



PENGETAHUAN PERKANTORAN

BAHAN DIKLAT UJIAN DINAS TINGKAT I

DISUSUN OLEH : TIM PUSDIKLAT PEGAWAI

PUSDIKLAT PEGAWAI
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN
JAKARTA - 2008



KATA PENGANTAR

KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI

Berdasarkan Keputusan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Departemen Keuangan Nomor KEP-026/PP.2/2007 tanggal 29 Nopember 2007 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Modul Ujian Dinas Tingkat I (UD Tk. I) Tahun Anggaran 2007. Sdr. Ilhan Lasahido, SE,MM., ditunjuk sebagai penyusunan modul PENGETAHUAN PERKANTORAN pada UD Tk. I. Modul ini adalah penyempurnaan dari modul sebelumnya dengan judul yang sama yang disusun oleh Subartini, Ilhan L, dan Linda Ria L. Tobing, dalam rangka mengakomodir perkembangan materi Pengetahuan Perkantoran.

Penunjukan ini sangat beralasan karena yang bersangkutan ditugaskan mengajar dan mengasuh mata pelajaran ini. Pengalaman mengajar yang cukup lama memungkinkan yang bersangkutan memilih materi yang diharapkan memenuhi kebutuhan belajar bagi peserta UD Tk. I.

Modul ini terdiri dari 7 (tujuh) Kegiatan Belajar (KB) yang merupakan satu kesatuan yakni, KB 1: Administrasi, Organisasi dan Administrasi Kantor, KB 2: Perlengkapan, Tata Ruang dan Tata Lingkungan Kantor, KB 3: Penanganan Surat, KB 4: Penanganan Arsip (Filing), KB 5: Penulisan Laporan, KB 6: Pelayanan Telepon, serta KB 7: Penerimaan Tamu.

Kami menyetujui modul ini digunakan sebagai bahan ajar bagi peserta UD Tk. I, namun mengingat PENGETAHUAN PERKANTORAN sebagai bahan studi senantiasa berkembang, penyempurnaan modul perlu selalu diupayakan agar tetap memenuhi kriteria kemuktahiran dan kualitas.

Pada kesempatan ini, kami mengharapkan kepada para pembaca (termasuk peserta UD Tk. I) agar bersedia memberikan saran atau kritik demi penyempurnaan modul ini. Setiap saran dan kritik yang membangun akan sangat dihargai.

Atas perhatian dan peran semua pihak, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2007
Kepala Pusat

Tony Rooswiyanto
NIP 060064640

DAFTAR ISI**PENGETAHUAN PERKANTORAN**

1.	Pendahuluan	1
1.1.	Deskripsi Singkat	1
1.2.	Tujuan Pembelajaran Umum	1
1.3.	Tujuan Pembelajaran Khusus	1
2.	Kegiatan Belajar 1: Administrasi, Organisasi dan Administrasi Kantor.....	3
2.1.	Uraian dan Contoh	3
1.	Pengertian Administrasi	3
2.	Pengertian Organisasi	4
3.	Pengertian Kantor	4
4.	Pengertian Pekerjaan Kantor	5
5.	Macam-Macam Pekerjaan Kantor	5
6.	Pengorganisasian Pekerjaan Kantor	8
7.	Penerapan Asas Pengorganisasian Pekerjaan Kantor	9
8.	Peranan Manajer Kantor	10
2.2.	Rangkuman	10
2.3.	Latihan 1	11
3.	Kegiatan Belajar 2: Perlengkapan, Tata Ruang dan Tata Lingkungan Kantor	
3.1.	Uraian dan Contoh	12
1.	Perlengkapan Kantor	12
2.	Tata Ruang Kantor	13
3.	Tata Lingkungan Kantor	22
3.2.	Rangkuman	26
3.3.	Latihan 2	27
4.	Kegiatan Belajar 3: Penanganan Surat	28
4.1.	Uraian dan Contoh	28
1.	Pengertian, Fungsi, Jenis dan Bentuk Surat	28
2.	Pengelolaan Surat Masuk	33
3.	Pengelolaan Surat Keluar	40
4.	Asas-Asas Persuratan	42
5.	Wewenang Penandatanganan Surat	43
6.	Penunjukan Pejabat Pengganti	44
7.	Cap Dinas	47
8.	Beberapa Hal Yang Perlu Diketahui Dalam Penyusunan Surat ..	48
9.	Tata Cara Penulisan Surat	50
4.2.	Rangkuman	57
4.3.	Latihan 3	57
5.	Kegiatan Belajar 4: Penanganan Arsip	58
5.1.	Uraian dan Contoh	58
1.	Pengertian Arsip	58
2.	Pengertian Filing	59
3.	Sistem Filing	59

