

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PADANG

BERIAN HARIADI
STISIP Imam Bonjol
berian309@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the implementation of incoming and outgoing mail management, as well as the obstacles that arise in the management of incoming and outgoing letters at the Padang City Environmental Service Office. Management of incoming and outgoing mail is an activity that facilitates work in an agency or organization. Incoming letters are all types of letters received by the agency or those received from other parties. Outgoing letter is a letter issued by the agency. This research is a descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques used are observation, documentation and interviews. Test the validity of the data using source triangulation. The data analysis technique used is an interactive technique, which consists of: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the data from the results of this study, it shows that the management of letters at the Padang City Environmental Office has not been carried out optimally, namely 1) The use of mail management equipment is not optimal. 2) Archive retrieval is less than optimal. 3) No special action has been taken to maintain the existing archives. 4) There are no officers who handle archives. 6) There is no awareness from employees at the Padang City Environmental Service Office regarding archive management.*

Keywords: *Incoming and Outgoing Mail Management.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan keluar, serta hambatan-hambatan yang timbul dalam pengelolaan surat masuk dan keluar di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang di terima dari pihak lain. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik interaktif, yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan data dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan surat di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang belum dilaksanakan secara optimal, yaitu 1) Penggunaan peralatan pengelolaan surat belum optimal. 2) Penemuan kembali arsip kurang optimal. 3) Belum ada tindakan khusus yang dilakukan untuk melakukan perawatan arsip yang ada. 4) Belum adanya petugas yang menangani arsip. 6)Belum adanya kesadaran dari pegawai di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang tentang pengelolaan arsip.

Kata Kunci: Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.

A. Pendahuluan

Kedudukan dan fungsi surat sangat penting bagi organisasi karena organisasi tanpa surat merupakan organisasi yang tidak dapat berjalan sesuai visi dan misinya. Organisasi dengan lalulintas surat menyurat yang cukup banyak serta dengan pengelolaan yang sebaik-baiknya menjadi alat ukur atau parameter bahwa organisasi tersebut mempunyai aktifitas tinggi, namun tanpa tanpa memiliki atau menyimpan surat menyurat, maka organisasi tersebut secara administrasi dianggap sebagai organisasi yang tidak efektif. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang di terima dari pihak lain. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi. Sebuah instansi memiliki banyak surat masuk dan surat keluar, dengan banyaknya surat masuk dan

surat keluar maka memerlukan pengelolaan surat supaya semua surat masuk dan surat keluar dapat tersusun dan dapat digunakan jika dibutuhkan.

Menurut Wursanto, (2003:108) surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kulir (penerima surat) dengan mempergunakan buku pengiriman (ekspedisi). Menurut Ida Nuraida (2007 : 76) surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan atau bagian lain pada instansi/perusahaan, baik yang berasal dari instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain pada instansi/perusahaan yang sama. Sedangkan menurut Gina Madiana (2004 : 49), surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh organisasi kantor.

Sedangkan Surat keluar menurut Wursanto (2003:144) adalah “segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan. Menurut Gina Madina (2004 : 57), pengertian surat keluar adalah Surat- surat yang dikirimkan oleh organisasi terkait, baik sebagai jawaban maupun tanggapan atas isi surat masuk yang diterima dari suatu organisasi kantor atau perorangan, agar terjalin rangkaian hubungan timbal balik yang serasi serta kedua belah pihak memperoleh keuntungan. Sedangkan menurut Ida Nuraida (2007 : 78) surat keluar adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi/perusahaan atau antarbagian dalam instansi/perusahaan tersebut, ditunjukkan kepada instansi/perusahaan lain atau ke bagian lain dalam instansi/perusahaan yang sama.

Fungsi surat menurut Barthos (2009:36) adalah sebagai berikut: a) Wakil dari pengirim atau penulis; b) Bahan Pembukti; c) Pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut; d) Alat pengukur kegiatan organisasi; e) Sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak). Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa surat keluar adalah surat-surat yang dikeluarkan/ dibuat suatu organisasi/ perusahaan untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik perseorangan maupun kelompok. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang di terima dari pihak lain. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi. Sebuah instansi memiliki banyak surat masuk dan surat keluar, dengan banyaknya surat masuk dan surat keluar maka memerlukan pengelolaan surat supaya semua surat masuk dan surat keluar dapat tersusun dan dapat digunakan jika dibutuhkan.

