

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI)  
DAERAH RIAU UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**ANALISIS PROSES SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA  
DAN LELANG (KPKNL) PEKANBARU**

**KERTAS KERJA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Menamatkan Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Bidang Ilmu-Ilmu Sosial Program Studi Administrasi  
Perkantoran Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau**



**Nita Agustina Fehulissa  
NPM : 157420481**

**PROGRAM STUDI D3  
ADMINISTRASI PERKANTORAN  
PEKANBARU  
2019**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan Rahmat Dan Karunia yang tak terhingga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan kertas kerja sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Diploma Tiga (D3) dan memperoleh gelar Ahlimadya (A.Md) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad Saw yang telah membawa umatnya dari alam kegelapan hingga alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti pada saat sekarang ini.

Penulis tentunya menyadari masih banyak kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan kertas kerja ini. Dengan keterbatasan kemampuan dan cara berfikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan yang penulis miliki akhirnya penulis dapat menyelesaikan kertas kerja ini dengan judul : **“Analisis Proses Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru”**.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan kertas kerja ini tidak lepas dari dorongan dan bantuan juga bimbingan dari berbagai pihak, dengan hati yang ikhlas perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Ibu Eka Komalasari S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi (D3) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Evi Zubaidah S.Sos., I, M.PA selaku Sekretaris Program Studi D3 Administrasi Perkantoran yang selalu bijaksana dalam memberikan nasehat serta waktunya yang diluangkan
5. Ibu Rosmita, S.Sos., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Banyak Memberikan Pengarahan Dan Bimbingan Dalam Penulisan Kertas Kerja Ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fisipol Yang Telah Banyak Memberikan Ilmu Pengetahuan Dan Nasihat Yang Sangat Berguna Bagi Penulis, Dan Seluruh Karyawan Dan Karyawati Fisipol Yang Telah Memberikan Jasa Pelayanan Yang Baik Bagi Penulis.
7. Seluruh pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Soisal Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
8. Seluruh Pegawai Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru Khususnya Pada Sub Bagian Umum Yang Banyak Memberikan Informasi Untuk Kelancaran Penulisan Kertas Kerja Ini.

9. Kepada Yang Teristimewa Ucapan Terima Kasih Dan Penghargaan Yang Setinggi-Tingginya Penulis Berikan Kepada Kedua Orang Tua Saya Ayahanda Arianto Tarigan Dan Ibunda Suriani Tercinta Serta Adik Enda Mariellsa Tarigan, Agi Prakasa Tarigan Dan Khamza Tarigan Tersayang Yang Banyak Memberikan Dorongan Dan Motivasi Selama Penulis Menempuh Kuliah Hingga terselesainya Tugas Akhir Ini.
10. Kepada keluarga besar tarigan penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'anya kepada penulis sampai saat ini.
11. Teman-Teman Seangkatan Administrasi Perkantoran Fisipol Uir 2015 Yang Telah Sama-Sama Berjuang Dan Saling Mengingat dan Memotivasi Satu Sama Lain. Yang Telah Banyak Mengukir Cerita Dan Pengalaman Susah Senang Bersama. Terimakasih Untuk Kalian D'kirfant On 7 .

Penulis berharap kertas kerja ini akan bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi para pembaca dikemudian hari. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan laporan kertas kerja ini.

Pekanbaru, 23 September 2019

Penulis,

Nita Agustina Fehulissa

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN NASKAH KERTAS KERJA .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN KERTAS KERJA .....</b>	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF KERTAS KERJA .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Kertas Kerja .....	6
<b>BAB II DESKRIPSI UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Kantor Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru .....	7
B. Visi Dan Misi Perusahaan.....	13
C. Struktur Organisasi.....	13
D. Fungsi Dan Tugas Organisasi .....	16
E. Uraian Tugas Perusahaan.....	18
F. Sumber Daya Organisasi.....	21
G. Prestasi Kerja Dan Keunggulan .....	22
<b>BAB III STUDI PUSTAKA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Variabel, Indikator dan Kepustakaan Pendukung.....	24
B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel.....	46
C. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel.....	62
D. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel .....	66
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Data Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dan Golongan Yang Ada Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru.....	68
1.2	Data Karyawan Berdasarkan Tingkat Gender Yang Ada Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Tabel		Halaman
II.1	Struktur Organisasi Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru .....	15
II.2	Gambar Bagan Proses Surat Masuk Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru.....	53
II.3	Gambar Bagan Proses Surat Keluar Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Lampiran 1 Dokumentasi.....	75
2 Lampiran 2 Surat Keterangan PKL.....	80



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Kertas Kerja yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nita Agustina Fehulissa  
NPM : 157420481  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D3)  
Judul Kertas Kerja : Analisis Proses Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Kertas Kerja ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas Dan Universitas Serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 23 September 2019

Yang membuat pernyataan

Nita Agustina Fehulissa

ANALISIS PROSES SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA  
KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL)  
PEKANBARU

**ABSTRAK**

NITA AGUSTINA FEHULISSA

Tujuan dari kertas kerja ini adalah untuk mengetahui analisis proses surat masuk dan surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru guna dapat mendorong keberhasilan tercapainya tujuan pada kantor tersebut. Berawal dari ketertarikan penulis untuk mengangkat judul ini karena adanya rasa ingin tau penulis terhadap analisis proses surat masuk dan surat keluar. Surat merupakan salah satu alat dan sarana komunikasi disamping telepon, radio, televisi, telegram, telex dan sebagainya. Maka dari itu surat tersebut harus dapat dikelola dengan baik dan benar. Mengingat fungsi surat yang cukup penting maka sebaiknya instansi juga mengusahakan agar proses penyimpanan surat dapat dilakukan dengan baik dan mengikuti prosedur yang tersedia. Karena hal tersebut dapat mempermudah dalam pencarian surat-surat tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan Dan Tugas Pegawai Perusahaan

*ANALYSIS OF THE PROCESS OF ENTRY LETTERS AND OUTDOORS AT THE  
PEKANBARU STATE AND STATE PRIVATE VOCATIONAL SERVICE OFFICE  
(KPKNL) PEKANBARU*

**ABSTRACT**

NITA AGUSTINA FEHULISSA

*The purpose of this working paper is to find out the analysis of the process of incoming and outgoing mail at the Pekanbaru state wealth and auction service office (KPKNL) in order to encourage the success of achieving the objectives in the office. Starting from the author's interest to raise this title because of the author's desire to know the analysis of the process of incoming letters and outgoing letters. Letters are one of the tools and means of communication besides telephone, radio, television, telegram, telex and so on. So from that the letter must be managed properly and correctly. Considering that the letter function is quite important, the agency should also try to make the process of storing the mail properly and follow the available procedures. Because this can facilitate the search for the letters.*

*Keywords: services and duties of company employees*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan termasuk kelompok “applied sciences” karena kemanfaatannya hanya ada bila prinsip-prinsip, rumus-rumus dan dalil-dalil diterapkan untuk meningkatkan mutu berbagai kehidupan bangsa dan negara. Administrasi dalam praktek/sebagai suatu seni pada zaman modern sekarang ini merupakan proses kegiatan yang perlu dikembangkan secara terus menerus agar administrasi sebagai suatu sarana untuk mencapai tujuan benar-bener dapat memegang peranan yang diharapkan.

Menurut *Sondang P. Siagian* Administrasi Merupakan keseluruhan dari proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan dari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Henri Fayol, (dalam Sugandha, 1992:5) Administrasi merupakan salah satu fungsi dalam pemerintah termasuk didalam organisasi perusahaan. Fungsi ini mempunyai 5 (lima) unsur yaitu : perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, koordinasi, dan pengawasan.

Menurut Waldo, ( dalam H. Faried Ali, 2011:11) Administrasi sebagai suatu kerja sama manusia yang didasarkan pada pembagian kerja secara rasional dalam mencapai tujuan bersama, rumusan atau defenisi ini memperlihatkan “kerja sama manusia” sebagai objek dari lokus atau pendekatan pembagian kerja yang rasional.

Menurut penulis organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan manajer mengejar tujuan bersama

atau merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Organisasi dalam menjalankan proses suatu wadah atau tempat yaitu organisasi. Organisasi berasal dari kata Yunani “ **Organon** ” dalam bahasa Latin “ **Organum** ” artinya alat, bagian, anggota atau badan. Organisasi merupakan kesatuan yang terdiri dari atas bagian-bagian (orang) dalam perkumpulan untuk mencapai tujuan tertentu.

Organisasi menurut *J. Williams Chulze* adalah suatu penggabungan dari orang-orang, benda-benda, alat-alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya, yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Manajemen merupakan bagian terpenting dari suatu organisasi karena manajemen adalah alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Menurut penulis manajemen adalah bahwa seseorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut *John D. Milled* Manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan-pekerjaan yang terorganisir dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki.

Menurut T. Hadi Handoko (dalam Arif, 2010:1) Manajemen dapat diartikan sebagai bekerja dengan orang-orang yang menentukan, menginterpretasikan

dan mencapai tujuan-tujuan organisasi, kepegawaian, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

Menurut Bacal (1999:4) Manajemen kinerja adalah proses komunikasi yang berlangsung terus-menerus, yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan, antara seorang pegawai dengan penyelia langsung.

Surat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia pada zaman modern ini. Didorong oleh tuntutan kebutuhan ekonomi dan sosialnya, manusia menjalin hubungan yang semakin luas dengan berbagai individu, baik yang berada disekitarnya maupun di tempat lain.

Surat diartikan sebagai setiap kertas tertulis atau tercetak yang dibuat oleh seseorang atau orang-orang lain tertentu dengan maksud menyampaikan berita atau dapat yang tersebut pada kertas tertentu.

Surat merupakan sarana yang dapat memberikan informasi secara panjang, lebar, jelas, terperinci, dan dipertanggung jawabkan dan sebagai dokumen yang penting yang sewaktu-waktu dapat dijadikan bukti tertulis. Bagi kantor surat merupakan citra, cermin, mentalitas jiwa serta petunjuk kondisi kantor yang bersangkutan.

Berdasarkan pentingnya kedudukan dan fungsi surat bagi organisasi,serta akibat-akibat yang ditimbulkan dari kelemahan-kelemahan yang ada pada surat,seorang sekretaris yang sebagian tugasnya adalah menangani surat-menyurat, dituntut untuk memiliki beberapa keterampilan atau kemampuan dalam bidang penanganan surat.penanganan surat adalah kegiatan menata surat yang dimulai dari penerimaan surat masuk, pengolahan atau penyelesaiannya sampai

surat tersebut disimpan. Untuk surat keluar, dimulai dari perintah membuat surat sampai surat tersebut dikirim dan tinasannya disimpan.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo, penanganan surat-menyurat yang baik adalah sebagai berikut:

1. Proses penyampaian informasi dapat berjalan dengan efektif sehingga informasi bisa langsung sampai ketujuan.
2. Dapat memuat; informasi yang semestinya disampaikan, dengan menarik, jelas, padat, sopan dan simpatik.
3. Menghindari termuatnya informasi yang tidak perlu, terlewat, tertinggal atau lalai termuat dalam surat yang ditulis.
4. Dapat segera menanggapi surat yang masuk sebagaimana mestinya, dan terhindar dari salah menafsirkan/salah mengambil keputusan.