4.	Asas dan Prosedur Filing	61
5.	Syarat-Syarat Seorang Juru Arsip	65
6.	Sistem Pola Baru Kearsipan	65
5.2.	Rangkuman	66
5.3.	Latihan 4	66
6.	Kegiatan Belajar 5: Penulisan Laporan	67
6.1.	Uraian dan Contoh	67
1.	Pengertian Fungsi, dan Macam Laporan	67
2.	Syarat-Syarat Laporan Yang Baik	69
3.	Langkah-Langkah Pokok dalam Penulisan Laporan	70
4.	Sistematika Laporan	70
5.	Aturan Pengetikan Laporan	72
6.2.	Rangkuman	73
6.3.	Latihan 5	73
7.	Kegiatan Belajar 6: Pelayanan Telepon	74
7.1.	Uraian dan Contoh	74
1.	Menerima Telepon	74
2.	Menelpon Keluar	77
3.	Sikap pada Waktu Telepon	78
7.2.	Rangkuman	79
7.3.	Latihan 6	80
8.	Kegiatan Belajar 7: Penerimaan Tamu	81
8.1.	Uraian dan Contoh	81
1.	Ruang Penerimaan	81
2.	Syarat-Syarat Penerima Tamu	82
3.	Cara Penerimaan Tamu Kantor	82
4.	Identifikasi Jenis-Jenis Tamu Kantor	85
5.	Membuat dan Membatalkan Perjanjian	85
8.2.	Rangkuman	87
8.3.	Latihan 7	87
8.4.	Tes Formatif	87
8.5.	Umpan Balik dan Tindak Lanjut	90
8.6.	Kunci Jawaban	90

Daftar Pustaka

PENGETAHUAN PERKANTORAN

1. Pendahuluan

1.1. Deskripsi Singkat

Bagi Anda yang bekerja di Kantor, tentu sudah terbiasa dengan kegiatan kantor sehari-hari. Tetapi apakah anda menyadari bahwa pekerjaan kantor tersebut perlu dikelola dengan baik, sehingga pekerjaan tersebut dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien? Selain itu, apakah Anda menyadari pula bahwa begitu banyak faktor yang mempengaruhi pekerjaan kantor.

Jika anda perhatikan, semua materi yang dibahas tersebut adalah materi yang sangat berkaitan dengan pekerjaan kantor, sebagaimana yang selalu Anda lakukan sehari-hari. Akan tetapi, dengan mempelajari bahan ajar ini diharapkan Anda dapat menjelaskan tentang pengelolaan kantor yang baik. Dampaknya Anda dapat menghadapi perubahan yang terus menerus di bidang perkantoran agar lebih handal dan terampil dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Bahan ajar ini terdiri dari tujuh Kegiatan Belajar, yaitu:

-  Administrasi, Organisasi dan Administrasi Kantor
-  Penanganan Kantor
-  Penanganan Surat
-  Penanganan Arsip
-  Penulisan Laporan
-  Pelayanan Telepon
-  Penerimaan Tamu Kantor

1.2. Tujuan Pembelajaran Umum.

Setelah mengikuti proses pembelajaran ini peserta diharapkan mampu memahami administrasi perkantoran, dan dapat menerapkannya di unit kerjanya.

