biro dan SKPD yang lain. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Biro Umum mempunyai fungsi :

a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan, monitoring, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas manajerial dan teknis yang meliputi Bagian Tata Usaha Umum dan Rumah Tangga Pimpinan, Bagian Keuangan Sekretariat Daerah, Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah, dan Bagian Protokol Dan Persandian.

- b. Penyelenggaraan dan penyelenggaraan tugas teknis lainnya yang tidak menjadi tugas dan fungsi biro dan SKPD yang lain.
- c. Penyelenggaraan tugas lain sesuai tugas dan fungsinya

METODE

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh data atau informasi yang sangat berguna untuk mengetahui dan memecahkan masalah atau mengembangkan suatu ilmu pengetahuan. Penelitian dapat dilakukan dengan metode penelitian yaitu, metode penelitian kualitatif (*positivistik*). Metode penelitian ini di gunakan untuk melakukan suatu tugas atau dapat mencapai tujuan tertentu. dengan berbagai langkah langkah yang di terapkan untuk mencapai hasil yang di inginkan. secara prosedur yaitu dengann aturan yang di tetapkan secara resmi atau terstruktur yang di ikuti dalam melakukan tugas dalam menjalankan suatu aktivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Surat

Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan pernyataan-pernyataan atau infomasi secara tertulis dari pihak yang satu kepada pihak lain, baik atas nama sendiri, maupun atas nama jabatannya dalam sebuah organisasi, instansi ataupun perusahaan. (Sumpriana dan Madiana, 1999). Sebagai sarana komunikasi sebuah surat dapat pula berfungsi sebagai: (Sumpriana dan Madiana, 1999).

- a. Alat bukti tertulis, misalnya surat perjanjian.
- b. Alat pengingat atau berfikir, misalnya surat yang telah diarsipkan.
- c. Media komunikasi
- d. Duta atau wakil penulis
- e. Alat tata usaha
- f. Pengukuran maju mundurnya aktivitas suatu usaha

Surat masuk adalah surat-surat yang diterima oleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari seseorang

atau dari suatu organisasi. (R. Endang, Mulyani dan Suyetty, 2009).

B. Pencatatan Surat Masuk

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu : (R. Endang, Mulyani dan Suyetty, 2009).

1. Buku Agenda

Sistem buku agenda sudah ada sejak zaman pemerintahan Hindia Belanda sebagai pengganti dari sistem *kaulbach* yang telah digunakan sebelumnya. Pencatatan dengan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan ini sangat penting dilakukan karena dapat diketahui volume surat masuk setiap hari, minggu, dan tahun.

Ada beberapa macam buku agenda yang dapat digunakan untuk melakukan pencatatan surat, yaitu :

a. Buku agenda surat masuk

Buku ini digunakan untuk mencatat semua surat masuk yang diterima.

b. Buku agenda verbal (surat keluar)

Buku ini digunakan untuk mencatat semua surat yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak lain.

c. Buku agenda Tunggal

Buku ini digunakan untuk mencatat semua surat yang masuk maupun surat keluar yang digabungkan menjadi satu.

2. Kartu Kendali

Kartu kendali adalah lembar isian untuk pencatatan, penyampaian, dan penyimpanan surat, sehingga bila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah. Sistem kartu kendali diciptakan untuk mengatasi kekurangan yang ada di sistem buku agenda, di mana pada sistem buku agenda pencatatan hanya bisa dilakukan oleh satu orang saja. Hal ini tentunya akan memakan waktu yang lama dalam pencatatannya apabila dalam satu hari suatu kantor harus mencatat surat dalam jumlah yang sangat banyak yang jumlahnya mencapai ratusan bahkan ribuan.

Surat-surat yang diterima oleh pencatat dinilai menjadi tiga kategori, yaitu surat

penting, surat biasa, dan surat rahasia. Untuk surat penting, maka dicatat menggunakan kartu kendali rangkap tiga, untuk surat biasa menggunakan lembar pengantar surat biasa, dan surat rahasia menggunakan lembar pengantar surat rahasia.

C. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

Prosedur pengelolaan surat masuk sistem buku agenda adalah sebagai berikut : (R. Endang, Mulyani dan Suyetty, 2009).

