

SKRIPSI
PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT
KELUAR PADA KANTOR BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (BLUD SPAM) PROVINSI
NTT



OLEH :
MARIA P. W. WODON
42119087

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

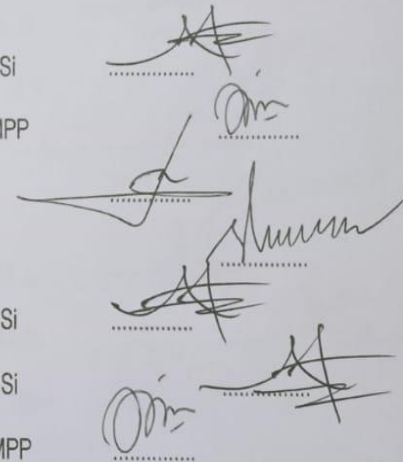
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 19 Juni 2023** Jam **13.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Permatasari W. Wodon
 Nomor Registrasi : 421 19 087
 Prodi : Adminstrasi Publik
 Judul Skripsi :
"PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA KANTOR BADAN LAYANAN UMUM DAERAH SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (BLUD SPAM) PROVINSI NTT"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP



Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
 Penguji II = 90
 Penguji III = 95
 Lulus dengan Nilai = **A / 91**

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

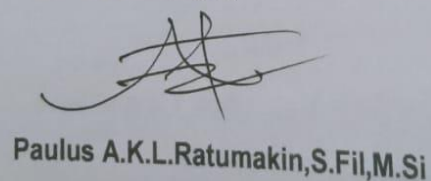
Dekan



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 19 Juni 2023

Ketua Tim Penguji,



Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN
PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
PADA KANTOR BADAN LAYANAN UMUM DAERAH SISTEM
PENYEDIAAN AIR MINUM (BLUD SPAM) PROVINSI NTT

Diajukan Oleh :

MARIA P. W. WODON

42119087

Skripsi ini Disahkan dan Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Stephany P.A Lawalu, S.Sos,MPP)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik




(Drs. Frans Bapa Tokan, M.A)

MOTTO

“Aku Senantiasa Memandang Kepada Tuhan; Karena Ia Berdiri Disebelah Kananku, Aku Tidak Goyah”

(Mazmur, 16 : 8)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan serta doa dari orang tercinta, akhirnya telah diselesaikannya Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, atas berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang karena telah mengizinkan penulis dalam menempuh pendidikan.
3. Kedua Orang Tua Tercinta, (Alm) Bapak Benyamin Mulla Wodon dan Mama Wendelina Sidok yang selalu mendukung, membiayai, mendoakan penulis sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak-kakak tersayang, Sandy Wodon, Yohan Wodon, Santus Wodon yang telah mendukung dan membiayai penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyedia Air Minum (BLUD SPAM) Kota Kupang”.Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung tidak mungkin dapat terselesaikan. Oleh sebab itu dengan rendah hati penulis menyampaikan limpah terima kasih Kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekertasis Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing penulis diawal penyusunan proposal penelitian
5. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Siselaku Dosen Pembimbing I danIbu Stephany P.A Lawalu, S.Sos, MPPselaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs Frans Nyong, M.Siselaku Dosen Penguji I dan Ibu Yasinta P. Peten, S. Sos, M.Siselaku Dosen Penguji II yang telah membuka wawasan penulis dengan memberikan kritikan dan masukan yang sangat membantu penulis sehingga skripsi ini bisa selesai.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Katolik Widya Mandira yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan
8. Seluruh keluarga besar Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (Blud Spam) Kota Kupang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan

penelitian dan memberikan informasi terkait Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.

9. Kedua Orang Tua Tercinta, (Alm) Bapak Benyamin Mulla Wodon dan Mama Wendelina Sidok yang selalu mendukung, membiayai, mendoakan penulis dalam mencapai impian dan cita-cita.
10. Kakak-kakak tersayang, Sandy Wodon, Yohan Wodon, Santus Wodon yang telah mendukung dan membiayai penulis.
11. Tanta tercinta Ibu Rofina Sekunda yang senantiasa mendukung dan membiayai penulis, dan adik-adik tercinta Ayu Tenga dan Alvin Tenga yang selalu mendukung dan membantu penulis.
12. Sahabat-sahabat tercinta Karmelia Sareng, Wiliam Lete Boro, Atry Sanita, Gian Mbejo, Lian Naro, Pian Bere, Harny Laos, Kenno Tahu, Andre Berto yang telah meluangkan waktu mendukung, membantu dan selalu menyemangati penulis.

