

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era yang berbasis teknologi ini, surat masih memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan organisasi dan perkantoran. Surat adalah suatu alat komunikasi yang ditulis di atas kertas untuk keperluan informasi dan komunikasi dengan pihak lain, atas nama orang perseorangan atau badan, yang mempunyai persyaratan lambang khusus, menggunakan bahasa khusus dan mempunyai tanda tangan. Surat diperlukan sebagai alat komunikasi Mengkomunikasikan informasi tanpa perlu berinteraksi secara langsung secara fisik dengan orang yang bersangkutan melalui komunikasi tertulis. (Ramadhan & Muhyadi, 2021)

Selain sebagai alat komunikasi, surat juga berfungsi sebagai pengingat, bahkan dokumen yang mengikat dari perspektif Aspek-aspek hukum, sumber informasi, pengingat, dan jaminan dan alat promosi merupakan aspek-aspek krusial dalam konteks lingkungan organisasi dan bisnis. Dalam konteks komunikasi tertulis di perusahaan, surat-surat dapat digolongkan menjadi dua kategori utama, yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk merujuk pada kiriman surat yang diterima dari entitas atau individu lain., melalui pos atau kurir, dengan menggunakan buku kecil atau buku pengantaran. Pesan resmi yang dikirimkan seringkali berisi informasi penting dari instansi, kantor, dan organisasi yang dikirimkan kepada pihak lain. Biasanya, kiriman resmi keluar

akan mencakup elemen-elemen yang Anda sebutkan, seperti tanggal, nomor referensi, stempel, dan tanda tangan oleh pihak yang berwenang. (Azizah & Farah & Kuswantoro, 2021)

Surat tidak hanya berperan sebagai sarana komunikasi yang vital, namun juga memainkan peran yang sangat penting dalam proses manajemen, terutama dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen seperti Perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan pemantauan yang dijalankan oleh manajer. Banyak aktivitas yang bergantung pada aliran informasi yang berkelanjutan, mulai dari perencanaan hingga penyelesaian berbagai tugas. (Ikhsan & Ramadhani, 2020)

Surat bukan hanya sekadar alat komunikasi, tetapi juga berperan sebagai sarana pengumpulan informasi, penyimpanan data, dan bukti. Tidak semua surat dikenal sebagai manuskrip, catatan, atau dokumen; Sebaliknya, sebuah surat dapat dianggap sebagai tulisan ketika berfungsi sebagai pengingat, meskipun perkembangan teknologi komunikasi telah berlangsung dengan cepat. Sebuah surat baik yang dikirimkan maupun yang dikirimkan Tentu memiliki dampak yang signifikan, sehingga pengelompokan, pengelompokan surat, penomoran surat, penyortiran, dan penyimpanan surat harus didasarkan pada proses pengelolaan surat yang ada. Hal yang sama berlaku untuk komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Plaju Kota Palembang yang berada di bawah naungan Seksi Umum dan Sumber Daya Manusia.

Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Plaju merupakan bidang yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kiriman Penerimaan dan pengiriman. Manajemen korespondensi di Kecamatan Plaju Kota Palembang dikelola dengan mencatat di buku agenda surat masuk dan keluar, penomoran, isi pesan, subjek, tanggal pesan dan isi lainnya yang disimpan dalam buku agenda tersebut. Akan tetapi buku agenda yang digunakan tidak terorganisir dengan baik dikarenakan penomoran pada surat acak tidak sesuai dengan urutan hal itu disebabkan karena terkadang ada surat yang mengambil tanggal mundur. Selain itu, buku agenda yang digunakan bukan buku khusus untuk surat melainkan buku yang dibuat manual oleh pegawai Kecamatan Plaju.

Kendala lain tantangan yang terjadi saat mengatur surat yang masuk dan keluar di Kecamatan Plaju adalah distribusi surat. Masalah ini timbul karena tidak ada tanda terima dari instansi penerima surat ketika surat tersebut dikirim kepada mereka. Tanda terima surat sangat penting sebagai bukti bahwa penerima surat telah menerimanya. Selain itu, kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) juga memengaruhi kinerja pegawai dalam mengelola Dengan menangani surat masuk dan surat keluar secara manual dengan akurasi. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis merasa tertarik untuk menyelidiki prosedur pengelolaan surat di Sub Bagian Umum dan Pegawaian Kecamatan Plaju dengan judul **“Tata Kelola Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Kecamatan Plaju Kota Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari konteks Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah "Bagaimana Tata Kelola Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Kecamatan Plaju Kota Palembang".

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menjaga agar tugas akhir ini tetap terfokus dan tidak menyimpang dari isu yang sedang dibahas, penulis memutuskan untuk membatasi cakupan topiknya pembahasan pada: "Tata Kelola Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Kecamatan Plaju Kota Palembang".

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul yang penulis tetapkan di atas, maka tujuan penulisan laporan ini adalah untuk mempelajari tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor Kecamatan Plaju Kota Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pemahaman penulis di bidang perkantoran, khususnya terkait manajemen surat yang masuk dan surat yang keluar.
2. Untuk memberikan masukan, apabila memungkinkan dapat diterapkan di Kecamatan Plaju Kota Palembang.

3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi semua pihak baik manajemen, staf, dosen dan mahasiswa untuk dapat mengembangkannya lebih lanjut.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk pembuatan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam tahapan observasi ini, penulis melakukan penelitian di Kecamatan Plaju selama  $\pm 1$  minggu dari tanggal 16 Mei s/d 22 Mei 2023. Observasi yang dilakukan melibatkan berbagai aspek terkait pengelolaan surat masuk dan keluar dengan tingkat akurasi yang tinggi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses interaksi tanya-jawab yang melibatkan seorang pewawancara yang bertanya dan seorang narasumber yang diwawancarai. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk mendapatkan informasi lebih lanjut, meminta pandangan, atau mendapatkan pendapat seseorang mengenai topik tertentu. Melalui pelaksanaan wawancara, kami sebagai penulis laporan ini dapat memperoleh data yang lebih lengkap dan jelas.

3. Studi Pustaka

Metode penelitian kepustakaan digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini dengan mengambil kutipan informasi yang relevan dari berbagai sumber referensi, termasuk buku, majalah, internet, dsb.

## **1.6 Sistem Matika Penulisan**

Untuk membantu pembaca Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang akan diuraikan dalam laporan Tugas Akhir ini, maka dibuat kerangka penulisan yang sistematis sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan mencakup informasi mengenai konteks, cakupan penulisan, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, serta struktur penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Di dalam bab ini, terdapat penjelasan tentang gambaran umum perusahaan di Kecamatan Plaju, Kota Palembang, termasuk visi dan misi, struktur organisasi, unit kerja, tanggung jawab dan kewenangan, serta unit kerja praktik yang ada di Kecamatan Plaju, Kota Palembang.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas hasil yang diperoleh dalam penelitian dan menguraikan pembahasan masalah-masalah yang telah ditemukan selama penelitian, seperti faktor-faktor penghambatan terhadap pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kecamatan Kota Palembang.

### **BAB IV PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan tentang ringkasan dari apasaja yang telah dibahas yaitu, tata kelola surat masuk dan surat keluar serta diambil kesimpulannya