1.3. Tujuan Pembelajaran Khusus.

Setelah mempelajari Kegiatan Belajar ini, peserta diharapkan dapat:

- a. menjelaskan pengertian administrasi, organisasi dan kantor;
- b. menjelaskan lingkup pengerjaan kantor, pengorganisasian pekerjaan kantor, peranan administrator kantor, perlengkapan kantor, tata ruang dan lingkungan kantor.
- c. menjelaskan pengertian, fungsi, jenis dan bentuk surat
- d. menguraikan tata cara pengolahan surat masuk dan keluar, pembuatan surat dan langkah-langkah penyusunan surat.
- e. menjelaskan pengertian dan pengelolaan arsip.
- f. mejelaskan sistem , asas dan prosedur filling

- g. menjabarkan syarat-syarat seorang juru arsip serta menjelaskan pola baru kearsipan.
- h. menjelaskan pengertian laporan, fungsi dan macam laporan
- i. menjelaskan syarat-syarat laporan, sistematika laporan dan aturan pengetikan laporan.
- j. menjelaskan cara menerima telepon dan menelepon ke luar serta sikap pada saat bertelepon.
- k. menjelaskan syarat-syarat ruang penerima tamu.
- l. menjelaskan syarat-syarat penerima tamu dan tata cara penerima tamu.
- m. mengidentifikasi jenis-jenis tamu.
- n. menjelaskan cara membuat dan membatalkan perjanjian.

Pada setiap Kegiatan Belajar, membahas materi pembelajaran secara rinci satu persatu. Anda dapat mempelajari Kegiatan Belajar tersebut secara berurutan, atau dapat mempelajarinya secara acak sesuai materi yang Anda perlukan untuk dipelajari.

Selain itu, pada setiap Kegiatan Belajar terdapat pula latihan-latihan dan tes, untuk latihan Anda dapat diskusi bersama teman – teman atau dengan tutor. Ikuti seluruh petunjuk yang harus Anda lakukan dalam mempelajari bahan ajar ini.

Selamat belajar.

2. Kegiatan Belajar 1.

ADMINISTRASI, ORGANISASI DAN ADMINISTRASI KANTOR

2.1. Uraian dan Contoh

Apakah yang Anda ketahui tentang administrasi?. Administrasi adalah ilmu yang mempelajari proses atau kegiatan manusia yang dilakukan dengan bekerja sama. Proses kerjasama manusia dengan melakukan pekerjaan di dalam kantor dan mengerjakan pekerjaan perkantoran disebut dengan administrasi perkantoran (*Office Management*). Dalam bahan ajar ini, yang akan dibahas adalah mengenai pengetahuan perkantoran yang biasa disebut dengan tata usaha yang merupakan bagian dari administrasi.

Penguasaan akan pekerjaan perkantoran dapat mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien. Pekerjaan kantor tidak hanya pekerjaan tulis menulis tetapi lebih dari itu. Dalam unit organisasi perlu didukung dengan peralatan kantor yang memadai ini seiring dengan kemajuan teknologi peralatan kantor, selain hal itu diperlukan juga kenyamanan dan keindahan dalam suatu kantor sehingga perlu adanya tata ruang dan tata lingkungan kantor yang memadai, hal ini kami sajikan pada Kegiatan Belajar berikutnya

1. Pengertian Administrasi

Proses kerjasama antara dua orang atau lebih menurut cara-cara tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya diartikan sebagai **administrasi dalam arti luas**.

Dari contoh kerjasama manusia, terdapat 3 hal penting. *Pertama* melibatkan orang lain jumlahnya paling tidak dua atau lebih. *Kedua* dilakukan bersama-sama. *Ketiga*, mempunyai tujuan yang akan dicapai. Didalam kehidupan sehari-hari, dimasyarakat ketiga ciri tersebut merupakan rangkaian yang saling berkaitan satu dengan lainnya dan berjalan terus menerus dan teratur sifatnya.

Sebagai sesuatu proses administrasi terdiri dari berbagai macam kegiatan, kegiatan yang ada dalam administrasi, menurut The Liang Gie, antara lain: pengorganisasian, manajemen, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, tata usaha, serta tata hubungan.