Pada dasarnya seiring lajunya perkembangan kota pekanbaru diberbagai sector bidang ekonomi, sosial, politik dan pemerintahan maka sudah sewajarnya dibutuhkan suatu koordinasi yang baik dan rapi, terutama koordinasi antar instansi pemerintah. Hal itu dimaksudkan supaya dalam surat-menyurat yang dilakukan tidak mengalami kendala serta terjadi tumpang tindih. Dengan demikian bahwa dalam pelaksanaan tersebut dibutuhkan suatu unit atau seksi yang menangani/bertugas melakukan penanganan surat-menyurat terhadap seksi-seksi yang dibawah.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru sebagai unit organisasi dibawah Direktorat Jendral Kekayaan Negara yang menginduk kepada kementerian keuangan memiliki kewenangan untuk

melakukan pelayanan lelang dan pengawasan terhadap kekayaan dan barang milik Negara. Oleh karena itu, Kantor Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru memiliki peran penting dalam peningkatan penerimaan Negara bukan pajak. Oleh sebab itu, adanya tugas seperti itu, maka jelas sudah bahwa adanya kelancaran komunikasi dan kejelasan informasi sangat mutlak keberadaannya, karena dengan adanya hal tersebut juga guna untuk menciptakan suatu efisiensi dan efektifitas kerja. Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru proses penanganan surat masuk dan surat keluar terdapat dibagian sekretaris dan sekretaris juga yang akan memeriksa surat tersebut dan kalau ada nota dinas untuk kepala kantor baru kita input suratnya dan kalau surat tersebut sudah di acc sama bagian kepala kantor kita tinggal input surat keluarnya di aplikasi Smart habis itu kirim surat tersebut. Dan berdasarkan penjelasan sekretaris bahwa “KPKNL Pekanbaru sudah cukup bagus dalam menangani surat masuk dan keluar, sehingga terkadang jarang terjadi kendala. Yang terkadang menjadi masalah misalnya, kepala kantor akan melaksanakan dinas tiba-tiba ada surat masuk yang segera ingin mendapat balasan dan akhirnya surat masuk yang akan dibalas menjadi terburu-buru dalam menanganinya. Tetapi walaupun terburu-buru dalam menangani surat masuk kendala tersebut bisa diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan kejadian tersebut, penulis tertarik untuk secara lebih rinci melakukan penelitian Kertas kerja dengan judul : **“Analisis Proses Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru”**

## **B. Rumusan Masalah**

“Bagaimana Proses Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru”.

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Kertas Kerja**

### 1. Tujuan kertas kerja

Dengan demikian berdasarkan fenomena diatas, adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan proses surat masuk dan surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru kertas kerja

#### 1. Kegunaan kertas kerja

Adapun kertas kerja ini dapat berguna untuk :

1. Kegunaan Teoritis, dalam manfaat kertas kerja ini bermanfaat untuk masukan bagi kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru.
2. Kegunaan Akademis, sebagai referensi bagi pihak yang memerlukan terutama bagi mahasiswa atau mahasiswi yang bermaksud melaksanakan penulisan kertas kerja dimasa yang akan datang dan penambahan pengetahuan pengalaman bagi penulis dibidang surat masuk dan surat keluar khususnya dalam penulisan kertas kerja ini.
3. Kegunaan Praktis, dalam manfaat pengembangan ilmu penulisan kertas kerja ini bermanfaat sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang penulis peroleh selama masa perkuliahan.

## BAB II

### DESKRIPSI UMUM KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) PEKANBARU

#### A. Sejarah Ringkas Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru

Pekanbaru Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945, pemerintah menggulirkan program pengucuran atau pemberian pinjaman dana untuk kredit bagi para pengusaha kecil dalam rangka mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat pasca penjajahan. Kebijakan ini digariskan oleh Panitia Pemikir Siasat Ekonomi yang didirikan oleh Muhammad Hatta pada tahun 1946.

Dalam perkembangannya, pengucuran atau pinjaman dana yang diberikan oleh pemerintah tersebut tidak dapat dikembalikan tepat pada waktunya, bahkan dana tersebut menjadi kredit macet. Bila keadaan tersebut tidak segera dilakukan langkah pengamanan, maka dikhawatirkan akan sangat merugikan keuangan dan kekayaan negara yang selanjutnya akan memperlambat pertumbuhan perekonomian negara.

Atas dasar pertimbangan tersebut dan mengingat sistem penyelesaian perkara yang ada pada saat itu berdasarkan Pasal 195 HIR tidak mampu melakukan fungsinya dalam melakukan pengamanan terhadap keuangan dan kekayaan negara, maka berdasarkan Keputusan Penguasa Perang Pusat Kepala Staf Angkatan Darat Nomor Kpts/Peperpu/0241/1958 Tanggal 6 April 1958 Dibentuk Panitia Penyelesaian Piutang Negara (P3N) dengan tugas melakukan

penyelesaian piutang Negara dengan cara Parate Eksekusi (melaksanakan sendiri putusan-putusannya seperti surat paksa, sita, lelang, dan keputusan hukum lainnya tanpa harus meminta bantuan lembaga peradilan).

Berdasarkan Dekrit Presiden tanggal 5 Juli 1959, negara Indonesia kembali ke keadaan tertib sipil yang dimulai pada tanggal 16 Desember 1960. Dalam situasi tertib sipil tersebut, maka dasar hukum yang memayungi Keputusan Penguasa Perang Pusat (yaitu Undang-Undang Dasar Sementara 1950) menjadi tidak berlaku lagi. Oleh karena itu, seluruh Keputusan Penguasa Perang Pusat berikut semua aturan pelaksanaannya tidak akan berlaku lagi. Namun demikian, tugas dan kewenangan P3N untuk menyelesaikan piutang negara secara cepat dan efisien masih dipandang relevan untuk tetap dilaksanakan. Oleh karena itu, sebelum Keputusan Penguasa Perang Pusat tersebut dicabut, maka dipandang perlu untuk menyusun suatu ketentuan pengganti yang dapat mempertahankan eksistensi tugas dan kewenangan pengurusan piutang negara yang cepat dan efisien.

Pada tanggal 14 Desember 1960 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 49 Prp Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara. Berdasarkan Undang-Undang tersebut pemerintah membentuk Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN) sebagai pengganti P3N. Guna melestarikan dan mempertahankan eksistensi kewenangan P3N, maka PUPN juga berikan kewenangan Parate Eksekusi dalam melaksanakan tugasnya.

Pada tahun 1971 penyerahan piutang negara yang berasal dari kredit investasi cukup banyak, namun struktur organisasi dan sumber daya manusia

PUPN terbatas. Oleh karena itu, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1976 dibentuk Badan Urusan Piutang Negara (BUPN) dengan tugas mengurus penyelesaian piutang negara, sedangkan PUPN yang merupakan panitia interdepartemental hanya menetapkan produk hukum dalam pengurusan piutang negara. Sebagai penjabaran Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1976 tersebut, maka Menteri Keuangan mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 517/MK/IV/1976 tentang susunan organisasi dan tata kerja BUPN, dimana tugas pengurusan piutang negara dilaksanakan oleh Satuan Tugas (Satgas) BUPN.

Meningkatnya piutang negara yang pengurusannya diserahkan kepada BUPN menandakan makin banyaknya piutang negara yang bermasalah (macet), baik berasal dari perbankan yang mempunyai agunan maupun non perbankan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah memandang perlu mengeluarkan suatu kebijakan guna mempercepat proses pelunasan piutang negara. Untuk itu diterbitkanlah Keputusan Presiden Nomor 21 Tahun 1991 yang menggabungkan fungsi lelang dan seluruh aparatnya dari lingkungan Direktorat Jenderal Pajak ke dalam struktur organisasi BUPN, sehingga terbentuklah organisasi baru yang bernama Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN).

Sebagai tindak lanjut dari Keputusan Presiden Nomor 21 Tahun 1991, Menteri Keuangan memutuskan bahwa tugas operasional pengurusan piutang negara dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pengurusan Piutang Negara (KP3N), sedangkan tugas operasional lelang dilakukan oleh Kantor Lelang Negara (KLN). Selanjutnya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 177 Tahun 2000 yang

ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KMK.01/2001 tanggal 3 Januari 2001, BUPLN ditingkatkan menjadi Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara (DJPLN).

Untuk menyesuaikan tugas dan fungsi pada kantor operasional, maka Kantor Pelayanan Pengurusan Piutang Negara (KP3N) dan Kantor Lelang Negara (KLN) dilebur menjadi satu dengan nama Kantor Pengurusan Piutang dan Lelang Negara (KP2LN).Penyatuan ini dikukuhkan dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 425/KMK.01/2002 tanggal 2 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara dan Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara.

Pada tahun 2006 terjadi penataan organisasi di lingkungan Departemen Keuangan dimana fungsi Pengurusan Piutang Negara dan Pelayanan Lelang digabung dengan fungsi Pengelolaan Kekayaan Negara Direktorat Pengelolaan Barang Milik/Kekayaan Negara (PBM/KN) DJPb, sehingga Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara (DJPLN) berubah menjadi Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 66 Tahun 2006 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Republik Indonesia. Dengan adanya perubahan organisasi tersebut, maka KP2LN berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) dengan tambahan fungsi pelayanan di bidang kekayaan negara dan penilaian sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.

Hal ini merupakan salah satu hasil Reformasi Birokasi yaitu penyatuan fungsi-fungsi yang sejenis ke dalam satu unit Eselon I.

Unit kerja Kantor Pusat DJKN terdiri dari 8 unit eselon II, yaitu: Sekretariat, Direktorat Barang Milik Negara, Direktorat Kekayaan Negara Dipisahkan, Direktorat Piutang Negara dan Kekayaan Negara Lain-Lain, Direktorat Penilaian, Direktorat Pengelolaan Kekayaan Negara dan Sistem Informasi, Direktorat Lelang, dan Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat. Selain itu, DJKN juga mempunyai unit kerja vertikal yang tersebar di seluruh Indonesia, yang terdiri dari 17 Kantor Wilayah dan 70 KPKNL.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL), adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Instansi vertikal artinya adalah perangkat dari departemen-departemen atau lembaga-lembaga pemerintah yang bukan departemen namun, mempunyai lingkungan kerja di wilayah yang bersangkutan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, bahwa KPKNL mempunyai tugas melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, piutang Negara dan lelang. Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPKNL menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Inventarisasi, pengadministrasian, pendayagunaan, pengamanan kekayaan negara.

2. Registrasi, verifikasi dan analisa pertimbangan permohonan pengalihan serta penghapusan kekayaan negara.
3. Registrasi penerimaan berkas, penetapan, penagihan, pengelolaan barang jaminan, eksekusi, pemeriksaan harta kekayaan milik penanggung utang/penjamin utang.
4. Penyiapan bahan pertimbangan atas permohonan keringanan jangka waktu dan/atau jumlah utang, usul pencegahan dan penyanderaan penanggung utang dan/atau penjamin utang serta penyiapan data usul penghapusan piutang negara.
5. Pelaksanaan pelayanan penilaian, pelaksanaan pelayanan lelang, penyajian informasi di bidang kekayaan negara, penilaian, piutang negara dan lelang.
6. Pelaksanaan penetapan dan penagihan piutang negara serta pemeriksaan kemampuan penanggung utang atau penjamin utang dan eksekusi barang jaminan.
7. Pelaksanaan pemeriksaan barang jaminan milik penanggung utang atau penjamin utang serta harta kekayaan lain.
8. Pelaksanaan bimbingan kepada Pejabat Lelang.
9. Inventarisasi, pengamanan, dan pendayagunaan barang jaminan.
10. Pelaksanaan pemberian pertimbangan dan bantuan hukum pengurusan piutang negara dan lelang.
11. Verifikasi dan pembukuan penerimaan pembayaran piutang negara dan hasil lelang dan pelaksanaan administrasi KPKNL.

## **B. Visi Dan Misi**

### **VISI**

Menjadi Pengelola Kekayaan Negara, Piutang Negara dan Lelang yang profesional dan bertanggung jawab untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

### **MISI**

1. Mewujudkan optimalisasi penerimaan, efisiensi pengeluaran, dan efektivitas pengelolaan kekayaan Negara.
2. Mengamankan kekayaan negara secara fisik, administrasi, dan hukum.
3. Mewujudkan nilai kekayaan negara yang wajar dan dapat dijadikan acuan dalam berbagai keperluan.
4. Melaksanakan pengurusan piutang negara yang efektif, efisien, transparan, akuntabel.
5. Mewujudkan lelang yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, adil, dan kompetitif sebagai instrumen jual beli yang mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat.