Sebuah instansi dalam pengelolaan surat ada yang mengelola sesuai dengan bidangnya dalam artian surat dikelola oleh bidang yang dituju oleh surat tersebut. Institusi lain dalam melakukan pengelolaan surat dilakukan pengurusan surat terpusat atau khusus karena dapat menghemat dan menghindari penduplikatan dalam penggunaan surat. Begitu juga dengan pengelolaan surat keluar yang harus memenuhi langkah-langkah hingga bagaimana surat tersebut dapat dikeluarkan oleh instansi pemerintahan dengan alur yang benar (Sedianingsih, 2010:86). Contohnya surat yang masuk belum tertata rapi yang menyebabkan sulit untuk menemukan surat apa saja yang masuk dan juga akan menemui kesulitan dalam mengeluarkan surat.

Pengelolaan surat seharusnya dilakukan sesuai dengan langkah-langkah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Pengelolaan surat yang tidak sesuai dengan langkah- langkah dalam pengelolaan dapat menyebabkan surat rusak, hilang, bahkan tercecer. Pengelolaan surat yang tidak sesuai dengan langkah-langkah yang benar akan mempengaruhi kinerja pegawai. Sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan sehingga ditemukan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum berjalan dengan baik. Hal itu ditunjukkan dengan kekurangan tenaga pengelolaan surat masuk dan surat keluar, dengan tenaga pengelola surat masuk dan surat keluar yang kurang tersebut sehingga tenaga terlihat kerepotan dalam mengelola surat masuk dan keluar yang cukup banyak.

Surat-surat yang diterima langsung diserahkan kepada bidang yang dituju dan ditangani oleh setiap bidang. Masih banyak surat yang belum tertata terlihat banyak surat yang masih di dalam buku agenda surat masuk. Di samping itu juga ditemukan sarana prasarana arsip surat menyurat yang dirasakan masih kurang, sehingga jumlah surat masuk dan keluar semakin banyak jumlahnya, namun tempat penyimpanan arsipnya belum memadai dengan baik.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat keluar meliputi menyusun konsep sesuai dengan pendiktean dari atasan dan di catat dalam buku agenda selanjutnya mengetik surat dan meminta tanda tangan pimpinan dan diperiksa kelengkapannya setelah selesai surat dapat didistribusikan.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiono (2010: 56) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian kualitatif menurut Sugiono (2010:9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sesuai dengan judul dan masalah, maka penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang, terutama bidang pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Agustus sampai selesai. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu: *Pertama* Wawancara, Menurut dalam Lexy J. Moleong (2012:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (semistructure interview). *Kedua*, Dokumentasi menurut Hamidi (2004:72), Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dilakukan dengan melihat atau meminta baik arsip seperti daftar surat masuk dan surat keluar. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan pemeriksaan keabsahan data atau kevalidan data ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan data itu. Dalam penelitian ini data yang akan dianalisa menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang.

Pemerintah Kota Padang merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia, yang menganut sistem desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan menjalankan otonomi seluas-luasnya serta tugas pembantuan di Kota Padang. Pemerintah kota Padang terdiri atas kepala daerah (wali kota dan wakilnya) dan perangkat daerah yang terdiri atas sekretariat kota Padang, sekretariat DPRD kota Padang, dinas-dinas dan lembaga teknis kota Padang, serta 11 kecamatan yang terbagi atas 104 kelurahan.

Kota Padang terletak di pantai barat pulau Sumatra, dengan luas keseluruhan wilayah administratifnya adalah 694,96 km² atau setara dengan 1,65% dari luas provinsi Sumatra Barat. Lebih dari 60% dari luas Kota Padang berupa perbukitan yang ditutupi oleh hutan lindung. Hanya sekitar 205,007 km² wilayah yang merupakan daerah efektif perkotaan. Daerah perbukitan membentang di bagian Timur dan Selatan kota. Setelah keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2011 pada tanggal 18 April 2011, secara resmi pusat pemerintahan Kota Padang dipindahkan dari Kecamatan Padang Barat ke Kecamatan Koto Tangah. Pada lokasi baru ini termasuk dalam zona yang relatif aman terhadap risiko bencana tsunami dan hal ini juga mengurangi konsentrasi masyarakat di kawasan pantai.