Perkantoran juga kegiatan usaha bersama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Oleh karena itu perkantoranpun merupakan administrasi. Namun yang Anda akan pelajari dalam bahan ajar ini adalah pekerjaan kantor atau disebut juga dengan tata usaha yang seperti tersebut di atas yakni pekerjaan yang bertalian dengan tulis menulis dinamakan *clerical work* (pekerjaan tulis menulis) atau *paper work* (pekerjaan kertas) atau *office work* (pekerjaan kantor). Dengan demikian jelaslah bahwa pekerjaan kantor tidak sama dengan administrasi tetapi merupakan bagian dari administrasi atau disebut juga **administrasi dalam arti sempit**.

2. Pengertian Organisasi

Secara umum administrasi memusatkan perhatiannya kepada organisasi pemerintah, personil, keuangan dan lain-lain. Apakah yang dimaksud organisasi? Secara awam organisasi adalah berkumpulnya dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu.

Dengan demikian dapat dibuat pengertian organisasi yang sederhana yakni organisasi adalah sekelompok orang-orang yang bersatu padu bekerja secara formal berdasarkan tata tertib tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah disetujui bersama.

Dengan rumusan dapat dilihat unsur-unsur organisasi sebagai berikut:

- o Kelompok orang;
- o Kerjasama ;
- o Tujuan;
- o Keterikatan formal
- o Susunan hierarki

Organisasi dapat dilihat dari dua sisi, pertama sebagai kelompok orang dan kedua sebagai wadah dari kerjasama tersebut. Sebagai kelompok orang yang bekerjasama sifatnya dinamis, sedangkan dalam arti wadah bersifat statis.

Dalam organisasi / instansi pemerintahan ada 2 jenis pekerjaan/ tugas yakni:

- a. Tugas Pokok disebut juga kegiatan substantive / operatif yakni kegiatan-kegiatan yang secara langsung mengenai tujuan organisasi. Oleh karena secara langsung berhubungan dengan tujuan organisasi, maka tugas pokok organisasi berbeda satu dengan lainnya tergantung dari tujuannya. (misalnya: penyelenggaraan ujian dinas Tk.II jarak jauh Departemen Keuangan. Tujuan pokoknya adalah memberikan bekal kepada pegawai Negari Sipil yang akan duduk ke golongan III, ini disebut pekerjaan operatif)
- b. Tugas Penunjang adalah kegiatan-kegiatan yang bersifat membantu, melayani memudahkan dan mempelancar tugas pokok. Biasanya disebut juga dengan pekerjaan administratif. Tugas tersebut adalah penanganan pegawai, keuangan, material atau data/informasi tergantung besar kecilnya organisasi. (misalnya: menyiapkan modul atau pembuatan jadwal ujian)

3. Pengertian Kantor

Paul Mahieu, mengemukakan bahwa kantor adalah tempat dalam suatu badan usaha dimana dilaksanakan pekerjaan administratif yang dapat dilakukan dengan tangan atau mesin.

Glen W Howard & Edward Masonbrink mengemukakan : kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan dan proses menangani informasi, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan.

Pengertian kantor yang dimaksud dalam bahan ajar ini adalah seperti yang dikemukakan **Glen W Howard & Edward Masonbrink**.

4. Pengertian Pekerjaan Kantor

Seperti halnya pengertian kantor, perumusan pengertian pekerjaan kantor juga tidak selalu sama. **William H. Leffingwel dan Edwin M. Robinson** mengemukakan bahwa pekerjaan kantor dapat diperinci dalam kegiatan-kegiatan menerima mengantarkan pesanan, membuat rekening, membuat surat, menyimpan warkat, mengumpulkan perhitungan hutang-hutang yang belum selesai, mengurus membagi-bagi dan mengirim surat, memperbanyak warkat dan membubuhkan alamat, menelepon, menerima tamu, pekerjaan pesuruh, menyederhanakan sistem, membuat warkat dan mencatat data.

Menurut **Donald B Tweedy** yang termasuk pekerjaan kantor adalah pekerjaan fisik, misalnya mengatur mengenai jumlah pegawai yang dapat menempati suatu ruangan, pengaturan perlengkapan dan meja kerja yang dilakukan di ruang tersebut.

George R Terry mengemukakan, pekerjaan kantor meliputi penyampaian keterangan secara lisan dan membuat warkat-warkat tertulis laporan-laporan sebagai cara meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol pimpinan.