## **C. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru**

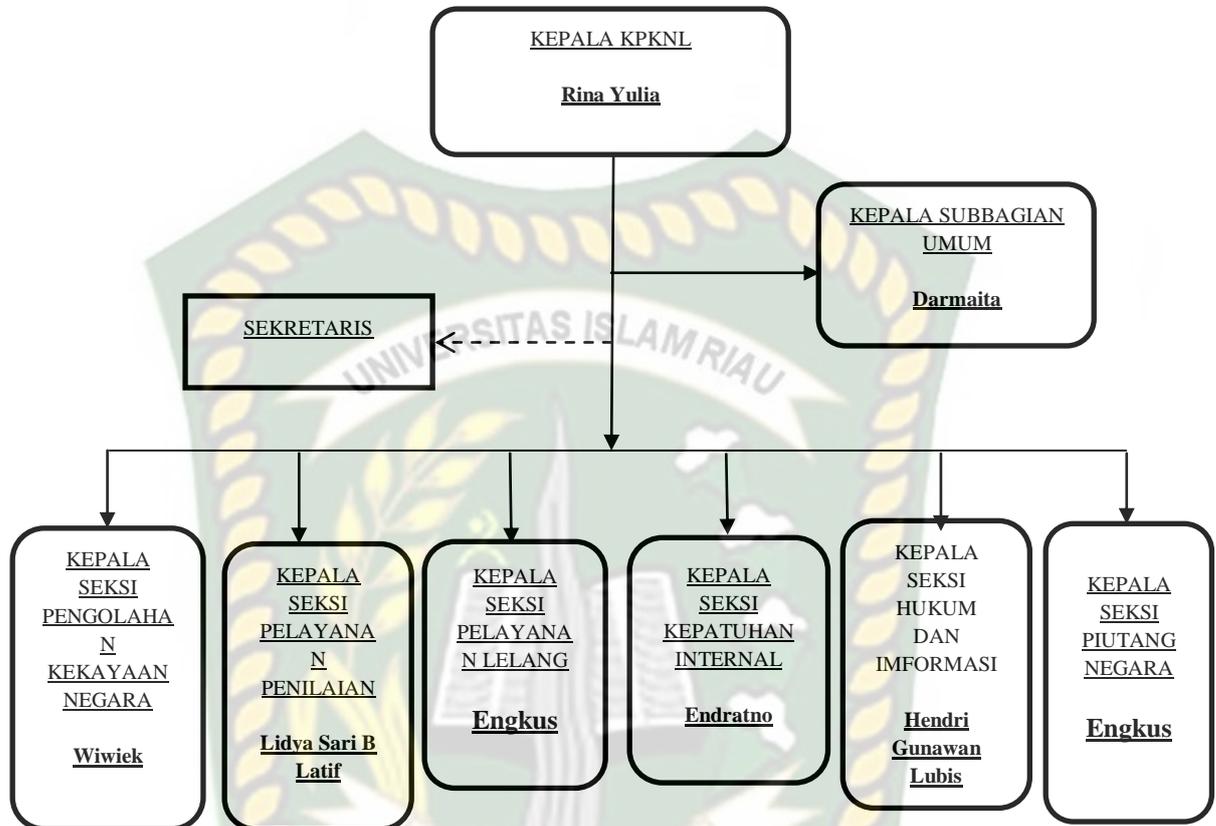
Struktur organisasi perusahaan merupakan alat untuk membantu pihak manajemen dalam upaya realisasi tujuan yang telah ditetapkan, dan tentu saja unit - unit yang ada dalam organisasi itu haruslah terkordinasi sehingga menciptakan kondisi yang baik serta mampu membawa perusahaan kearah mencapai organisasi.

Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan. Dalam suatu organisasi terdapat hubungan formal dan informal. Hubungan formal merupakan bentuk hubungan yang disengaja, secara resmi (kedinasan). Sedangkan informal menyangkut hubungan manusia, diluar dinas bersifat tidak resmi. Kantor wilayah DJKN (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara), dipandang perlu untuk menyempurnakan organisasi dan tata kerja Kantor wilayah DJKN (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara) dan KPKNL (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang) yang mempunyai tugas melakukan pemantauan pengendalian intern pengelolaan kinerja, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, di pandang perlu untuk menyempurnakan organisasi dan tata kerja kantor wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara dan kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang.

Begitu juga kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, kantor ini merupakan kedudukan wewenang dan tanggung jawab anggotanya dalam stuktur organisasi. Adapun bagan stuktur organisasi pada KPKNL pekanbaru ini dapat dilihat pada bagan 1.

Stuktur Organisasi KPKNL Pekanbaru :

Bagan 1 : Bagan Stuktur Organisasi KPKNL Pekanbaru



Sumber : KPKNL Pekanbaru, 2019

Pengaturan tanggung jawab juga dapat dilihat dari stuktur organisasi tersebut. Adapun tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing tiap anggota organisasi pada KPKNL pekanbaru didasarkan pada kerja dan prosedurnya. System dan prosedur kerja tidak dapat disesuaikan tanpa memperhatikan stuktur yang ada, jadi stuktur organisasi harus menunjukkan pembagian kerja dan sekaligus memudahkan system pada prosedur kerja pada KPKNL pekanbaru.

Peranan pendidikan dalam aktivitas perkantoran sangat penting artinya pendidikan yang baik akan membuat seseorang bekerja dengan baik secara efisien dan efektif. Oleh sebab itu peranan pendidikan sangat menentukan keberhasilan sarana dan prasarana pada KPKNL Indonesia dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang akan dilaksanakan dengan baik.

#### **D. Fungsi Dan Tugas Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru**

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.01/2008 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal direktorat jenderal kekayaan Negara, Penilaian, Piutang Negara Dan Lelang. Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, KPKNL pekanbaru menyelenggarakan fungsi yang meliputi inventaris , pengadministrasian, pendayagunaan, pengamanan kekayaan Negara :

- a. Registrasi, verifikasi dan analisa pertimbangan permohonan pengalihan serta
- b. Registrasi penerimaan berkas, penetapan, penagihan, pengelolaan barang jaminan, eksekusi, pemeriksaan harta kekayaan milik penanggung hutang/penjamin hutang.
- c. Penyiapan bahan pertimbangan atas permohon keringanan jangka waktu dan/jumlah hutang, usul pencegahan dan penyandaraan penanggung hutang dan/menjamin hutang, serta penyiapan data usul penghapusan piutang Negara;

- d. Pelaksanaan pelayanan penilaian.
- e. Pelaksanaan pelayanan lelang.
- f. Penyajian informasi dibidang kekayaan Negara, penilaian, piutang Negara dan lelang.
- g. Pelaksanaan penetapan dan penagihan piutang Negara serta pemeriksaan kemampuan. penanggung hutang atau menjamin hutang dan eksekusi barang jaminan.
- h. Pelaksanaan pemeriksaan barang jaminan milik penanggung hutang atau penjamin hutang serta harta kekayaan lain.
- i. Pelaksanaan bimbingan kepada pejabat lelang.
- j. Inventarisasi, pengamanan, dan pendaagunaan barang jaminan.
- k. Pelaksanaan pemberian pertimbangan dan bantuan hukum pengurusan piutang Negara dan lelang.
- l. Verifikasi dan pembukuan penerimaan pembayaran piutang Negara dan hasil lelang.

Fungsi dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1037, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang kekayaan negara, piutang negara, dan lelang;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan negara, piutang negara, dan lelang;
- c. penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang kekayaan negara, piutang negara, dan lelang;

- d. pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang kekayaan negara, piutang negara, dan lelang; dan
- e. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.

Direktorat Jenderal Kekayaan Negara terdiri atas:

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal;
- b. Direktorat Barang Milik Negara;
- c. Direktorat Kekayaan Negara Dipisahkan;
- d. Direktorat Piutang Negara dan Kekayaan Negara Lain-lain;
- e. Direktorat Pengelolaan Kekayaan Negara dan Sistem Informasi;
- f. Direktorat Penilaian;
- g. Direktorat Lelang; dan
- h. Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat.

Tugas direktorat Jenderal Kekayaan Negara mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang kekayaan negara, piutang negara, dan lelang.

#### **E. Uraian Tugas Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL)**

##### **Pekanbaru**

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut KPKNL adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah (135/PMK.01/2006 Pasal 29). bagian dalam organisasi

memiliki peran serta tugas masing-masing sesuai dengan peraturan yang sedang berlaku.

Adapun tugas dari masing-masing bagian dalam Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor mempunyai tugas mengepalai kantor dan bertanggung jawab dengan segala hal yang terkait dengan kelancaran kegiatan kantor pelayanan kekayaan nega dan lelang serta memastikan semua berjalan lancar.
2. Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, gaji, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga pengkoordinasian penyelesaian temuan hasil pemeriksaan aparat pengawasan fungsional, penyampaian bahan penyusunan rencana strategik dan laporan akuntabilitas, serta penatausahaan, pengawasan Barang Milik Negara di lingkungan dan contohnya surat diklat, surat yang berhubungan sama kepegawaian dan keuangan KPKNL (PMK.170/PMK.01/2012 pasal 32).
3. Sekretaris mempunyai tugas mendisposisikan surat masuk dan surat keluar, menerima telepon, melayani keperluan kepala kantor, menjamu tamu kepala kantor, menyusun dan mengagendakan jadwal kepala kantor dan membuat surat izin dinas kepala kantor.
4. Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penetapan status penggunaan, pemanfaatan, pengamanan, pemeliharaan, penghapusan, pemindah tangan,

bimbingan teknis, pengawasan dan pengendalian, penatusahaan dan penyusunan daftar Barang Milik Negara atau Kekayaan Negara (PMK.170/PMK.01/2012 pasal

5. Seksi Pelayanan Penilaian mempunyai tugas melakukan penilaian yang meliputi identifikasi permasalahan, survei pendahuluan, pengumpulan dan analisa data, penerapan metode penilaian, rekonsiliasi nilai serta kesimpulan nilai dan laporan penilaian untuk kepentingan penilaian kekayaan negara, sumber daya alam, real properti, properti khusus dan usaha serta penilaian atas permintaan Badan Hukum Pemerintah dan penilaian terhadap obyek-obyek penilaian yang diamanatkan oleh Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah (PMK.170/PMK.01/2012 pasal32).
6. Seksi Piutang Negara mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penetapan dan penagihan piutang negara serta pemeriksaan kemampuan penanggung hutang atau penjamin hutang, pemblokiran, eksekusi barang jaminan dan/atau harta kekayaan lain, pertimbangan dan pemberian keringanan hutang, pengusulan pencegahan, pengusulan dan pelaksanaan paksa badan, penyiapan pertimbangan penyelesaian atau penghapusan piutang negara, inventarisasi piutang negara, pemeriksaan barang jaminan milik penanggung hutang, serta inventarisasi, registrasi, pengamanan ,pendayagunaan dan pemasaran barang jaminan (PMK.170/PMK.01/2012 pasal 32).

7. Seksi Pelayanan Lelang mempunyai tugas melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan lelang dan dokumen obyek lelang, penyiapan dan pelaksanaan lelang, pembuatan salinan, pemetikan dan grosse risalah lelang, pelaksanaan super intendensi Pejabat Lelang serta pengawasan Balai Lelang dan pengawasan lelang pada Perum Pegadaian dan lelang kayu kecil oleh PT. Perhutani (Persero) (PMK.170/PMK.01/2012 pasal 32).
8. Seksi Hukum dan Informasi mempunyai tugas melakukan registrasi dan penatausahaan berkas kasus piutang negara, pencatatan surat permohonan lelang, penyajian informasi pemberian pertimbangan dan bantuan hukum kekayaan negara, penilaian, pengurusan piutang negara dan lelang, serta verifikasi penerimaan pembayaran piutang negara dan hasil lelang (PMK.170/PMK.01/2012 pasal 32).