Kota Padang merupakan kota dengan jumlah penduduk paling banyak di provinsi Sumatra Barat. Berdasarkan sensus penduduk yang dilakukan Badan Pusat Statistik (BPS)

tahun 2019, jumlah penduduk Kota Padang adalah sebanyak 950.871 jiwa. Memiliki garis pantai sepanjang 68,126 km di daratan Sumatra. Selain itu, terdapat pula 19 buah pulau kecil, di antaranya yaitu Pulau Sikuai dengan luas 4,4 ha di Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Pulau Toran seluas 25 ha dan Pulau Pisang Gadang di Kecamatan Padang Selatan. Ketinggian di wilayah daratan Kota Padang sangat bervariasi, yaitu antara 0 m sampai 1.853 m di atas permukaan laut dengan daerah tertinggi adalah Kecamatan Lubuk Kilangan. Suhu udaranya cukup tinggi, yaitu antara 23 °C–32 °C pada siang hari dan 22 °C–28 °C pada malam hari.

Tabel : 1 Luas Kota Padang Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas Wilayah
1	Bungus Teluk Kabun	107,78 km ²
2	Koto Tangah	232,25 km ²
3	Kuranji	57,41 km ²
4	Lubuk Begalung	30,91 km ²
5	Lubuk Kilangan	85,99 km ²
6	Nanggalo	8,07 km ²
7	Padang Barat	7,00 km ²
8	Padang Selatan	10,03 km ²
9	Padang Timur	8,15 km ²
10	Padang Utara	8,08 km ²
11	Pauh	146,29 km ²

Sumber : *wikipedia*.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang yang beralamat di jalan Simpang Rambutan Balai Baru Kelurahan Gunung Sarik Kecamatan. Kuranji, terbentuk berawal dari Peraturan Wali Kota Padang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Penetapan Kedudukan, Susunan Organisasi, fungsi dan Tata kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang, Dalam pasal 5 ayat 1 Peraturan walikota no.76 tahun 2016 ini menyatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, mempunyai tugas menyusun kebijakan teknis diurusan pemerintahan dibidang lingkungan hidup, membina aparatur dalam pengelolaan urusan lingkungan hidup dan kebersihan, mengevaluasi pengelolaan Lingkungan Hidup kebersihan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan demi terwujudnya kebersihan pelaksanaan tugas secara komprehensif.

Sedangkan dalam pasal 6 Peraturan Walikota nomor 76 Tahun 2016 mengatur tentang Sekretariat, dalam ayat 2 menyatakan bahwa sekretariat bertugas membantu kepala dinas dalam memberikan layanan administrasi kepada seluruh unit organisasi dalam lingkungan dinas dalam urusan umum, perengkanan, keuangan, kepegawaian, kearsipan, perpustakaan, evaluasi dan pelaporan. Dalam Pasal 6 ayat 3 (b) menyatakan bahwa sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, peralatan kantor, urusan rumah tangga dinas dan pengarsipan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi dinas, sedangkan dalam ayat 3 (g) sekretariat bertugas mengelola layanan informasi dan dokumen publik.

Begitu juga dalam Pasal 7 yang mengatur tentang Sub bagian Umum, yaitu: 1) Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. 2) Sub Bagian Umum mempunyai tugas membantu membantu Sekretaris dalam urusan pengelolaan administrasi, urusan rumah tangga, urusan peralatan, dan perlengkapan dinas serta perpustakaan. 3) Penjabaran tugas Sub Bagian Umum sebagaimana dimaksud pada poin 2 diatas adalah: a) Melakukan pelayanan administrasi umum, penyediaan perlengkapan dan peralatan kantor, urusan rumah tangga dinas dan pengarsipan kepada seluruh unit organisasi di lingkungan dinas; b) Melakukan urusan-urusan ketatausahaan, kearsipan, dan kerumahtanggaan dinas; c) Melakukan penyusunan rencana kebutuhan, pengadaan, pencatatan, penyimpanan serta pendistribusian peralatan dan peralatan kantor; d) Melakukan urusan pemeliharaan dan perawatan alat-alat kantor dan perlengkapan dinas; e) Memproses bahan untuk penghapusan barang serta melakukan

inventarisasi barang yang dikelolah dinas; f) Melakukan penyediaan sarana angkutan kebersihan dan pertamanan; g) Melakukan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum; dan h) Melaksanakantugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang

Menurut Nawawi (2006: 82) pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”, terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Hasibuan (2014: 1) menjelaskan manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemn. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning, organising, actuating, dan controlling*. Marry Parker Follet (1997) dalam Sule dan Saefullah (2009: 5) mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Kemudian Arikunto (1988:8) menjelaskan bahwa pengelolaan adalah substantifa (asal kata) dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudian pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.

Selanjutnya menurut Manulang (2000:15) istilah pengelolaan (manajemen) mengandung tiga pengetahuan, yaitu : pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektifitas orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dan yang ketiga, manajemen sebagai suatu seni (suatu *art*) dan sebagi suatu ilmu. Salim dan Salim, (2002:534) menjelaskan bahwa pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan. Kemudian menurut Handoko, (2001:8) pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan suatu kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada suatu yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengelolaan (manajemen) adalah suatu cara atau proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan agar berjalan efektif dan efisien. Setiap pekerjaan dan kegiatan di organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta memerlukan penyimpanan, pencatatan serta pengolahan surat, baik surat masuk maupun surat keluar dengan prosedur tertentu dan dapat dipertanggung jawabkan. Diera sekarang ini penataan surat sangatlah penting, karena surat merupakan salah satu alat komunikasi dan pemberi informasi pada organisasi. Untuk kelancaran penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan dilakukan komunikasi persuratan antar lembaga pemerintahan dengan lembaga pemerintahan lainnya, masyarakat maupun lembaga non pemerintah. Pada saat sekarang ini dengan meningkatnya intensitas dan kompleksitas materi komunikasi kedinasan yang dilakukan dibutuhkan prosedur pengelolaan pesuratan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian pengelolaan surat keluar di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang keluar dikelola oleh masing-masing bidang yang ada di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. Surat keluar dibuat oleh tiap-tiap seksi yang ada. Alur penanganan surat keluar pada tiap-tiap seksi hampir sebagian besar sama kecuali TU. Pengelolaan surat keluar di bagian TU surat dikonsep oleh kepala TU atau bendahara, sebelumnya dimintakan nomor terlebih dahulu ke petugas pencatat surat. Konsep selanjutnya diserahkan ke pimpinan untuk dikoreksi. Surat yang sudah benar kemudian ditandatangani pimpinan dan digandakan untuk arsip. Surat kemudian diberi cap dinas dan siap untuk dikirim malalui kurir. Untuk pengelolaan surat keluar di masing-masing seksi memiliki dua alur, yaitu surat keluar yang memerlukan tanda tangan pimpinan dan surat keluar biasa yang tidak memerlukan tanda tangan pimpinan. Surat keluar biasanya dikonsep oleh kepala seksi. Nomor surat diambilkan dari nomor urut surat keluar yang ada di folder khusus surat keluar di

computer karena tidak ada pencatatan khusus seperti buku agenda keluar. Khusus untuk bagian produksi nomor surat diperoleh dari TU. Setelah konsep jadi jika memerlukan tanda tangan pimpinan maka diserahkan dulu ke pimpinan untuk dikoreksi dan ditandatangani bila sudah benar. Surat yang sudah mendapat persetujuan kemudian dimintakan cap dinas ke bagian TU kemudian langsung dikirim ke alamat tujuan. Tidak ada buku ekspedisi dalam penyampaian surat keluar. Arsip surat keluar kemudian disimpan di dalam map (*schmelhecter*) khusus untuk surat keluar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat keluar di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang dikelola oleh masing-masing bidang yang ada di kantor. Surat keluar dikonsepsi oleh masing-masing bidang. Konsep surat kemudian dikoreksi dan dimintakan tandatangan. Terdapat dua alur dalam persetujuan surat yaitu surat yang memerlukan tandatangan pimpinan dan surat yang tidak memerlukan tandatangan pimpinan. Surat yang tidak memerlukan tandatangan pimpinan biasanya surat-surat biasa yang berupa laporan rutin.