Terdapat kesamaan dari perbedaan pengertian dari pekerjaan kantor, yaitu segala kegiatan yang ada kaitannya dengan penanganan informasi / keterangan-keterangan baik informasi itu berupa lisan atau sudah berbentuk warkat-warkat (yaitu catatan tertulis atau bergambar mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat untuk keperluan membantu ingatan).

5. Macam-Macam Pekerjaan Kantor

Dari rumusan di atas kita dapat membedakan pekerjaan kantor menjadi dua macam yaitu pekerjaan yang bersifat tulis menulis dan pekerjaan yang tidak bersifat tulis menulis.

Pekerjaan yang bersifat tulis menulis adalah pekerjaan kantor yang sebagian besar kegiatannya harus dilakukan dengan cara menulis dan sebagian kecil dengan kegiatan bukan menulis. Yang termasuk pekerjaan ini adalah penanganan surat, penanganan arsip, penghitungan, dan pembuatan laporan .

Pekerjaan yang tidak bersifat tulis menulis adalah pekerjaan kantor yang sebagian besar kegiatannya harus dilakukan dengan cara bukan menulis, dan sebagian kecil harus dilakukan dengan cara menulis. Termasuk dalam pekerjaan ini adalah penggandaan, menerima tamu, melayani telepon, melaksanakan tata ruang kantor, dan melaksanakan tata lingkungan kantor.

a. Pekerjaan Tulis Menulis

Pekerjaan tulis menulis antara lain:

1). Penanganan Surat.

Penanganan surat adalah serangkaian kegiatan atau usaha pengamanan surat/dokumen berdasarkan tata cara tertentu. Kegiatan tersebut dimulai dari pencatatan surat masuk, kegiatan surat-menyurat, pencatatan surat keluar, pengiriman surat sampai penyimpanan surat. Penanganan surat merupakan kegiatan yang paling awal dari proses penanganan informasi, diperlukan pegawai yang terampil, metode yang memadai dan fasilitas yang mencukupi. Langkah-langkah yang termasuk kedalam kegiatan surat menyurat adalah beberapa kegiatan yakni: pendiktean, pelatitan, pengetikan, pengoreksian penanda tangan

2). Pendiktean

Kegiatan pendiktean yakni mencatat kata-kata yang diperlukan pendikte, terutama untuk pembuatan surat-surat dinas. agar dapat melakukan tugasnya dengan baik, cepat sesuai dengan keinginan pendikte, maka pegawai harus mempunyai kemampuan menulis cepat misalnya menulis steno. untuk hal-hal tertentu misalnya dalam rapat anda dapat menggunakan alat perekam.

3). Pelatitan

Pelatitan adalah mengubah huruf steno menjadi huruf lain, dengan demikian surat atau hasil pendiktean dapat dibaca oleh orang yang tidak dapat membaca tulisan steno. Namun untuk saat ini kegiatan menulis dengan steno jarang sekali dilakukan, dengan demikian Anda harus dapat menulis dengan cepat, atau menulis hal-hal yang penting yang harus dicatat dan Anda / pegawai merangkai sendiri kata-kata / kalimat tersebut kedalam kalimat.

4). Pengetikan.

Dalam perkantoran modern seperti sekarang ini, surat yang disampaikan kepada pihak yang dituju, terutama surat-surat dinas harus diketik (baik dengan mesin tik atau komputer), agar dapat dibaca dengan baik oleh penerima surat, serta dapat pula memahami bentuk-bentuk surat yang dipakai oleh instansi dimana ia bekerja.

5). Pengoreksian.

Surat yang telah di ketik oleh juru ketik, selanjutnya di serahkan kepada juru koreksi untuk dicetak apakah surat tersebut telah sesuai dengan konsep surat.

Pada instansi pemerintah, sesuai dengan penjenjangan jabatan yang ada, pengoreksian surat tidak dilakukan oleh juru koreksi khusus tetapi dilakukan oleh pejabat eselon yang bersangkutan (misalnya Kepada Seksi, Kepala Sub Bagian).

6). Penandatanganan.