#### **F. Sumber Daya Organisasi KPKNL Pekanbaru**

Ketentuan tentang hak tanggungan dalam UUHT merupakan penggantian ketentuan tentang hipotik dan credit verband sejauh tentang tanah dan benda-benda yang berkaitan dengan tanah.

Lelang adalah penjualan barang yang terbuka untuk umum dengan penawaran harga secara tertulis dan/atau lisan yang semakin meningkat atau menurun untuk mencapai harga tertinggi yang didahului dengan pengumuman lelang.

### **G. Prestasi Kerja Dan Keunggulan KPKNL Pekanbaru**

Dalam melakukan kegiatan bekerja atau aktivitas pelayanan sehari-hari kepala sub bagian umum KPKNL pekanbaru menilai secara langsung rekan-rekan pegawai yang disiplin dalam bekerja hal ini sangat penting dan perlu mendapat perhatian yang sangat besar untuk kemajuan dan kelancaran suatu organisasi dalam bidang pelayanan, banyak atau tidak konsumen ini menggunakan jasa pelayanan lelang bergantung pada proses lelang yang akan melelang suatu benda dengan harga yang standard, dan berkas-berkas asset yang akan di lelang seperti sertifikat akan terjamin keamanannya sebelum benda itu laku terjualnya. ingin mencoba pelayanan jasa ini mereka yang memiliki masalah akan dilayani sesuai dengan kepuasan setiap konsumen dan bersikap ramah, tanpa pelayanan yang baik, konsumen tidak akan menggunakan jasa pelayanan lelang lagi dan akan beralih pada organisasi lain dan lebih baik dalam memberikan pelayanan. Untuk memenuhi keinginan masyarakat memakai jasa lelang sangat menghargai waktu untuk melaksanakan lelang sesuai jadwal yang telah diagendakan.

Keunggulan KPKNL pekanbaru yakni meningkatkan pelayanan yang sangat memuaskan kepada konsumen untuk mengembangkan loyalitas kerja. Modal dari pelayanan merupakan pembinaan SDM, peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan hasil terbaik dan sukses meliputi manajemen dan pelayanan.

Adanya kenaikan gaji menjadi penyemangat bagi keryawan-karyawan tersebut, agar semakin giatnya bekerja dan mendapatkan golongan dalam jabatannya. semakin tinggi golongan atau jabatannya maka semakin tinggi pula

gaji yang diperoleh pegawai tersebut. Untuk mendapatkan penggantian pegawai yang pindah tugas dan menaikkan gaji secara berkala juga dapat dilakukan sesuai dengan jabatan yang dimilikinya.

Selain kegiatan pelayanan yang menjadi tugas dan fungsi utama, dalam membina rasa kekeluargaan dan keakraban di lingkungan keluarga besarnya, KPKNL pekanbaru juga aktif dalam berbagai kegiatan olahraga seperti senam dan bermain tenis meja.



## BAB III

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Variabel, Indikator Dan Kepustakaan Pendukung

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi sebagai ketatausahaan yang dalam bahasa Inggris dipergunakan istilah Clerical work, Paper work, atau Office work atau Administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kodesurat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi. Terhadap surat yang masuk ke sebuah organisasi atau institusi misalnya, yang harus dilakukan antara lain:

- a. Mencatat atau mengagendakan dalam buku agenda surat masuk (seperti asal, tanggal, nomor, dan perihal surat).
- b. Mengantarkan surat tersebut kepada pihak yang dituju (kepala dinas, kepala biro, kepala bidang, kepala bagian, kepala seksi dan lain-lain), jika kemudian surat itu harus dijawab/dibalas, selanjutnya.
- c. Mengetik surat balasan yang draf nya telah disetujui pimpinan.
- d. Member nomor surat balasan.
- e. Mencatat surat balasan dalam buku agenda surat keluar.
- f. Menggandakan surat balasan termasuk tembusan (kepada siapa surat ditembuskan) dan arsip.
- g. Mengirim surat balasan.

- h. Menyimpan/mengarsipkan salinan surat balasan yang dikirim (keluar) dan surat awal diterima. Rangkaian aktivitas (a) sampai (h) di atas adalah administrasi dalam penertian sebagai tata usaha atau kegiatan ketatausahaan atau administrasi dalam arti sempit.

Administrasi menurut Siagian (2008) (dalam Wirman Syafri,2012:9) menyatakan bahwa administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian, Wallace Donham (Lepawsky,1995) (dalam Sufian,1995:105) menyatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu sosial dengan perangkat tekniknya yang tersendiri, dengan abstraksi-abstraksinya tersendiri berkisar pada gagasan-gagasan tentang tindakan manusia dalam berorganisasi/administrasi dan juga masalah-masalah teori itu sendiri, jadi jelaslah bahwa ilmu administrasi adalah satu spesialisasi ilmu sosial yang mempelajari tentang kerja sama manusia didalam mencapai tujuannya. Dari definisi administrasi dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kerja sama antar orang dengan orang lain,antar instansi dengan instansi lain serta kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis untuk suatu usaha yang telah ditentukan sebelumnya agar mencapai hasil yang maksimal dan administasi mengandung pengertian suatu wadah yang didalamnya terdapat anggota-anggota yang merencanakan kerja untuk mencapai tujuan.

## **2. Konsep Organisasi**

Organisasi berasal dari kata organ (sebuah kata dalam bahasa Yunani) yang berarti alat, bagian, anggota atau badan.

Organisasi merupakan penggambaran jaringan hubungan kerja dan pekerjaan yang sifatnya formal atas dasar kedudukan atau jabatan yang diperuntukan untuk setiap anggota organisasi. Organisasi juga dapat dikatakan sebuah susunan hierarki yang secara jelas menggambarkan garis wewenang dan tanggung jawab.

Menurut Stephen P. Robbins bahwa hampir semua masalah dibidang teori organisasi dapat disusun sebagai jawaban terhadap salah satu dari lima pertanyaan berikut :

1. Bagaimana kita mengetahui bahwa sebuah organisasi itu berhasil ?
2. Apa komponen-komponen sebuah organisasi ?
3. Apa yang menentukan stuktur sebuah organisasi ?
4. Pilihan-pilihan apa yang dipunyai para manajer untuk merancang organisasi mereka dan bilamana masing-masing harus digunakan ?
5. Bagaimana anda mengaplikasikan suatu pengetahuan tentang teori organisasi untuk memecahkan masalah manajemen yang anda hadapi ?

Dari definisi organisasi dapat disimpulkan bahwa organisasi itu sebagai struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan yang tertentu.

### **3. Konsep Manajemen**

Manajemen berasal dari kata manage (bahasa latinnya: manus) yang berarti: memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. Pada umumnya aktivitas manajemen pada setiap lembaga atau organisasi berkaitan dengan usaha

mengembangkan potensi dan memimpin suatu tim atau kelompok orang dalam suatu kesatuan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya ( pre determine objective).

Manajemen menurut Peter F.Drucker (dalam Sadili Samsudin,2005:17-18) menyatakan bahwa manajemen harus memberikan arah pada lembaga yang dikelolanya. Ia harus memikirkan misi lembaga itu, menetapkan sasaran-sasaran, dan mengorganisasikan sumber-sumber daya yang ada untuk tujuan-tujuan yang telah di gariskan oleh lembaga tersebut.

Kemudian menurut Terry (1972) (dalam ROSADY RUSLAN,1998:1-2) menyatakan bahwa manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya, fungsi dasar dari manajemen ialah perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan formasi (staffing), memimpin (leading) dan pengawasan (controlling) :

1. Perencanaan

Perencanaan dapat didefenisikan sebagai penentuan terlebih dahulu apa yang harus dikerjakan,kapan dikerjakan dan siapa yang mengerjakannya.

## 2. Pengorganisasian

Tujuan pengorganisasian adalah untuk mengelompokan kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki agar pelaksanaan suatu rencana dapat dicapai secara efektif dan ekonomis.

## 3. Penyusunan formasi

Menentukan persyaratan personel yang akan dipekerjakan, merekrut calon karyawan, menentukan job description dan persyaratan teknis suatu pekerjaan, melakukan penilaian dan pelatihan termasuk didalamnya pengembangan kualitas dan kuantitas karyawan sebagai acuan untuk penyusunan setiap fungsi dalam manajemen organisasi.

## 4. Memimpin

Suatu proses untuk mempengaruhi aktivitas dari pada kelompok yang terorganisir dalam usaha mencapai tujuan yang telah diterapkan dalam pencapaian tujuan tersebut.

## 5. Pengawasan

Persiapan suatu standar kualitas dan kuantitas hasil kerja, baik berbentuk produk maupun jasa yang diberikan perusahaan/organisasi dalam upaya pencapaian tujuan, produktivitas dan terciptanya citra yang positif.

Dari defenisi manajemen serta fungsi manajemen dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata.

#### 4. Konsep Sekretaris

Dewasa ini sekretaris bukan hanya sebagai salah satu karyawan dalam sebuah perusahaan, namun lebih jauh sebagai faktor penting yang mendukung kelancaran tugas-tugas pimpinan karena sebagian tugas sekretaris adalah berkaitan erat dengan pimpinan.

Sekretaris menurut Jess Stein (dalam Durotul yatimah, 2009:32) bahwa sekretaris adalah orang yang melakukan korespondensi, memelihara warkat dan lain-lain untuk perseorangan atau organisasi dan seorang pegawai yang mengepalai departemen pemerintahan dan sebuah perabot untuk dipakai sebagai meja tulis. Selanjutnya menurut C.L.Bernhart (dalam Durotul yatimah, 2009-31) sekretaris adalah orang yang melakukan korespondensi, memelihara warkat dan lainnya untuk perseorangan atau organisasi, seorang kepala pejabat pemerintah yang mengawasi dan memimpin suatu departemen pemerintahan tertentu, sebuah perabot untuk dipakai sebagai meja tulis, sebuah meja dengan rak buku di atasnya. Kemudian, berdasarkan jabatan dan tanggung jawabnya, sekretaris dapat diklasifikasikan menjadi :

1. Sekretaris organisasi

Seorang yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau dari suatu instansi pemerintah tertentu. Sekretaris organisasi di samping bekerja atas instruksi pimpinan, juga memiliki wewenang untuk membuat rencana organisasi, keputusan, pengarahan, koordinasi atas pelayanan administrasi.

## 2. Sekretaris pimpinan

Seorang pembantu pimpinan yang bertugas mengerjakan tugas kantor untuk seorang pimpinan tertentu, sekretaris dalam pengertian ini adalah pegawai atau staf yang diangkat dan digaji oleh perusahaan yang bersangkutan.

## 3. Sekretaris pribadi

Sekretaris pribadi adalah seseorang yang mengerjakan kegiatan kantor untuk membantu seseorang tertentu dan bersifat pribadi. sekretaris dalam pengertian ini bukan pegawai atau staf dari suatu perusahaan, tetapi diangkat dan digaji oleh perorangan.

Wewenang Sekretaris yang diberi pimpinan itu seperti hanya sekretaris yang dapat membuka surat rahasia (selain kepala kantor) sebelum surat tersebut masuk keruangan kepala kantor, apabila ada telepon masuk untuk kepala kantor (dari eksternal) maka sekretaris yang harus terlebih dahulu menerimanya dan berhak menentukan apakah telepon tersebut dapat disambungkan langsung ke kepala kantor atau tidaknya.

Dari definisi sekretaris dapat disimpulkan bahwa sekretaris bukan sekedar pembantu pimpinan tetapi juga seseorang dengan kualifikasi tugas, pekerjaan di suatu organisasi/instansi.

## 5. Surat Menyurat

### 1. Pengertian Surat

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari suatu pihak (orang, instansi, atau organisasi)

kepada pihak lain (orang, instansi, atau organisasi.) informasi dalam surat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran dan sanggahan. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam berorganisasi. Komunikasi ini bisa dilakukan dengan berbagai cara salah satu diantaranya yaitu melalui surat. Dengan adanya surat orang dapat memberitahukan, menanyakan, menyatakan, meminta, melaporkan, atau menyampaikan buah pikiran lainnya kepada orang lain. Dengan surat orang atau kelompok dapat juga bekerja sama atau bertolong-menolong.

