

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era-globalisasi seperti sekarang surat merupakan media komunikasi yang masih dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Komunikasi sendiri dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan menggunakan surat. Komunikasi dengan menggunakan surat masih banyak digunakan oleh instansi atau organisasi yang menjadikan sebuah instansi atau organisasi tersebut sering menerima surat dan mengeluarkan surat. Surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Setiap surat dalam sebuah instansi atau organisasi membutuhkan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Surat juga 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. Surat bukan hanya sebatas sarana komunikasi tertulis. 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. Berbeda dengan sarana atau media komunikasi lainnya, surat memiliki banyak manfaat bagi suatu organisasi.

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. 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 ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor, atau lembaga lain.

Pengelolaan surat dalam setiap instansi memiliki perbedaan masing-masing. Sebuah instansi dalam pengelolaan surat ada yang mengelola sesuai dengan bidangnya dalam artian surat dikelola oleh bidang yang dituju oleh surat tersebut. Instansi lain dalam melakukan pengelolaan surat dilakukan pengurusan surat terpusat atau khusus karena dapat menghemat dan menghindari penduplikatan dalam penggunaan surat.

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, baik yang diterim melalui pos maupun yang di terima melalui kurir 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 ditnjukn atau dikirim kepada instnsi, kantor, atau lembaga lain.

Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar meliputi; pengelompokan surat, membuka surat, pemeriksaan surat, pencatatan surat dan pendistribusian surat, sedangkan untuk surat keluar meliputi: pembuatan konsep, persetujuan konsep, pengertian surat, pemberian nomor, penyusunan surat dan pengiriman surat.

Fungsi surat antara lain yaitu surat sebagai alat bukti tertulis, bukti historis, alat pengingat, duta organisasi dan sebagai pedoman. Surat adalah alat untuk menyampaikan sesuatu maksud atau informasi secara tertulis dari pihak yang satu ke pihak yang lain, baik atas nama sendiri ataupun jabatannya dalam organisasi. Informasi ini dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan atau buah pikiran lainnya yang ingin disampaikan kepada pihak lain, baik perorangan maupun organisasi melalui surat. Surat adalah secarik kertas atau lebih berisi percakapan (bahan komunikasi) yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi/lembaga/instansi.

Kantor Badan Layanan Umum Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi NTT (BLUD SPAM) dengan sistem kerja yang diatur dalam peraturan gubernur NTT nomor 19 Tahun 2010 tentang Sistem Organisasi dan Tata Kerja Layanan Umum Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Provinsi NTT. BLUD SPAM Provinsi NTT dibentuk demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan, untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya yaitu: melaksanakan kebijakan dalam pelayanan umum dengan praktik bisnis yang sehat, dengan tetap menganut pola pengelolaan keuangan BLU dalam manajemen pengelolaan profesional, akuntabilitas keuangan, transparansi dengan prinsip efisien dan efektif.

Tugas dan kewenangan operasional Kantor BLUD SPAM secara efisien dan efektif yaitu pengoperasian air baku bendungan Tilong diolah di unit pengolahan WTP Tulun, didistribusikan ke sistem perpipaan PDAM Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang, meningkatkan penguataan kelembagaan BLUD dan reformasi PDAM kota dan kabupaten Kupang dalam pemenuhan kebutuhan air minum, melaksanakan pembinaan teknis, mengembangkan sistem penyediaan air minum secara berkelanjutan, percepatan pembangunan dan optimalisasi

pengelolaan sistem air minum, perluasan jaringan pelayanan air minum dan meningkatkan efisiensi pelayanan air minum.

Disini penulis berkesempatan meneliti tentang prosedur pengelolaan surat pada Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi NTT, salah satu tugasnya berhubungan dengan surat menyurat, mulai dari penerimaan sampai dengan pendistribusian sebab surat merupakan salah satu alat komunikasi dan sumber informasi , oleh sebab itu prosedur pengelolaan surat harus sesuai dengan kaidah yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Dari pengamatan peneliti di Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi NTT dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal, surat yang masuk sering mengalami keterlambatan dalam pembalasan. Pengalaman peneliti saat mengajukan surat permohonan PKL (magang), surat masuk pada tanggal 19 September 2022 baru mendapatkan konfirmasi pada tanggal 25 September 2022.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Marselinus Akoli selaku Kepala Bagian Umum dan Keuangan, mengenai pengelolaan surat masuk adalah: "Penerimaan surat masuk masih di kelola secara manual dengan di catat di buku agenda. Setelah surat disposisi surat harus diketahui oleh pihak Kasubag kecuali surat pribadi, setelah di diketahui Kasubag surat diteruskan sesuai disposisi. Jika salah seorang pimpinan yang di tuju disposisi diluar kota atau sedang tidak berada di tempat maka surat akan terkendala keterlambatan waktu untuk diteruskan. begitu juga dengan surat keluar" Seharusnya pengurusan surat keluar cukup membutuhkan waktu 2 hari, hal ini juga berdampak pada surat tagihan yang terlambat dikeluarkan atau tidak tepat waktu sehingga dapat menimbulkan keterlambatan pembayaran oleh lembaga atau masyarakat.

Selain itu fasilitas dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar juga menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran pengelolaan surat. Fasilitas surat masuk dan surat keluar misalnya komputer, map arsip, rak arsip, card cabinet, kotak arsip, rak sortir, ruang kearsipan, lembar disposisi, dll. Namun setelah mengamati keadaan di lapangan, fasilitas kearsipan dan pengelolaan masih kurang dari segi kualitas dan kuantitas. Perlengkapan pengelolaan masih kurang seperti alat penyimpanan surat (filing cabinet), komputer pada pengelolaan surat, serta ruangan yang dirasa masih kurang untuk menyimpan surat yang setiap hari jumlah surat yang masuk semakin bertambah. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Provinsi NTT”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor BLUD SPAM Provinsi NTT ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan surat pada kantor BLUD SPAM Provinsi NTT ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor Blud Spam Provinsi NTT

2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyedia Air Minum Provinsi NTT

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Organisasi/Lembaga

Untuk dijadikan kajian referensi, masukan/saran dan informasi kepada aparat Kantor Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kota Kupang sehingga lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Universitas

Dalam Penelitian ini diharapkan untuk bias dijadikan sebagai bahan panduan/referensi bagi peneliti lain, yang akan melakukan penelitian sejenis atau sama dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan.

3. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini mampu meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir penulis melalui karya ilmiah serta mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh melalui pembelajaran selama kuliah.