Setelah surat itu dinyatakan selesai diketik dan dikoreksi sesuai dengan konsepnya, selanjutnya disampaikan kepada pejabat yang bersangkutan untuk ditandatangani.

7). Penyimpanan Surat (Arsip).

Kegiatan penyimpanan surat, dimulai dari pemberian kode, kemudian penyimpanan dan selanjutnya menemukan kembali apabila diperlukan.

8). Perhitungan.

Salah satu pekerjaan kantor adalah perhitungan, dan pekerjaan ini merupakan kegiatan penunjang bagi beberapa unit kerja tertentu, misalnya dalam hal pengetikan diperlukan perhitungan. Akan tetapi bagi unit-unit organisasi tertentu perhitungan merupakan pekerjaan utama, misalnya Bagian Keuangan, Biro Keuangan, dan lain-lain.

9). Pembuatan Laporan.

Laporan merupakan salah satu alat untuk menyampaikan informasi dan merupakan salah satu alat yang resmi dalam sistem administrasi instansi yang bersangkutan. Laporan juga merupakan bahan yang sangat penting bagi kegiatan-kegiatan perencanaan, pengendalian, pengawasan dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

b. Pekerjaan bukan Tulis Menulis

Sebagian telah disebutkan bahwa pekerjaan yang tidak tulis menulis sebagian besar kegiatannya harus dilakukan dengan cara bukan tulis menulis. Kegiatan ini dapat Anda cermati dalam anda bekerja dikantor sehari-hari.

Pekerjaan tersebut antara lain :

1). Penggandaan

Penggandaan adalah pekerjaan untuk memperbanyak suatu dokumen. Untuk keperluan ini, seorang pegawai harus mempunyai ketrampilan untuk mengoperasikan mesin pengganda misalnya mesin foto copy, mesin pencetak dan lain sebagainya.

2). Penataan Ruangan Kantor

Penataan ruang kantor adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur luas ruang untuk masing-masing pegawai, pengaturan peralatan kantor, termasuk pengaturan mengenai cahaya dan udara yang diperlukan di tempat bekerja.

3). Penataan Lingkungan Kantor

Penataan lingkungan kantor adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur mengenai keadaan lingkungan kantor sehingga lingkungan tersebut dapat menunjang kelancaran tugas-tugas Instansi, termasuk dalam kegiatan ini yaitu pengaturan halaman kantor, tanaman disekitar kantor dan tempat parkir kendaraan dan keamanan.

4). Pelayanan Telepon

Selain melalui surat, hubungan antar instansi atau antar pejabat dapat juga melalui telepon, hubungan melalui kedinasan dapat dilakukan lebih cepat, karena itu akan sangat membantu terhadap penyelesaian pekerjaan. Oleh karenanya juru telepon (teleponis)/pegawai perlu

memperhatikan norma-norma kesopanan, sabar, dan bersifat memberikan pelayanan kepada penelpon.

5). **Penerima Tamu.**

Untuk keperluan penerimaan tamu (hubungan langsung) yang baik diperlukan penanganan yang memadai untuk dapat memberikan pelayanan dan informasi yang diperlukan oleh tamu, sehingga bagi tamu yang pernah mengunjungi kantor kita mempunyai kesan yang positif atas pelayanannya. Jika perlu disediakan tempat penerimaan tamu dan petugasnya. Kegiatan ini sering disebut "*Reception*".

6. **Pengorganisasian Pekerjaan Kantor**

Asas pengorganisasian pekerjaan kantor ada 3 yaitu Sentralisasi, Desentralisasi dan asas gabungan (campuran). Pekerjaan kantor dapat diorganisir dengan asas tersebut.

Masing-masing asas tersebut adalah sebagai berikut :

a. **Asas Sentralisasi.**

Asas sentralisasi dalam perkantoran artinya semua kegiatan perkantoran untuk organisasi yang bersangkutan dipusatkan pada satu unit tertentu. Unit-unit lain hanya dipusatkan kepada pelaksanaan pada tugas-tugas pokok instansi. Penyelenggaraan tugas perkantoran ditangani oleh pejabat yang khusus menangani perkantoran di unit tersebut.