## 2. Fungsi Surat

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

### a. Alat Dokumentasi

Surat berfungsi sebagai alat dokumentasi apabila surat dijadikan sebagai alat pemberian atau pengumpulan bukti-bukti ataupun keterangan. biasanya surat dijadikan alat dokumentasi apabila terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat antara dua pihak, misalnya suatu instansi dengan instansi lain antara suatu instansi dengan seseorang, antara seseorang dengan orang lain dan sebagainya.

b. Alat Peningat

Surat dapat digunakan sebagai alat pengingat hal-hal yang telah terlupakan atau yang telah lama. Misalnya untuk penyelesaian suatu masalah

c. Bukti Historis

Dalam perkembangan sebuah organisasi, misalnya tentu mengalami perubahan dari suatu masa ke masa.

d. Pedoman Pelaksanaan Pekerjaan

Pejabat instansi sering menggunakan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bagi para pegawai. penggunaan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan yang bertujuan agar semua kegiatan baik di dalam maupun diluar instansi, dapat terlaksana dengan lancar dan baik. Surat yang berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan biasanya dibuat dalam bentuk surat edaran atau instruksi, surat keputusan dan nota tugas.

e. Duta Penulisan

Karena keterbatasan waktu dan kesibukan ,penulis sering menggunakan surat sebagai duta atau wakilnya untuk menyampaikan maksud atau keinginan nya kepada pembaca.dengan demikian penulis tidak perlu bertemu muka dengan pembaca surat, sebagai duta penulis surat dianggap mencerminkan keadaan mentalitas, jiwa dan kondisi penulisannya.

Deskripsi Surat Masuk Dan Surat Keluar dan apa nama prosesnya :

Surat masuk adalah Surat yang berasal dari eksternal ditujukan untuk kantor KPKNL dan mempunyai kepentingan serta tujuan untuk diproses.

Surat Keluar adalah surat yang berasal dari KPKNL untuk eksternal termasuk surat undangan. Dan Proses dari mendata dan mengarsipkan surat itu nama nya disposisi.

## 6. Jenis - Jenis Surat

Bentuk surat itu beranekaragam macam tergantung pada tujuan, isi dan sifat:

6.1. Menurut Kepentingan Dan Pengirimannya, surat dapat dikelompokan sebagai berikut:

- a. Surat Pribadi yaitu surat yang dikirimkan seseorang kepada orang lain atau suatu organisasi /instansi. kalau surat ini ditunjukan kepada seseorang seperti teman atau keluarga ,maka format dan bahasa surat relative lebih bebas. Akan tetapi, bila surat itu ditunjukan kepada pejabat atau organisasi/instansi seperti surat lamaran pekerjaan, ajuan kenaikan golongan, atau pengaduan, maka bentuk dan bahasa surat yang digunakan harus resmi.
- b. Surat Dinas pemerintah yaitu surat resmi yang digunakan instansi pemerintahan untuk kepentingan administrasi pemerintah
- c. Surat Niaga yaitu surat resmi yang dipergunakan oleh perusahaan atau badan usaha
- d. Surat Sosial yaitu surat resmi yang dipergunakan oleh organisasi kemasyarakatan yang bersifat atau Nirbala (Nonpropit)

6.2. Menurut Isinya, Surat dapat dikelompokan menjadi surat pemberitahuan, surat keputusan, surat perintah, surat permintaan, surat

panggilan, surat peringatan, surat perjanjian, surat laporan, surat pengantar, surat penawaran, surat pemesanan, surat undangan, surat lamaran pekerjaan.

6.3. Menurut Sifatnya, Surat dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Surat Biasa Artinya isi surat dapat diketahui oleh orang lain selain yang dituju
- b. Surat Konfidensial (terbatas) maksud nya isi surat hanya boleh diketahui oleh kalangan tertentu yang terkait saja
- c. Surat Rahasia yaitu surat yang isinya hanya boleh diketahui oleh orang yang dituju.

6.4. Berdasarkan Banyaknya Sasaran, surat dapat dikelompokan:

- a. Surat Biasa
- b. Surat Edaran
- c. Surat Pengumuman

6.5. Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penyelesaiannya, Surat terbagi atas:

- a. Surat Biasa
- b. Surat Kilat
- c. Surat Kilat Khusus

6.6. Berdasarkan Wujudnya, Surat terbagi menjadi:

- a. Surat Bersampul
- b. Kantor Pos
- c. Warkat Pos

- d. Telegram
- e. Teleks
- f. Facsimile
- g. Memo Dan Nota

6.7. Berdasarkan Ruang Lingkup Sasarannya, Surat terbagi atas:

- a. Surat Intern
- b. Surat Ekstern

6.8. Surat Menurut Pemakaiannya:

- a. Surat Dinas

Surat Dinas digunakan untuk keperluan dinas, instansi-instansi.

Bahasa surat dinas harus menggunakan bahasa yang baku, formal, jelas, mudah dipahami dan menggunakan EYD sebagai paduan penulisannya. Surat dinas menyangkut kedinasan dan surat resmi.

Fungsi Surat Dinas :

1. Dokumen tertulis dan bukti hitam diatas putih
2. Alat pengingat, karena surat itu dapat diarsipkan sehingga mudah dicariapabila diperlukan
3. Bukti sejarah, seperti pada surat-surat tentang perubahan perkembangan suatu instansi
4. Pedoman kerja, seperti surat keputusan dan surat instruksi

Ciri-ciri surat dinas:

1. Menggunakan instrument yang sesuai termasuk ukuran kertas, jenis dan warna, tinta, serta bentuk tulisan
2. Memakai bentuk surat yang standar
3. Menggunakan bahasa Indonesia yang baku dengan penyampaian singkat, lugas, jelas dan santun, serta menyajikan fakta yang benar jika diperlukan
4. Menghindari kata-kata singkatan dan tidak umum, perhatikan kerapian dan kebersihan

Surat dinas dibagi:

1. Kepala surat
  2. Nomor surat
  3. Lampiran
  4. Perihal
  5. Tanggal surat
  6. Alamat yang dituju
  7. Salam pembuka
  8. Isi surat
  9. Salam penutup
  10. Tanda tangan
  11. Nama jenis pengirim
  12. Jabatan
  13. Tembusan
- b. Surat Pribadi

Surat Pribadi adalah Surat perseorangan kepada orang lain atau organisasi pengirim surat pribadi harus menyebut dirinya dengan kata saya atau kata ganti nama orang pertama

Surat Pribadi dibagi menjadi:

1. Surat Pribadi Resmi
2. Surat Pribadi tidak Resmi
- c. Surat Niaga

Surat Niaga adalah surat yang digunakan dalam kegiatan usaha atau bisnis. Biasanya surat niaga dibuat oleh perusahaan untuk mencari keuntungan.

Surat Niaga terdiri dari:

1. Surat Jual Beli
2. Kwitansi
3. Perdagangan

Surat Niaga dibagi menjadi :

1. Surat Niaga Intern
2. Surat Niaga Ekstern

Macam-macam surat niaga yang sering digunakan oleh perusahaan:

1. Permintaan Penawaran

Surat yang dibuat oleh calon pembeli untuk meminta keterangan tentang harga, diskon, pembayaran dan lain-lain

2. Penawaran

Surat yang dibuat oleh penjual kepada calon pembeli

### 1. Pesanan

Surat yang dibuat calon pembeli kepada penjual yang berisi pesanan pembelian barang-barang.

## 7. Surat Yang Baik

Kita tidak dapat menyusun surat yang baik dan benar apabila tidak mengetahui syarat dan ciri-cirinya, syarat dan ciri-ciri surat yang baik adalah:

- a. Bentuk surat harus disesuaikan dengan isi, pesan, dan tingkat urgensinya
- b. Bahasa yang digunakan tidak boleh kasar atau menyinggung perasaan dan tetap menjaga sopan santun
- c. Kalimat dalam surat harus mematuhi kaidah-kaidah tata bahasa indonesia yang benar. Oleh sebab itu, pengetahuan mengenai tata bahasa Indonesia yang baik dan benar mutlak dibutuhkan
- d. Isi surat tidak perlu panjang dan bertele-tele. bahasa yang efisien, efektif dan lugas, tetapi tetap sopan, jauh lebih mudah dipahami dan lebih menegaskan.

Dalam penyusunan surat remi hal-hal berikut ini perlu diperhatikan, yaitu mempersiapkan dan merencanakan surat dengan baik, menetapkan dan menguasai masalah yang akan diungkapkan menetapkan bahwa data untuk menulis surat.

## 8. Bagian Surat

Setiap surat terdiri dari beberapa bagian surat. tiap bagian itu mempunyai peranan tertentu yang perlu diketahui oleh sipembuat surat.

Bagian surat itu secara berurutan sebagai berikut:

### a. Kepala Surat

Kepala surat ialah bagian paling atas dari sebuah surat yang sengaja dicetak untuk membeberkan informasi mengenai status dan alamat dari suatu organisasi atau instansi yang bersangkutan. Kepala surat terbagi atas:

#### 1. Lembaga Instansi

Hingga sekarang banyak sekali diantara perusahaan, organisasi atau instansi pemerintah yang mempunyai lembaga tersendiri.

#### 2. Nama Instansi

Nama Instansi sebaiknya ditulis dengan huruf capital. Sekiranya ingin menggunakan huruf kecil hendaklah setiap huruf pertama pada awal setiap kata yang dipakai untuk nama tersebut ditulis dengan huruf capital. Sebab nama instansi tersebut sudah merupakan almanak bagi seluruh pegawai dan staf

#### 3. Alamat Instansi

Alamat instansi hendaklah ditulis pada bagian kiri sebelah bawah dari nama instansi tersebut

#### 4. Nomor Telepon Dan Telex

Nomor telepon dicantumkan sesudah alamat instansi bila instansi

yang bersangkutan mempunyai beberapa buah telepon, sebaiknya nomor masing-masing telepon diurutkan mulai tingkat pimpinan, kepala bagian, hingga bagian informasi.

b. Pembukaan Surat

Salam pembuka terdiri dari beberapa surat yang diperlukan sebagai kelengkapan sebuah surat. Setiap bagian itu diperlukan untuk melengkapi isi surat tersebut.

1. Tanggal Surat

Setiap surat yang dikirim secara resmi kepada siapapun hendaklah mencantumkan tanggal ketika surat dibuat. Agar mengetahui kapan surat tersebut dikirim

2. Nomor Kode Surat

Untuk mengetahui jumlah surat yang sudah dikeluarkan, memudahkan para petugas mengarsipkan surat tersebut, memudahkan petugas mencari surat bila dikemudian hari diperlukan kembali

3. Sifat Surat

Sifat surat biasanya dirandai dengan predikat: biasa, segera, sangat segera, atau biasa, konfidensial, rahasia, dan sangat rahasia

4. Lampiran Surat

Sebagai petunjuk tentang dokumen yang harus disertakan bersama surat yang bersangkutan.

#### 5. Hal Surat

Sebagai referensi, sebagai petunjuk bagi petugas filing, petunjuk tentang intisari dari surat secara keseluruhan

#### 6. Alamat Surat

Alat petunjuk langsung bagi si penerima surat, petunjuk bagi petugas kearsipan untuk mengarsip surat tersebut.

#### 7. Salam Pembuka

Sebagai tanda pembicaraan akan dimulai. tidak digunakan dalam surat resmi

#### c. Tubuh surat

Tubuh surat ialah bagian surat yang dipakai untuk menyatakan berita dalam sebuah surat.

##### 1. Paragraf pembuka

Paragraf pembuka ialah bagian surat yang berfungsi sebagai pengantar untuk membicarakan masalah pokok yang nanti akan dibicarakan dalam isi surat

##### 2. Isi surat

Isi surat ialah bagian surat yang memuat sesuatu yang disampaikan, diberitahukan, dinyatakan atau diminta kepada pihak lain sebagai orang yang akan diminta kepada pihak lain sebagai orang yang akan menerima atau menanggapi surat tersebut.