1. Penerimaan Surat

Penerimaan surat dapat dilakukan oleh mereka yang biasanya bekerja dibagian depan kantor atau front office, seperti satpam dan resepsionis. Tugas penerimaan adalah :

- a. Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk
- b. Meneliti ketepatan alamat sipengirim surat
- c. Menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian
- d. Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

2. Penyortiran Surat

Setelah surat diterima dari resepsionis selanjutnya surat dipisahkan berdasarkan alamat yang dituju. Jika surat itu untuk persorangan dan menyangkut masalah pribadi, maka surat dapat diberikan langsung kepada alamat yang dituju, tetapi apabila surat itu merupakan surat dinas karena menyangkut kepentingan perusahaan/organisasi, maka surat tersebut harus diproses lebih lanjut

3. Pencatatan Surat

Pencatatan dilakukan dengan menggunakan buku agenda. Petugas dapat membuka dan membaca surat untuk mengetahui apakah surat tersebut merupakan surat dinas biasa, penting atau rahasia. Untuk surat rahasia petugas tidak diperbolehkan membaca surat, kecuali sudah diizinkan pimpinan.

4. Pengarahan dan penerusan

Adalah menentukan siapa saja yang selanjutnya akan memproses surat berkaitan dengan permasalahan surat. Pengarahan surat dilakukan oleh pimpinan,

karena pimpinanlah yang bertanggungjawab terhadap penanganan surat tersebut. Pimpinan menuliskan instruksi pada lembar disposisi, dan menuliskan siapa yang harus memproses surat tersebut.

5. Penyampaian surat

Jika pimpinan sudah menuliskan instruksinya dilembar disposisi, maka surat tersebut berikut lembar disposisinya diberikan kepada orang yang ditunjuk oleh pimpinan yang telah ditulis dilembar disposisi. Jika orang yang dimaksud lebih dari satu, sebaiknya surat tersebut diperbanyak sehingga setiap orang yang ditunjuk akan mendapat salinan suratnya.

6. Penyimpanan Surat

Jika surat sudah selesai diproses, maka surat asli harus diserahkan kepada bagian tata usaha untuk disimpan dengan menggunakan sistem penyimpanan tertentu, seperti sistem abjad, sistem subjek, sistem wilayah, sistem tanggal, atau sistem nomor.

D. Mengarsipkan Surat

The Liang Gie mengartikan arsip sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara teratur, berencana, karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali. (*Sumpriana dan Madiana, 1999*).

Salah satu cara menanggulangi jumlah arsip yang semakin bertambah, yaitu dengan menerapkan sistem kearsipan yang tepat, mudah dan senantiasa mengadakan penyusutan secara berkala. Sistem kearsipan yang sesuai dengan teori ilmu kearsipan terdiri atas lima macam yaitu : (*Sumpriana dan Madiana, 1999*).

1. Kearsipan Sistem Abjad (*Alphabetic Filing System*)

Yaitu suatu sistem penyimpanan dan pencarian kembali warkat-warkat berdasarkan abjad. Sistem ini merupakan sistem kearsipan yang banyak sekali dipergunakan dikantorkantor pemerintah ataupun swasta.

2. Kearsipan Sistem Subjek atau pokok masalah (*Subject Filing System*)

Dalam menyelenggarakan sistem ini maka petugas kearsipan harus menentukan terlebih dahulu hal-hal apa yang pada umumnya dipermasalahkan dalam surat yang 21 bersangkutan. Masalah-masalah dikelompokkan menjadi satu subjek. Umpamanya masalah yang berhubungan dengan keuangan, dikelompokkan dalam satu subjek "keuangan".

3. Kearsipan Sistem Wilayah (*Geographic Filing System*)

Yaitu kearsipan yang diselenggarakan berdasarkan daerah atau wilayah surat yang diterima. Sistem ini berpedoman pada daerah atau alamat surat. Nama daerah dijadikan sebagai kelompok atau tempat penyimpanan surat. Sistem wilayah umumnya dipergunakan oleh kantor-kantor yang mempunyai cabang-cabang, atau perwakilan di daerah tertentu.

4. Kearsipan Sistem Nomor (*Numeric Filing System*)

Sistem nomor atau angka sering juga disebut kode klasifikasi persepuluhan. Adapun yang dijadikan kode surat adalah nomor yang ditetapkan oleh unit yang bersangkutan. Sistem ini terdiri atas sistem nomor deway dan sistem nomor terminal digit. Sistem nomor deway adalah sistem yang biasanya diterapkan dalam bidang perpustakaan, sistem ini dalam pelaksanaan kearsipan biasanya dipakai untuk menyimpan warkat-warkat suatu organisasi secara besar-besaran. Sedangkan sistem nomor terminal digit adalah sistem yang bertujuan untuk menyempurnakan nomor urut, dalam sistem nomor urut arsip-arsip yang terbanyak diterapkan sampai dengan nomor yang terakhir.