Asas sentralisasi mempunyai beberapa kebaikan bagi pelaksanaan pekerjaan kantor diantaranya adalah :

- 1) cara kerja dengan mudah dapat diseragamkan ;
- 2) pengawasan mudah dilakukan;
- 3) penggunaan peralatan dan perabotan kantor dapat dihemat;
- 4) beban kerja pekerjaan kantor dapat diadakan pembagian secara lebih merata;
- 5) penggunaan tenaga kerja dapat diadakan pengaturan yang lebih luwes.

Asas ini juga mengandung beberapa kelemahan yang mendasar antara lain adalah:

- 1) tidak mungkin menampung pekerjaan yang cukup banyak pada waktu yang bersamaan, misalnya pada akhir tahun anggaran dimana diperlukan penyelesaian laporan kegiatan dari berbagai unit. Akibatnya penyelesaian pekerjaan unit yang bersangkutan mengalami kelambatan.
- 2) unit pengelola pekerjaan kantor sering tidak memahami kebutuhan yang memperlancar pelaksanaan pekerjaan unit yang bersangkutan. Bila hal ini terjadi, maka pelaksanaan pekerjaan unit yang bersangkutan akan mengalami hambatan.

- 3) karena unit pengelola pekerjaan kantor mempunyai kewenangan yang secara langsung atau tidak dapat menentukan kelancaran pekerjaan unit lain, berubah menjadi unit yang minta dilayani.

b. Asas Desentralisasi

Penggunaan asas ini berarti masing-masing unit organisasi penyelenggaraan sendiri kegiatan perkantornya. Kegiatan perkantoran tersebar keseluruh unit dan setiap pimpinan unit bertanggung jawab tidak hanya mengenai kegiatan substansi unit tetapi juga mengenai kegiatan perkantoran yang ada di unitnya.

Misalnya setiap direktorat/pusat mempunyai Seksi/Subagian Tata Usaha sendiri-sendiri yang mempunyai tugas mengurus kebutuhan peralatan kantor, alat tulis menulis, pengetikan, penggandaan dan sebagainya. Penggunaan asas ini mempunyai beberapa kebaikan yaitu:

- 1) dapat memperlancar pekerjaan pokok bagi instansi yang mempunyai unit-unit yang tersebar di beberapa tempat.
- 2) dapat melayani kebutuhan-kebutuhan khusus bagi unit-unit yang bersangkutan
- 3) menumpuknya pekerjaan pada saat-saat tertentu seperti biasa terjadi pada asas sentralisasi dapat dihindarkan.

Asas desentralisasi pun mempunyai beberapa kelemahan, antara lain adalah :

- 1). memerlukan biaya yang cukup besar, karena diperlukan peralatan yang sejenis yang jumlahnya lebih dari satu. Misalnya instansi yang bersangkutan mempunyai lima unit, maka harus disediakan mesin foto copy lima buah, padahal mungkin dalam pelaksanaanya kapasitas mesin foto copy tersebut tidak digunakan secara penuh.
- 2). Memerlukan tenaga yang banyak untuk mengoperasikan peralatan kantor.

Memerlukan tenaga yang banyak dan biaya yang besar untuk keperluan mengoperasikan peralatan kantor dan jasas pengawasan pelaksanaan pekerjaan kantor tersebut.

c. Asas Gabungan (Campuran)

Dengan adanya kelemahan-kelemahan seperti tersebut diatas, maka dalam beberapa instansi dilaksanakan asas gabungan (campuran) yang merupakan perpaduan antara asas sentralisasi dan asas desentralisasi.

Umumnya pekerjaan kantor yang sifatnya memerlukan pengawasan secara kontinyu dan mengandung banyak kerawanan, dapat dilakukan dengan menggunakan asas sentralisasi, sedangkan pekerjaan kantor yang sifatnya umum dilakukan dengan menggunakan asas desentralisasi.

7. Penerapan Asas Pengorganisasian Pekerjaan Kantor

Dalam menerapkan salah satu asas pengorganisasian pekerjaan kantor, sangat tergantung pada tujuan, luas pekerjaan, taraf perkembangan dan tingkat kebutuhan suatu instansi serta dilaksanakan secara teknis dan ekonomis dapat dipertanggung jawabkan. Pada instansi yang sudah berkembang biasanya lebih tepat digunakan asas campuran.