### 3. Paragraf penutup

Paragraf penutup dianggap pula sebagai kunci surat, karena disamping mengandung suatu harapan juga tempat menyatakan rasa terima kasih atas kerjasama yang telah dibina melalui surat tersebut

#### d. Penutup surat

##### 1. Salam penutup

Sebagai tanda bahwa pembicaraan telah selesai. Tidak digunakan dalam surat resmi.

##### 2. Nama jabatan

Sebagai identitas penanggung jawab, sebagai petunjuk petugas filling.

##### 3. Nama terang

Nama terang dicantumkan dibawah tanda tangan. nama terang sangat diperlukan untuk mengetahui nama jabatan yang bertanggung jawab terhadap isi surat tersebut

##### 4. Nomor induk pegawai

Nomor induk pegawai (NIP) ditulis dibawah nama terang. hal ini mulai berlaku dalam surat menyurat Indonesia sejak 1974, sesuai dengan instruksi badan administrasi kepegawaian Negara (BAKN). gunanya ialah sebagai penunjang data dalam pemantapan hasil sensus pegawai negeri yang telah dilaksanakan

5. Jabatan

Jabatan ialah untuk mengetahui si penerima surat apa jabatan yang mengirim surat tersebut

6. Tembusan

Tembusan ialah bagian surat yang menyatakan bahwa isis surat tersebut perlu diketahui oleh beberapa pejabat, baik dalam instansi yang sama maupun pada instansi yang berbeda

7. Inisial

Inisial adalah kode nama (singkatan nama) pembuatan konsep dan pengetikan. Gunanya untuk memudahkan pemeriksa kembali apabila terjadi kekeliruan

8. Tanda tangan

Sebuah surat dinyatakan sah apabila sudah ditandatangani oleh penanggung jawab surat tersebut. Hal ini untuk membuktikan bahwa surat sudah sah.

9. Cap atau stempel

Dalam surat menyurat resmi, terutama surat dinas cap atau stempel surat selalu dijadikan bukti untuk tidaknya surat tersebut.

Pada dasarnya pengurusan surat di kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru menganut sistem sentralisasi yang berarti bahwa surat masuk dan keluar proses dan salurannya harus melalui sekretaris. Masalah penyortiran surat adalah kegiatan yang memisahkan surat-surat yang diterima dari lingkungan kantor

pelayanan kekayaan Negara dan lelang pekanbaru/instansi lain kedalam atau kepada golongan yang telah ditentukan.

Kepala kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang pekanbaru banyak mendistribusikan surat baik itu kedalam maupun keluar.

Biasanya sekretaris memproses bermacam-macam surat, yaitu:

a. Surat dinas

Surat dinas ialah surat yang isinya meliputi masalah dinas yang menyangkut administrasi pemerintah. Surat ini hanya dibuat oleh instansi pemerintah dan dapat dikirimkan kepada semua pihak yang berhubungan dengan instansi tersebut

b. Nota dinas

Nota dinas merupakan salah satu alat komunikasi kedinasan antar pejabat atau unit organisasi dilingkungan (dalam/intern) instansi yang bersangkutan yang sifatnya meminta penjelasan dan keputusan

c. Surat pengantar

Surat pengantar adalah surat yang digunakan untuk mengantarkan sesuatu, adapun bentuknya dapat berupa surat biasa atau lembar formulir.

d. Surat undangan

Surat undangan merupakan surat pemberitahuan yang meminta agar yang bersangkutan datang pada waktu, tempat dan acara yang ditentukan

e. Surat tugas

Surat tugas merupakan surat yang berisi penugasan dari atasan yang harus dilakukan oleh staf/bawahan dan memuat petunjuk apa yang harus dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam bentuk suatu organisasi atau satuan kerja.

f. Pengumuman

Pengumuman merupakan surat yang berisi pemberitahuan sesuatu hal yang ditujukan kepada para karyawan atau masyarakat umum, ataupun kepada pihak-pihak yang terlibat dalam isi atau perihal yang dicakup dalam pengumuman tersebut.

g. Memo

Memo merupakan pesan singkat, yakni pesan yang ditulis seorang dengan singkat, jelas dan mudah untuk dipahami.

h. Surat Permohonan

Surat permohonan merupakan sebuah surat yang dibuat dengan tujuan untuk meminta dan memohon sesuatu oleh sipembuat surat yang dalam hal ini bisa mengatas namakan personal atau pun mewakili kelompok tertentu.

i. Surat Rekomendasi

Surat rekomendasi adalah surat yang dibuat oleh seorang pimpinan atau pejabat tertentu yang berisi keterangan tentang keadaan pribadi seseorang berdasarkan data-data autentik yang ada karena diminta sendiri oleh pihak yang bersangkutan untuk kepentingan pribadinya.

j. Surat Kerjasama Antar Instansi Lain

Surat kerjasama antar instansi lain merupakan surat kerja sama untuk terlaksananya suatu tujuan atau pekerjaan yang diinginkan.

k. Surat kenaikan pegawai KPKNL Pekanbaru

Surat kenaikan pegawai KPKNL Pekanbaru merupakan surat dari kantor pusat KPKNL untuk memberitahukan kenaikan jabatan para pegawai.

Kelancaran surat menyurat adalah hal terpenting dalam memproses karena surat merupakan sumber informasi bagi penerimanya.

B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel

Analisis proses surat masuk dan surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru.

Proses pengurusan surat-surat kantor adalah surat kegiatan yang terpenting dalam kantor. Organisasi pengurus surat-suratkantor sangat berbeda dari instansi ke instansi. Dalam organisasi yang kecil, surat masuk dan surat keluar dapat diurus oleh seorang petugas dengan merangkap tugas-tugas lain. Pada umumnya penerimaan surat-surat yang dipusatkan, yaitu yang mengerjakan surat-surat dan juga surat-surat keluar adalah dianggap lebih baik.

A. Proses Penanganan Surat Masuk

Setiap Surat yang masuk kekantor/perusahaan tertentu sangat berharga, karena surat dapat menjadi bahan otentik sekaligus landasan bagi organisasi tersebut untuk melakukan kegiatannya. oleh karena itu, harus ada pengurusan yang setepat-tepatnya agar surat masuk tersebut dapat diperlakukan sebagaimana mestinya.

Dalam Doratul Yatimah (2009:124) penanganan surat masuk terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan yaitu:

1. Penerimaan surat

Kegiatan yang harus dilakukan dalam penerimaan surat masuk ,antara lain:

- a. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk
- b. Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera dikembalikan pada pengirim
- c. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerimaan surat dicatat pada buku penerimaan surat.
- d. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengolah/ nama pejabat)
- e. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya). Kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya.
- f. Membubuhkan stempel tangan dan waktu surat diterima di balik surat atau pada sampul surat.

2. Penyortiran surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat dimaksudkan untuk :

- a. Mengetahui banyak dan sering nya surat masuk

- b. Mengelompokkan/memisahkan surat untuk memudahkan penanganan surat sebagaimana mestinya
- c. Mempermudah pengawasan.

Tugas sekretaris dalam melakukan penyortiran surat meliputi:

- a. Menggolongkan atau membagi surat kedalam surat pribadi dan dinas
- b. Memisahkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris atau pegawai lainnya
- c. Membagi surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu dinas rutin, penting dan rahasia
- d. Membaca dan meneliti isi surat untuk memberi saran kepada pimpinan, apabila diberi wewenang untuk masalah itu. Sekretaris harus membaca surat dengan teliti dan saksama karena mungkin surat tersebut memerlukan tanggapan dengan segera.

3. Pencatat surat

Pencatat surat dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatat surat, sedangkan pencatat kartu berarti sekretaris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk. Untuk jenis surat penting, pengurusannya dicatat pada kartu kendali.

4. Pengarahan surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor. Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan kepada

pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada pengolah. Surat yang disampaikan langsung pada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan hal lain yang ditentukan oleh pimpinan. Untuk menyerahkan surat yang kepada yang berhak mengolah, terlebih dahulu perlu dilengkapi lampiran berupa lembar disposisi pada surat tersebut. Lembar disposisi berguna sebagai tempat pimpinan memberikan tanggapan atas isi surat dengan menegaskan berupa instruksi atau informasi.

#### 5. Penyimpanan surat

Surat-surat yang telah selesai diproses atau didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan. Penyimpanan surat sangat penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan, surat tersebut dapat dibaca kembali. Dalam penyimpanan surat, sekretaris dituntut untuk menyimpan surat dengan cara sistematis sehingga bila dibutuhkan dapat ditemukan dalam waktu yang singkat. Penyimpanan surat dapat memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- a. Sebagai referensi bila organisasi memerlukan keterangan tertentu
- b. Memberikan data/informasi kepada pimpinan yang bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan
- c. Memberikan keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti dengan ketentuan hukum.

Secara umum penyampaian surat antara satu bagian disuatu kantor dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Buku ekspedisi intern

Catat surat yang akan disampaikan ke bagian lain dalam buku ekspedisi intern. Pegawai akan mengantarkan surat dengan membawa buku tersebut. setelah surat diserahkan, maka sipenerima harus member paraf pada buku tersebut. Kemudian buku dikembalikan kepada pegawai untuk diserahkan kebagian sekretaris.

b. Tembusan

Bila tembusan surat harus disampaikan kepada pejabat lain dalam lingkungan kantor sendiri, nama-nama mereka biasanya dicantumkan disudut sebelah kiri bagian bawah surat. Namum penerima tembusan ini diberi garis bawah sebagai tanda khusus dibelakang namanya.

c. Lembar disposisi

Disposisi adalah catatan-catatan yang dihubungkan keada bagian lain yang mempunyai wewenang khusus dalam menentukan tindak lanjut surat tersebut. Lembar disposisi dilampirkan dengan surat yang bersangkutan.

d. Kartu kendali

Pengurusan surat dengan menggunakan sistem kartu kendali merupakan sistem kearsipan pola baru. Kartu kendali berfungsi untuk mencatat dan mengendalikan surat masuk dan surat keluar. Selain itu, kartu kendali juga berfungsi sebagai alat penelusuran untuk menemukan lokasi surat dengan tepat dan cepat, serta alat pengantar/ekspedisi.

Proses surat masuk pada kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang (KPKNL)Pekanbaru

1. Penerimaan surat

Pertama kali surat-surat yang masuk diterima oleh KPKNL yaitu satpam, baik surat yang datang melalui kantor pos maupun petugas ekspedisi. Hal yang pertama kali dilakukan adalah membaca sampul surat untuk memastikan bahwa surat itu benar-benar ditujukan keada instansi atau kantor yang bersangkutan. Kemudian satpam memeberikan surat kepada sekretaris dan biasanya satpam tidak memberikan surat satu per satu tetapi memberikan surat secara kolektif (bersifat gabungan atau bersamaan)

2. Pembukaan surat

Sekretaris mencatat surat masuk dibuku agenda dan computer. Adapun pengagendakan rangkainya kegiatan memebuat nomor agenda surat, pengirim surat, tanggal surat, nomor surat, ringkasan isi. Setelah dimasukan kedalam buku agenda surat tersebut dicatat kedalam lembar disposisi. Ada beberapa hal yang dilakukan dalam proses pengagendaan surat anantara lain:

- a. Melaksanakan pencatatan surat masuk pada buku agenda sesuai dengan jenis surat
- b. Mencatat surat kedalam lembat disposisi yang telah disediakan untuk pengagendakan surat
- c. Mengarahkan surat pada siapa surat tersebut ditunjukkan.

### 3. Pemberian lembar disposisi

Surat yang telah diagendakan, kemudian dicatat dalam disposisi. Lembar disposisi terdiri dari satu rangkap saja. Kemudian lembar disposisi tersebut disatukan dengan surat masuk dan di hacter.