5. Kearsipan Sistem Tanggal (*Chronological Filing System*)

Yaitu suatu sistem kearsipan dengan menyimpan arsip surat ataupun dokumen lainnya berdasarkan hari, tanggal, bulan, atau tahun. Yang dijadikan kode surat adalah tanggal pembuatan surat atau tanggal penerimaan surat. Dalam pelaksanaan filing sistem tanggal, sering dipadukan dengan salah satu sistem kearsipan yang lainnya. Pelaksanaan

sistem tanggal umumnya dilakukan oleh suatu kantor yang lingkup kegiatannya masih kecil, sebab kegiatan surat-menyurat dalam kantor tersebut belum begitu banyak, sehingga masih dapat disatukan segala persoalan dalam satu file untuk satu bulan

SIMPULAN

Berdasarkan laporan kerja praktek diatas tentang "Prosedur Pengelolaan Surat Masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Riau", maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pencatatan surat masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum terdiri dari tiga sarana pencatatan yaitu agenda surat masuk (komputer), buku agenda surat masuk (manual) dan lembar pengantar surat. Agenda surat masuk (komputer) dan buku agenda surat masuk (manual) memiliki format pencatatan yang hampir sama, akan tetapi diantara keduanya memiliki perbedaan. Perbedaan antara pencatatan agenda surat masuk (komputer) dengan buku agenda surat masuk (manual) yaitu pencatatan surat masuk dengan komputer lebih rinci dari pada pencatatan secara manual. Pencatatan surat masuk dengan komputer mencatat surat tersebut diteruskan kepada siapa baik itu surat naik maupun surat turun serta mencatat tanggal surat tersebut naik dan surat tersebut turun. Sedangkan pencatatan surat masuk secara manual tidak mencatat surat tersebut diteruskan kepada siapa baik surat naik maupun surat turun serta tidak mencatat tanggal surat naik dan surat turun. Sedangkan pencatatan dengan lembar pengantar surat memiliki format pencatatan yang berbeda. Lembar pengantar surat selain sebagai sarana pencatatan surat masuk, juga berfungsi sebagai arsip. Jadi, meskipun ketiga sarana pencatatan diatas memiliki perbedaan akan tetapi data-data yang dicatat hampir sama.

2. Prosedur Pengelolaan surat masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum dapat dikatakan baik dan lancar. Prosedur surat masuk pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum terdiri atas 1) penerimaan surat, 2) membaca dan meneliti surat, 3) penyortiran surat, 4) mengelompokkan surat, 5) mencatat dan menginput surat, 6) penandatanganan surat, 7) pendistribusian surat, 8) penyimpanan arsip lembar pengantar surat, 9) menunggu surat turun, 10) menerima surat turun, 11) menginput dan mencatat surat turun, 12) pendistribusian surat turun, 13) penyimpanan arsip lembar pengantar.

Prosedur pengarsipan surat masuk, lembar pengantar surat dan tanda terima undangan pada Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum yaitu menggunakan sistem tanggal. Sistem tanggal yaitu mengarsipkan surat berdasarkan hari, tanggal, bulan, atau tahun. Untuk memudahkan mengarsipkan surat masuk dan lembar pengantar surat Sub Bagian Tata Usaha Biro Umum memberikan nama unit pada map pengarsipan tersebut. Sedangkan pengarsipan tanda terima undangan dibagi dua yaitu, 1) undangan yang masuk dari instansi lain diarsipkan pada bagian penerima surat. Map pengarsipannya diberi nama sesuai tujuan undangan atau sesuai pengirim undangan. Misalnya : Undangan untuk Gubernur, Sekda, Asisten I, Asisten II dan Asisten III 30 diarsipkan pada map dengan nama Gubernur, Sekda, ASS I, ASS II, dan ASS III dan undangan dari DPRD diarsipkan dengan nama map DPRD. 2) undangan keluar dari Biro Umum diarsipkan pada staf pemberian cap undangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bapak Syaprianto, Sos., M.IP selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan ini. Serta kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah

memberikan bantuan dukungan material dan moral selama melaksanakan magang.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Gubernur. (2015). Rincian Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Pekanbaru: Pemprov Riau
- R, Sri Endang., Sri Mulyani, dan Suyetty. (2009). Menangani Surat Masuk dan Keluar (Mail Handling). Jakarta: Erlangga.
- Sumpriana, Euis dan Gina Madiana. (1999) . Surat Niaga dan Kearsipan. Bandung: Armiko
- Widyantoko, Indra. (2013). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. (Online).
- Tersedia:
<http://lib.unnes.ac.id/18124/1/7351308007.pdf> (2
- <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/2784>
- <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/549>