

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam organisasi berorientasi pada keuntungan memerlukan unit yang bertugas dalam bidang administrasi. Tugas unit administrasi adalah mengolah segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi, seperti Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar. Didalam setiap organisasi terdapat sistem kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan, untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi diperlukan proses pengorganisasian dari sumber-sumber daya yang ada dengan baik. Burhanuddin (2005) Administrasi adalah Kegiatan ini mencakup kegiatan tulis-menulis, mengirim dan menyimpan keterangan arsip surat masuk maupun surat keluar. Sebuah kantor terdapat berbagai macam kegiatan yang saling terhubung satu sama lain. Administrasi kantor yang baik tentunya akan mampu seringkali disamakan dengan manajemen perkantoran, memberikan informasi yang cepat dan tepat. Kegiatan pengurusan surat termasuk suatu kegiatan penting yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dan kegiatan pengurusan surat itu berbeda setiap instansi. Kegiatan surat menyurat harus mendapatkan perhatian yang sungguh, karena isi dari surat pada perusahaan atau instansi akan menjadi sarana pencapaian tujuan dari organisasi, maka dari itu perlu adanya pengelolaan surat yang baik dalam suatu organisasi, perusahaan atau instansi. Dengan banyaknya jumlah surat yang dibuat dan diterima oleh bagian pengarsipan, maka pencarian data-data akan tidak efisien dalam hal waktu, tenaga dan biaya. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang selama ini masih dilakukan secara konvensional berupa hard copy tau lembaran-lembaran kertas yang menyulitkan dalam hal pencarian jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Surat yang masuk beberapa tahun yang lalu tentu akan sulit dicari jika menggunakan cara penyimpanan berupa hardcopy dan lembaran-lembaran kertas.

Organisasi pemerintahan surat berfungsi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan komunikasi bagi pimpinan dalam membuat atau mengambil suatu keputusan secara tepat. Semua itu tergantung kepada kecepatan dan ketepatan informasi yang terkandung didalam surat. Pengelolaan surat masuk dan keluar adalah suatu kegiatan penting yang harus ada dalam suatu instansi. Kegiatan surat menyurat harus mendapatkan perhatian yang sungguh, karena isi dari surat pada instansi akan menjadi sarana pencapaian dari tujuan instansi tersebut, maka dari itu perlu adanya pengelolaan surat yang baik dalam suatu perusahaan atau instansi. Oleh sebab itu pemerintah mengeluarkan peraturan Gubernur Nomor 54 tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Salah satu wujud pengelolaan surat menyurat bagi organisasi pemerintahan adalah dengan melakukan kegiatan pengurusan surat baik itu surat masuk maupun surat keluar. Dalam pengelolaan surat menyurat pada Sub Bagian Kerjasama Biro Pemerintahan Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur masih ada kegiatan penataan arsip seperti: (1) petugas pengelola kurang teliti dalam menyortir surat, sehingga sering dijumpai penempatan arsip tidak sesuai dengan subyeknya akibatnya, arsip sulit dicari apabila diperlukan, (2) ketika petugas inspektorat datang memeriksa langsung pada biro pemerintahan surat yang masuk maka tiap sub bagian mengambil bagian dalam pemeriksaan surat, khususnya sub kerjasama mulai memeriksa surat ternyata surat pemerintah dan surat swasta tercampur.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar adalah hal yang penting yang harus diperhatikan yaitu penyortiran surat apabila surat telah diterima oleh resepsionis adalah surat dipisahkan berdasarkan alamat yang dituju, jika surat itu untuk perorangan surat dapat diberikan langsung kepada alamat yang dituju tetapi jika surat tersebut adalah surat dinas, maka surat tersebut harus diproses lebih lanjut.

Dari latar belakang di atas dapat diketahui pentingnya peranan surat dalam suatu organisasi/ instansi dan cara pengelolaanya, maka penulis tertarik mengambil judul "**Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Kerja Sama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT**"

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Sub Bagian Kerja Sama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT ?
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada sub bagian kerjasama biro pemerintahan setda prov NTT.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Kerjasama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT.
2. Untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Kerjasama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegiatan penelitian ini memiliki manfaat yang sangat berarti dan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak (*stakeholder*) yang terlibat. Adapaun manfaat dari penelitian yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### **a. Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan (input) dan rujukan bagi pemerintah sebagai pembuat kebijakan (*policy maker*)

Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Kerja Sama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT.

2. Hasil penelitian dapat berguna bagi pihak-pihak yang terlibat dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Kerjasama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT.
3. Hasil penelitian dapat menjadi sumber pengetahuan bagi instansi pemerintahan guna mendukung Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Sub Bagian Kerjasama Biro Pemerintahan Setda Prov NTT.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat bermanfaat dalam pembelajaran akademis tentang manajemen pelayanan publik dan juga berguna sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.