### 4. Penyortiran dan pendistribusian surat

Dicatat dalam buku agenda dan minyompan dikomputer lalu surat diberi lembar disposisi dan diberi paraf, kemudian surat dan mengisi lembar disposisi kemudian menyerahkan kembali surat masuk tersebut kepada sekretaris. sekretaris lalu memberikan surat tersebut kepada seksi kantor yang bersangkutan. proses tindak lanjut surat masuk sebagai berikut:

- a. Surat harus diberi dan dilampiri lembar disposisi yang telah diparaf
- b. Surat masuk yang telah dilengkapi dengan lembar disposisi diteruskan kepada kepala kantor untuk memperoleh tanggapan atau isi surat dengan menegaskan pada lembaran disposisi tersebut berupa instruksi atau informasi
- c. Surat memperoleh disposisi disampaikan kembali kepada sekretaris dan dicatat lagi dibuku agenda. Selanjutnya diteruskan kepada seksi pengolah surat untuk diproses engan lmbar disposisi.

Gambar 1.1 : Proses Surat Masuk Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru, 2018



Keterangan dari bagan Surat Masuk adalah:

Surat masuk diterima oleh sekretaris kemudian diproses, setelah itu surat diagendakan untuk diberi nomor, tanggal, lembar disposisi, diberi paraf dan

diberikan kepada kepala kantor. kepala kantor mempelajari dan mengisi lembar disposisi. Kemudian diberikan kembali kepada sekretaris, sekretaris mengarahkan kepada kepala seksi pelayanan lelang, jika didalam lembaran disposisi itu memerintahkan membalas surat maka kepala seksi pelayanan lelang harus menyiapkan surat balsan kepada alamat yang mengirim surat dan pertinggalnya diarsipkan kedalam file surat.

Pada dasarnya proses surat masuk pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru sudah memenuhi persyaratan yaitu, penerimaan surat masuk, pembukaan surat, pengagendakan surat, pemberian lembar disposisi, penyortiran dan pendistribusian surat dan meneruskan surat sesuai dengan perintah.

Pada langkah penerimaan surat masuk, dimana setiap surat masuk diterima oleh sekretaris. sekretaris harus memastikan bahwa surat tersebut benar-bener ditujukan kepada kantor pelayaan kekayaan negara dan lelang pekanbaru. Sekretaris dalam setiap harinya menerima surat masuk masuk paling sedikit 10-15 dan paling banyak 15-30 surat masuk dengan jenis surat yang berbeda-beda tetapi yang lebih sering surat permohonan lelang dan laporan BMN (badan milik negara). Dalam 1 (satu) tahun terakhir yaitu 2018 jumlah surat masuk 2.861.

Surat dibuka kemudian dilakukan pengagendaan terhadap surat-surat yang masuk tersebut. Dengan rangkain pengagendaan membuat nomor agenda, pengirim surat, tanggal surat, nomor surat, ringkasan isi. Setelah surat dicatat dalam buku agenda surat tersebut diberi lembar disposisi terdiri dari kode, tanggal, nomor, dari, perihal, lampiran, diajukan dan instruksi. Lembar disposisi berguna bagi sekretaris

dalam memberikan arahan dan petunjuk untuk ditunjukkan ke masing-masing seksi kantor. Selanjutnya surat disortir untuk didistribusikan ke masing-masing seksi kantor dengan menggunakan lembar disposisi. Surat yang masuk yang telah dilengkapi lembar disposisi diteruskan kepada pimpinan untuk memperoleh tanggapan atau isi surat dengan menegaskan pada lembar disposisi berupa instruksi atau informasi. Dan surat yang terakhir memperoleh disposisi disampaikan kembali kepada sekretaris, secara keseluruhan kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru sudah dikatakan cukup efektif.

#### B. Proses Penanganan Surat Keluar

Surat Keluar adalah Surat yang dikirim oleh suatu instansi atau dari bagian di dalam instansi tersebut yang ditunjukkan ke instansi lain atau bagian lain dalam instansi yang sama. Dengan demikian, surat ekstern dapat ditunjukkan ke pihak ekstern maupun intern instansi.

Dalam Doratul Yatimah (2009:131) penanganan surat keluar terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan, yaitu:

1. Penyiapan konsep

Penulisan konsep dapat dilakukan sendiri oleh pejabat yang akan menandatangani surat tersebut. Untuk membuat konsep surat, terdapat beberapa cara antara lain:

- a. Pimpinan bisa menyusun sendiri bahasa surat yang akan disampaikan kepada pihak lain
- b. Pimpinan menyusun naskah surat secara tertulis dan menyerahkan naskah tersebut kepada sekretaris untuk diketik

- c. Pimpinan mencatat inti surat dan menyuruh sekretaris menyusun surat
- d. Pimpinan menyerahkan sepenuhnya kepada sekretaris untuk menyusun konsep surat dan menyelesaikannya.

## 2. Pengetikan surat

Setelah konsep surat dibuat dan disetujui oleh pimpinan adalah proses pengetikan surat. Pekerjaan pengetikan merupakan pekerjaan yang penting bagi sekretaris karena merupakan proses terakhir dari pembuatan surat. Barikut pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris:

- a. Mengetahui peralatan dan perlengkapan menetik
- b. Mengetahui bagian-bagian mesin tik dan fungsi-fungsinya
- c. Menetik dengan sistem sepuluh jari dan sistem buta berirama
- d. Memiliki kecepatan dan keterampilan pengetikan

## 3. Penyuntingan surat

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam proses penyuntingan surat adalah:

- a. Mencari kekeliruan yang mungkin terjadi dalam tata letak dan format penyusunannya. Bagian-bagian surat yang letaknya tidak benar kemudian diperbaiki
- b. Memeriksa isinya, antara lain, dengan melihat kejelasan, kelogisan, kelengkapan dan sistematika penyusunannya
- c. Memperbaiki kesalahan-kesalahan bahasa, yaitu berkaitan dengan penyusunan kalimat, pemilihan kata dan penggunaan ejaan

#### 4. Pembubuhan alamat surat

Dalam surat bersampul, pembubuhan alamat luar merupakan hal yang penting diperhatikan. Ketidak jelasan dan kekeliruan dalam penulisan alamat dapat berakibat fatal. Surat menjadi tidak sampai atau salah alamat sehingga waktu dan pikiran yang dikorbankan menjadi percuma.

#### 5. Pencatatan surat

Konsep surat keluar yang sudah ditandatangani, dan menjadi surat dinas resmi lengkap dengan amplop dan lampiran dan atau kelengkapan lainnya, kemudian diteruskan kebagian pencatatan surat. Buku yang untuk mencatat surat yang dikirim atau dikeluarkan pada pengurusan surat sistem buku agenda.

#### 6. Pengiriman dan penyimpanan surat

Tahap terakhir dari penanganan surat keluar adalah pengiriman dan penyimpanan surat. pengiriman surat merupakan bagian dari kegiatan ekspedisi. Semua surat yang akan dikirim dicatat pada sebuah buku yang dinamakan buku ekspedisi. Buku ekspedisi, selain digunakan untuk mencatat surat-surat yang akan diantar, juga berfungsi sebagai tanda bukti penerimaan surat karena dilengkapi dengan kolom tanda terima atau tanda tangan penerima.

**Proses Penanganan Surat Keluar Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara  
Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru:**

1. Penyiapan konsep

Surat yang dikonsep dengan sebaik-baiknya dibuat pada blanko konsep yang telah tersedia. jika konsep surat tersebut diparaf oleh pejabat yang bersangkutan

2. Pengetikan konsep surat

Surat yang telah dikonsep, kemudiam diketik dengan komputer serta menggunakan kop surat sesuai dengan banyaknya tembusan tersebut

3. Pemberian nomor dan alamat surat

Surat yang telah disetujui akan diberi nomor oleh sekretaris. Penomoran surat dibuat sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada KPKNL pekanbaru. Kemudian memberikan pembubuhan alamat pada sampul surat atau amplop yang akan dikirim ke instansi yang terkait.

4. Penandatanganan

Surat yang telah diberi nomor akan ditandatangani oleh kepada kantor KPKNL Pekanbaru bahwa surat tersebut sudah disetujui kepala kantor.

5. Pemberian stempel

Setelah surat ditandatangani oleh kepala kantor kemudian kepala kantor memberikan lagi kepada sekretaris untuk diberi stempel/cap sehingga surat tersebut sah.

6. Pencatatan surat

Setelah surat distempel, surat dicatat ke dalam buku agenda dan komputer surat keluar oleh sekretaris sesuai dengan sistem yang dipakai pada KPKNL pekanbaru.

7. Pengiriman surat

Petugas mengirimkan surat harus berdasarkan alamat yang lengkap agar tidak terjadi kesalahan. Dan surat akan dimasukkan kedalam buku ekspedisi dan mengantarkan surat sesuai dengan alat yang dituju. Hal-hal yang dilakukan dalam proses pengiriman surat yaitu:

- a. Petugas mengirim surat menerima surat asli tembusannya
- b. Memasukan surat kedalam amplop dan mencantumkan nomor dan nama orang beserta alamat yang dituju didepan amplop
- c. Mencatat kedalam buku ekspedisi
- d. Mengirim surat sesuai dengan alamat yang dituju
- e. Apabila surat yang dituju berada diluar kota maka surat dikirim melalui titipan kilat (TIKI, JNE dan Kantor Pos).

Gambar 1.2 : Proses Surat Keluar Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru, 2018



Keterangan dari bagan aliran surat keluar:

Surat sebelum dikirim keluar, surat terlebih dahulu dikonsep oleh pihak yang bersangkutan dan setelah surat selesai dikonsep dan disetujui kepala kantor surat tersebut diberi paraf oleh pihak yang bersangkutan tadi.

Setelah surat dikonsep dan disetujui lalu diketik sesuai dengan peraturan pengetikan surat. kemudian surat diberi penomoran surat keluar oleh sekretaris dan diberikan kepada kepala kantor untuk diperiksa isi suratnya agar surat tidak ada kesalahan kata-kata sebelum dikirim dan setelah diperiksa surat ditandatangani kepala kantor.

Dan kepala kantor memberikan surat kepada sekretaris untuk diberi stempel/cap lalu diarsipkan untuk pertinggal kantor. Kemudian sekretaris memasukan kedalam amplop serta memberi nomor dan alamat yang lengkap dibagian depan amplop, setelah selesai surat dimasukan kedalam buku ekspedisi. kemudian surat ddiserahkan kepada petugas yang mengirim surat.

Proses surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru pada dasarnya sudah memenuhi persyaratan yaitu penyiapan konsep. Pengelompokan, pencatatan, penyampaian/pengiriman/pendistribusian, penerimaan. Jumlah surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru dalam setiap harinya paling sedikit 5-10 dan paling banyak 10-15 surat keluar dengan jenis yang beda-beda dimana dalam 1 ( satu) tahun terakhir 2018 jumlah surat masuk pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru sebanyak 1.923 surat keluar.

Dalam penyusunan surat keluar terlebih dahulu surat harus dikonsep. Setelah dikonsep dan disetujui maka selanjutnya surat diketik. Setelah diketik surat diberi nomor penomoran surat diberikan sesuai dengan

ketentuan yang sudah ada pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru lalu mencatat nya dibuku agenda keluar. Kemudian surat ditandatangani dan diberi stempel oleh sekretaris , dan surat dikirim disertai dengan buku ekspedisi yang terdiri dari tanggal, dikirim kepada, jenis kiriman dan tanda terima. Buku ekspedisi berguna sebagai bukti bahwa sekretaris telah mengirim surat tersebut kepada orang yang bersangkutan.

Jadi secara keseluruhan surat keluar kantor kekayaan negara dan lelang pekanbaru sudah cukup efektif yaitu dengan membandingkan antara teori dengan hasil pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan PKL.