3. Faktor yang menghambat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang

Proses pengelolaan surat masuk di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. Surat masuk diterima baik melalui/lewat via pos, cargo pengiriman, diantar langsung, kurir lain maupun langsung kurir dari instansi lain maupun langsung masyarakat ke PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). PTSP merupakan bagian dari sub Bagian Umum, semua surat masuk harus bermuara/masuk ke PTSP dulu kemudian di PTSP diinput ke komputer dan diprintkan tanda terima surat masuk diberikan ke yang bersangkutan 1 (satu) lembar, 1 lembar lagi untuk bahan di klipkan. Kemudian dilanjutkan memeriksa/mensortir surat biasa dan yang penting menurut surat urgensi penyelesaian, dan surat Pribadi dan Rahasia, Sangat Rahasia menurut (keamanan isinya) tidak boleh dibuka atau dibuka. Membuka surat untuk kemudian memberi nomor agenda, memberikan lembar Disposisi untuk Disposisi Pimpinan ke Pimpinan (Kepala Bagian Tata Usaha dan Kepala Dinas) Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang Sebelum memasukan ke ruang kerja pimpinan melalui sekretaris, surat yang sudah disposisi pimpinan akan kembali ke PTSP lagi, kemudian di PTSP menginput lagi isi disposisi yang diarahkan pimpinan ke Komputer, selanjutnya mendistribusikan surat ke unit pengolahan (Bidang/sub Bagian).

Kadangkala ada surat masuk dari masyarakat (yang bersangkutan) langsung bertemu sehingga lupa memberikan surat itu untuk kebawahannya. Di saat kelanjutan yang bersangkutan bertanya lagi, pimpinan memerintahkan melanjutkan melacak bawahan di mana surat itu posisinya. Terpusat di PTSP untuk melacakanya sehingga tidak ditemukan. Kemudian dilanjutkan mencari menurut masalah perihalnya tertuju menurut Bidang/Sub. Bagian atau sebaliknya langsung ke pengolah menurut Bidang/Sub/ Bagian yang menerimanya. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi diketahui bahwa ada beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang, yaitu: a) Kurangnya tenaga khusus yang menangani surat, b) Petugas pengelola surat hanya ada di TU saja, c) Tenaga kerja yang terampil dalam pengelolaan surat kurang sehingga pengelolaan surat yang terjadi sedikit berantakan, d) Tidak ada pegawai khusus yang menangani pengelolaan surat di setiap unit, pengelolaan surat dibagi-bagi bersama dengan staff yang ada di setiap seksi/unit, e) Keterampilan pengelolaan surat yang dimiliki juga sangat minim karena hanya didapat dari rekan kerja sejawat dan pegawai-pegawai sebelumnya.”

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan, faktor penghambat dalam pengelolaan surat di kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang yaitu: a) Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola surat kurang memadai, petugas pengelola surat hanya ada satu orang dan hanya berada di subbagian tata usaha, b) Petugas pengelola surat masuk dan surat keluar kurang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam mengelola surat, c) Tidak ada ruang penyimpanan khusus untuk surat dan arsip surat - Tidak ada standar operasional prosedur tetap dalam mengelola surat masuk dan surat keluar. Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan

bahwa factor penghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Lingkungan Hidup Kota Padang adalah kurangnya Sumber Daya Manusia sebagai pengelola surat yang terampil serta tidak ada standar operasional prosedur tetap dalam menjalankan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang

Proses surat keluar pengolah unit menurut bidang/sub. Bagian yang berkewajiban untuk menyelesaikan surat yang sudah diterima dari PTSP. Untuk kelanjutan penyelesaian yang mengonsep surat, disyahkan konsepnya kemudian diprint suratnya untuk diminta tanda tangan pimpinan dan sudah ditanda tangan pimpinan kembali ke PTSP untuk meminta nomor keluar, setelah diberi nomor kemudian discan untuk arsip secara elektronik, penyimpanan secara fisik menurut pengolah masing-masing (Bidang/Sub Bagian).