Kupang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Maria Permatasari Wulandari Wodon, 2023. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Provinsi NTT

Surat merupakan suatu sarana penyampaian pesan secara tertulis dari komunikator kepada komunikan untuk tujuan tertentu. Pesan yang disampaikan berisi tentang informasi pernyataan, permintaan, pertanyaan, pemberitahuan, sanggahan, penawaran atau laporan pemikiran. Komunikator ataupun komunikan dapat berupa instansi atau perusahaan, pegawai, pelanggan, ataupun pihak lain yang berkepentingan dengan instansi atau perusahaan. Dalam arti luas surat juga mencakup formulir yang sudah diisi, surat-surat berharga, dokumen dan sesuatu yang mengandung informasi serta dapat digunakan untuk memperlancar komunikasi. Dalam suatu organisasi atau perusahaan surat menurut prosedur pengurusannya dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima instansi lain maupun perorangan, dengan menggunakan buku pengirim, sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap, bernomor, berstempel dan telah ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditunjukkan atau dikirim kepada instansi, kantor, atau lembaga lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Provinsi NTT. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan dan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan beserta wawancara bersama para staf kantor dan mendokumentasi. Teknik analisi data berupa reduksi data, sajian data dan teknik keabsahan data. Dari hasil penelitian di Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Provinsi NTT. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk terdapat beberapa tahapan yaitu penerimaan surat, pengarahannya surat, penilaian surat, pencatatan surat, penyampaian surat sedangkan Prosedur Pengelolaan Surat Keluar terdapat beberapa tahapan yaitu penyiapan konsep, pengelompokan surat, pencatatan surat, pendistribusian surat.

Kata Kunci :Prosedur, Pengelolaan, Surat

ABSTRACT

Maria Permatasari Wulandari Wodon, 2023. Procedure for Management of Incoming and Outgoing Letters at the Office of the Regional Public Service Agency for the NTT Provincial Drinking Water Supply System

The letter is a means of delivering messages in writing from the communicator to the communicant for a specific purpose. The message conveyed contains statement information, requests, questions, notifications, objections, offers or thought reports. Communicators or communicants can be agencies or companies, employees, customers, or other parties with an interest in agencies or companies. In a broad sense, letters also include completed forms, securities, documents and anything that contains information and can be used to facilitate communication. In an organization or company, letters according to the management procedure are divided into two, namely incoming and outgoing letters. Incoming letters are all types of letters received by other agencies or individuals, using the sender's book, while outgoing letters are letters that are complete, numbered, stamped and signed by an authorized official made by an agency, office or institution to be addressed or sent to agencies, offices, or other institutions.

The purpose of this study was to find out how the Procedures for Managing Incoming and Outgoing letters at the Regional Public Service Agency Office of the NTT Provincial Drinking Water Supply System. This research uses qualitative research, based on the results of interviews and direct observations in the field and uses data collection techniques which are carried out along with interviews with office staff and documentation. Data analysis techniques in the form of data reduction, data presentation and data validation techniques. From the results of research at the Office of the Regional Public Service Agency for the Drinking Water Supply System in the Province of NTT. Incoming Mail Management Procedures consist of several stages, namely receiving letters, directing letters, assessing letters, recording letters, sending letters while Outgoing Mail Management Procedures have several stages, namely preparing concepts, grouping letters, recording letters, distributing letters.

Keywords: Procedures, Management, Letters.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Prosedur Pengelolaan Surat	12
2.2.1 Prosedur	12
2.2.2 Pengelolaan	13
2.2.3 Surat	16

2.3 Fungsi Surat	20
2.4 Prinsip-prinsip Surat.....	21
2.5 Jenis dan Bentuk Surat	22
2.6 Metode Pencatatan Surat	26
2.7 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk.....	30
2.8 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar	33
2.9 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Lokasi Penelitian	37
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Subyek Penelitian	41
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	46
4.1 Sejarah Pembentukan Kantor	46
4.2 Visi dan Misi	50
4.3 Struktur Organisasi.....	51
4.4 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
5.1 Hasil Penelitian.....	57

5.1.1	Prosedur Pengelolaan Surat Masuk.....	57
5.1.2	Prosedur Pengelolaan Surat Keluar	58
5.2	Pembahasan	59
5.2.1	Pengelolaan Surat Masuk di Kantor BLUD SPAM.....	59
5.2.2	Pengelolaan Surat Keluar di Kantor BLUD SPAM	64
5.2.3	Peralatan dan Perlengkapan Pengelolaan	69
5.3	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	72
 BAB VI PENUTUP.....		74
A.	KESIMPULAN	74
B.	SARAN	75
 PEDOMAN WAWANCARA.....		77
 DAFTAR PUSTAKA		79
 LAMPIRAN.....		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Kartu Kendali	28
Gambar 2.2 Contoh Lembar Pengantar Surat Rahasia.....	29
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	51
Gambar 5.1 Alur Surat Masuk.....	64
Gambar 5.2 Alur Surat Keluar	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus Penelitian	38
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	41
Tabel 5.1 Data Peralatan Pengelolaan Surat.....	70
Tabel 5.2 Data Perlengkapan Pengelolaan Surat	71