#### C. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel

Surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari suatu pihak ke pihak lainnya. Informasi yang disampaikan tersebut berupa pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan kritikan. Bila suatu surat mendapat jawaban atau balasan maka terjadilah hubungan surat menyurat yang sering disebut korespondensi. Menurut Prajudi Atmosudirjo, untuk mengembangkan sistem surat menyurat yang baik dalam organisasi, terdapat tiga syarat yaitu:

1. Harus ditegaskan siapa yang boleh menandatangani surat, mengenai apa, dan sampai mana mereka boleh mengikat organisasi, walaupun hanya merupakan pernyataan belaka atau pemberian informasi.
2. Harus adanya fasilitas-fasilitas korespondensi, Misalnya penyediaan Stenografis, Mesin Dikte.

3. Harus ada sistem yang menjamin dan meningkatkan mutu surat-surat keluar terhadap organisasi pun akan rendah.

Surat menyurat yang saya tanggap didalam suatu kantor dimana saya sewaktu magang, saya melihat kalau surat masuk dan surat keluar tersebut sedikit lama menangani karena terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dimana pekerjaan yang satu belum selesai malah datang pekerjaan yang harus nya selesi dan harus dikirim secepatnya, tempat saya magang dikantor KPKNL pekanbaru dimana saya ditempatkan diruangan bagian umum dan saya mendapatkan pelajaran yang belum saya ketahui menjadi tahu seperti awalnya saya belum mengerti cara memfotocopy timbal balik surat dan berkas-berkas yang beberapa rangkap, saya menjadi mengerti cara scan surat dan scan kwitansi, dan saya mengetahui cara bagaimana memindahkan data dan dimasukan kedalam aplikasinya.

Saya diajarkan mengurutkan nomor surat tugas, mengganti nomor surat tugas, mengurutkan nomor-nomor surat masuk dan saya mengetik surat nota dinas mengenai pengaduan bahan bakar minyak kendaraan operasional kantor dan pengadaan bahan bakar kendaraan dinas, mengetik surat-surat nota dinas mengenai permohonan kerja lembur, merehap data /surat perintah mengeluarkan barang, scan surat dan mengarsipkan di dp3/dosir, mengarsip sertifikat (data) punya pegawai, merehap data pegawai.

Setelah saya ada beberapa bulan dibagian umum dan saya dipindahkan (disuruh membantu) keruangan Hi (hukum dan informasi) sampai selesai

magang saya ditempatkan diruangan tersebut, diruangan yang baru saya diajarkan kepada Pak David Sihombing Dan Pak Arbita mengenai tentang merehap database backend berdahara penerimaan, scan dokumen-dokumen perkara. Banyak sekali mereka mengajarkan saya banyak ilmu yang saya tidak tau menjadi tau

Proses surat masuk yang saya ketahui pertama nya diterima oleh satpam (tanpa membuka bungkus atau amplop tersebut) lalu diserahkan ke sekretaris (sekretaris yang membuka bungkus atau amplop suratnya) lalu di disposisi (mendata, scan dan mengarsipkan surat) lalu masuk ke kepala kantor. Setelah keluar di distribusikan oleh sekretaris ke bagian-bagian yang ditunjuk oleh kepala kantor.

Proses surat keluar yang saya ketahui itu surat yang berasal dari bagian atau seksi yang berada di KPKNL. Urutannya seksi (pelaksana) membuat nota permohonan ke kepala seksi. Apabila disetujui maka pelaksana mengkonsep surat keluar lalu konsep tersebut diparaf oleh kepala seksi (nota permohonan sebelumnya dilampirkan dibelakang surat) konsep surat yang sudah diparaf dimasukkan ke kepala kantor. Apabila kepala kantor setuju maka konsep surat tersebut diganti dengan surat yang asli untuk di kirim (biasa konsep surat pakai kertas berkas) dan surat yang sudah ditanda tangan diserahkan kepada sekretaris untuk disposisi (diberi nomor, discan, difotocopy dan diarsipkan) dan jangan lupa dicap dan surat yang udah ready diturunkan ke satpam dan satpam yang masukkan ke amplop dan surat siap dikirim.

memang agak sedikit lama cara pengerjaan nya karena memang saya ketahui pegawai ada kerjaan nya yang harus pergi keluar kota dalam beberapa hari kalau dikantor KPKNL pekanbaru memanglah sangat banyak pekerjaannya disetiap seksi-seksi atau ruangan dikarenakan apa bisa saya bilang bahwa kantor tersebut kekurangan karyawan atau kekurangan tenaga untuk membantu, seperti saja di ruangan lelang banyak banyak pekerjaan seperti ada orang yang mau lelang tersebut.

Dokumen-dokumen punya pegawai sangat nya banyak ada yang satu pegawai dokumen yang dalam map nya sampai payah dikunci kembali seharusnya diberikan map lagi sehingga dokumen pegawai tidak berantakan dan dokumen pegawai pun dari urutan nomor nya tidak berurut.

Pada dasarnya pelayanan terhadap kantor KPKNL Pekanbaru dalam melayani harus bersikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman. Dapat dilihat dengan jelas, bahwa pelayanan yang baik sangat penting bagi kantor KPKNL Pekanbaru untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, didalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada pemohon dalam memberikan jasa pelayanan demi kesejahteraan masyarakat. Kegiatan suatu pelayanan tersebut merupakan mengabdikan diri kepada masyarakat yang gunanya untuk memberikan rasa tanggung jawab atas tugas dan pekerjaan yang telah dipercayakan dalam melayani suatu pekerjaan kepada masyarakat pada umumnya, agar suatu pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar adalah

orang yang berkepentingan langsung menghubungi pegawai yang menurus suatu pekerjaan agar didalam pelayanan ada peertemuan antara orang yang melayani dan dilayani.

#### D. Pembahasan faktor pendukung indikator variabel

##### a) Faktor pendukung

Agar pelaksanaan sistem pelayanan pada kantor KPKNL Pekanbaru terlaksana dengan baik, maka harus didukung oleh fasilitas yang memadai sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan tersebut, antara lain adalah:

- (a) Menciptakan komunikasi yang baik antara petugas dengan yang dilayani
- (b) Memberikan informasi mengenai produk dan jasa dengan jelas
- (c) Mempersiapkan segala aplikasi pembukuan
- (d) Adanya peralatan dan fasilitas yang cukup demi kepuasan nasabah tersebut.

Setiap perubahan besar maupun kecil sangat membutuhkan peralatan dan perlengkapan jenis apapun karna sangat membantu kelancaran dalam aktivitas kerja. Tanpa adanya peralatan dan perlengkapan para karyawan tidak dapat melakukan aktifitasnya dengan baik. Untuk mencapai tujuan agar perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar maka perlu diadakannya peralatan dan kelengkapan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan yang kurang.

Pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru juga terdapat data karyawan yang berdasarkan tingkat pendidikan dan golongan, maka dapat diuraikan melalui tabel sebagai berikut:



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

Tabel III.I Data Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dan Golongan Yang Ada Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru, 2018

Tingkat Pendidikan	Golongan Ruang				Jumlah
	I	II	III	IV	
SLTP	-	1	-	-	1
SLTA	-	1	-	-	1
D1	-	1	-	-	1
D3	-	4	1	-	5
S1	-	1	15	-	16
S2	-	-	1	1	2
<b>JUMLAH</b>	-	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>26</b>

Sumber: Kantor Pelayanan Dan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru

Kurang lebih 17 orang dari total 26 pegawai merupakan lulusan STAN. Dengan adanya data karyawan berdasarkan tingkat pendidikan yang ada pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru maka perlu juga data karyawan berdasarkan tingkat Gender, dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel III.2 Data karyawan berdasarkan tingkat Gender yang ada pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru, tahun 2018

JENIS KELAMIN	GOLONGAN RUANG				JUMLA H
	I	II	III	IV	
PEREMPUAN	-	2	5	1	8
LAKI-LAKI	-	6	12	-	18
JUMLAH	-	8	17	1	26

Sumber: Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru

b) Faktor penghambat

Berdasarkan hasil pengamatan, ternyata petugas pelayanan dan informasi telah melaksanakan tugasnya dengan cukup baik, tetapi ada beberapa hambatan yang masih dijumpai dalam pemberian pelayanan, sehingga apa yang diinginkan belum terlaksana dengan baik, adapun hambatan-hambatan tersebut, yaitu:

1. Kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru banyak orang yang tidak mengetahuinya karena kantor tersebut agak kebelakang dan nampaknya kecil
2. Kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru sebaiknya menambah pegawai agar tidak kewalahan atau kelabakan.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengamatan ketika praktek kerja lapangan (PKL) proses surat masuk dan surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada dasarnya proses surat masuk pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) pekanbaru sudah memenuhi persyaratan yaitu penerimaan surat masuk, pembukuan surat masuk, pengagendaan surat, pemberian lembar disposisi, penyortiran dan pendistribusian surat, dan meneruskan surat sesuai dengan perintah. Dan proses surat keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru pada dasarnya sudah memenuhi persyaratan yaitu penyiapan konsep, pengelompokan, pencatatan, penyampaian/pengiriman/pendistribusian dan penerimaan.
2. Proses surat masuk dan keluar sudah berjalan sesuai dengan teori yang ada. hanya kekurangan kartu kendali dalam menemukan surat-surat lebih cepat jika surat sewaktu-waktu dibutuhkan
3. Sekretaris dakam setiap harinya menerima surat paling sedikit 10-15 surat dan paling banyak sebanyak 15-30 surat dengan jenis yang berbeda-beda tetapi yang lebih sering surat permohonan lelang dan laporan BMN. Dalam 1 tahun terakhir 2018 jumlah surat 2.861 sedangkan surat yang keluar sekretaris menangani paling sedikit 5-10 surat dan paling banyak 10-15 surat yang keluar dengan jenis yang berbeda. Dalam 1 tahun ter 70 018 jumlah surat 1.923.

4. Menurut penulis pelaksanaan surat masuk dan keluar pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang pekanbaru sangat berpengaruh karena dapat menciptakan pengagendaan surat yang lebih banyak.

## **B. Saran**

Disamping adanya kesimpulan, pada bab penutup ini penulis juga mengemukakan saran-saran sebagai penunjang manfaat dari penulisan kertas kerja ini, yang diharapkan dapat diterapkan dengan sebaik-baiknya khususnya dalam meningkatkan citra surat menyurat terutama surat masuk dan keluar beberapa saran penulis yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya KPKNL pekanbaru adanya kartu kendali supaya lebih mudah dalam penyimpanan surat masuk dan keluar yang apabila diperlukan atau dipertanyakan , kemudian pada tempat kerja sekretaris diberi ruangan tersendiri dan diberi lemari khusus buat penyimpanan surat-surat tersebut agar kelihatan rapi.
2. Memperbaiki faktor kendala dalam proses surat masuk dan surat keluar agar kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Pekanbaru agar dapat menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

Ali Faried. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Makasar, PT Rajagrafindo

Persada.

Atmosudirjo, S. Prajudi. 1995. *Kesekretariatan Dan Administrasi Perkantoran*.

Jakarta, Ghalia Indonesia.

Bacal Robert. 1999. *Perfomance Management*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka

Utama.

Bernhart, C.L, Dalam Buku Yatimah Dorutul, *Kesekretarisan Modern Dan Administrasi Perkantoran*.

Drucker, F. Peter, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, CV

Pustaka Setia.

Endang, Sri, 2009. *Mengelola Dan Menjaga Sistem Kearsipan*. Jakarta, PT Gelora

AksaraPratama.

Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Organisasi Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Jakarta, PT RINEKA CIPTA.

Fayol, Henri, Dalam Buku Sugandha, *Administrasi Perkantoran*.

Ganinov, Ivan Budi, 2016. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta, Parama

Publishing.

Manullang, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta, Gadjah Mada

University Press.

Moekizat, *Administrasi Perkantoran*, Bandung, 1989.

Mulyani, Sri, 2009. *Mengelola Dan Menjaga Sistem Kearsipan*. Jakarta,

Erlangga.