Pengelolaan surat keluar yang dinyatakan oleh Afrison yang menjabat Staff Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang yaitu “surat keluar dikelola masing-masing unit/seksi. Surat dibuat dan disimpan di masing-masing seksi yang bersangkutan. Untuk bagian TU surat dikonsep oleh Ka-TU atau bendahara. Sebelum membuat konsep terlebih dahulu pengonsep meminta nomor ke petugas pencatat surat. Konsep yang sudah jadi diserahkan ke pimpinan untuk dikoreksi, selanjutnya setelah surat dikoreksi dan sudah benar dimintakan tandatangan pimpinan, kemudian dicap dinas. Surat yang siap kirim kemudian dicatat dibuku agenda keluar oleh petugas pencatat dan kemudian dikirim melalui kurir. Arsip ganda surat keluar disimpan oleh Ka-TU.”

Kemudian Andri Staff Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang yang menjelaskan bahwa surat keluar dikelola oleh masing-masing seksi, ada dua alur dalam memproses surat keluar yaitu lewat pimpinan dan tidak melalui pimpinan. Surat yang tidak melalui pimpinan itu karena masing-masing seksi diberi kewenangan khusus ketika mengeluarkan surat, biasanya surat-surat rutin yang isinya hanya laporan biasa dan tidak perlu tandatangan pimpinan. Pembuatan konsep surat biasanya dilakukan oleh kepala seksi. Penomoran surat diambilkan dari pencatatan surat keluar di masing-masing seksi. Konsep surat kemudian dikoreksi dan dimintakan tandatangan ibu kepala jika memerlukan tandatangan pimpinan, jika tidak cukup dengan tandatangan kepala seksi. Surat yang sudah mendapat persetujuan kemudian dimintakan cap dinas ke TU, selanjutnya dikirim melalui kurir. Arsip surat keluar kemudian disimpan di *schmelhecter*.”

Pencapaian tujuan tidak selalu dapat berjalan dengan lancar, termasuk pencapaian tujuan dalam pengelolaan surat yang ada di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang terjadi di Kantor Lingkungan Hidup Kota Padang. Manajemen selalu melakukan usaha-usaha untuk mengatasi segala bentuk hambatan yang terjadi di kantor tersebut. Dengan mengusulkan tenaga kerja tambahan yang terampil untuk mengelola surat, serta berupaya untuk terus memperbaiki pengelolaan surat dengan memberikan pelatihan khusus tentang mengelola surat yang baik dan benar.

D. Penutup

Berdasarkan penelitian penulis dilapangan serta wawancara dengan berbagai sumber dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilaksanakan untuk menangani hambatan yang terjadi pada pengelolaan surat di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang yaitu pegawai berusaha untuk lebih memperbaiki pengelolaan surat yang ada dengan cara belajar, berbagi pengalaman tentang kegiatan surat menyurat. Petugas pengelola surat berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan pengelolaan surat dari berbagai sumber seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat mengenai kegiatan pengelolaan surat. Pegawai berharap ada penambahan pegawai khusus yang terampil dalam pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Daftar Pustaka

- Barthos, Basir. 2009. Manajemen Kearsipan. Jakarta : Bumi Aksara
- Durotul Yatimah. 2009. Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran. Bandung: Pustaka Setia.
- Durotul Yatimah. (2008). Kesekretarian Modern & Administrasi Perkantoran. Jurnal, surat masuk dan surat keluar, Uinsu [jurnal.uinsu.ac.id > index.php > iqr](http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqr)
- Moleong, Lexy J. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012
- Madina, Gina.2004. Mengerjakan Pengarsipan Surat dan Dokumen Kantor.Bandung: CV.Armico
- Nuraida, Ida. (2008).Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta; Kanisius
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press.
- Sedarmayanti. 2003. Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern. Cetakan III. Bandung: Mandar Maju.
- Sedianingsih, F. M. 2010. Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Silmi, Sikka Mutiara. 2008. Panduan Menulis Surat Lengkap. Yogyakarta : Absolut.
- Sopyan, Lis. 2005. Teknik dan Cara Penulisan Surat Menyurat. Jakarta : Visipro.
- Sri Endang R, dkk. 2009. Modul Menangani Surat Masuk dan Keluar (Mail Handling). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.