Selain bagaimana pengorganisasian pekerjaan kantor, anda perlu mengetahui peranan manajer administrasi kantor, karena perannya sangat menentukan dalam efisien dan efektifitas pegawai dalam bekerja di kantor.

8. Peranan Manajer Administrasi Kantor

Ruang lingkup kegiatan perkantoran tergantung besar kecilnya suatu organisasi, kalau organisasinya kecil masih terbatas dengan catat mencatat. Namun kalau organisasinya besar kegiatan yang mempengaruhi kegiatan kantor sangat kompleks antara lain dengan jumlah pegawai, jumlah perlengkapan yang dipakai, sarana dan prasarana yang diperlukan, metode kerja, waktu kerja yang diperlukan. Hal ini perlu dikelola dengan baik oleh administrator kantor (manajer) yang berperan menentukan efisien dan efektifitas organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam instansi pemerintah peran pimpinan baik mulai dari jenjang eselon terendah sampai tertinggi memegang peranan yang sangat penting bagi terlaksananya pekerjaan kantor.

2.2. Rangkuman

Administrasi dalam arti luas berarti sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih, menurut cara-cara tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dalam arti sempit dapat diartikan sebagai tata usaha yakni sebagai rangkaian kegiatan mengirim dan menyampaikan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama. Dengan demikian tatusaha merupakan unsur administrasi, oleh karena itu pekerjaan kantor merupakan bagian dari administrasi. Administrasi selalu ada dalam organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang-orang yang bersatu padu bekerja sama formal berdasarkan tata tertib tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah disetujui bersama.

Dalam organisasi terdapat dua pekerjaan yakni pekerjaan/tugas pokok dan penunjang. Kantor yang dimaksud dalam modul ini adalah tempat diselenggarakan kegiatan dan proses menangani informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan. Pekerjaan kantor ada dua macam, yakni pekerjaan yang bersifat tulis menulis dan tidak bersifat tulis menulis. Dalam mengorganisir pekerjaan kantor ada tiga asas, yakni: sentralisasi, desentralisasi serta gabungan. Asas pengorganisasian pekerjaan dalam suatu kantor sangat tergantung pada tujuan, luas pekerjaan taraf perkembangan dan tingkat kebutuhan suatu instansi serta dapat dilaksanakan

secara teknis dan ekonomis dapat dipertanggungjawabkan. Dalam mengelola pekerjaan kantor, manajer administrasi kantor memegang peranan penting bagi tercapainya tujuan organisasi.

2.3. Latihan 1 :

1. Jelaskan arti administrasi dalam arti luas ?
2. Jelaskan arti administrasi dalam arti sempit ?
3. Mengapa manusia perlu organisasi ?
4. Sebutkan pengertian kantor dalam modul ini ?
5. Sebutkan jenis-jenis pekerjaan kantor dan asas-asas pekerjaan kantor
6. Bagaimana penerapan pengorganisasian pekerjaan kantor ditempat Anda bekerja ?

3. Kegiatan Belajar 2 :

PERLENGKAPAN, TATA RUANG DAN TATA LINGKUNGAN KANTOR

3.1. Uraian dan Contoh

Kegiatan Belajar ini berisi materi mengenai perlengkapan kantor, tata ruang dan tata lingkungan kantor.

Perlengkapan apa saja yang dibutuhkan dalam kantor serta bagaimana menata ruang kantor agar suasana tidak terkesan terlalu formil dan kaku. Selain hal itu menata lingkungan kantor juga mempunyai seni tersendiri karena dengan lingkungan yang serasi akan memacu kinerja pegawai.

1. Perlengkapan Kantor

Dalam melaksanakan tugas pekerjaan sehari-hari di kantor Anda sudah barang tentu menggunakan perlengkapan kantor (*office equipment*). Tujuan adanya perlengkapan kantor adalah membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kantor, sehingga pegawai tidak terhambat tugas hanya karena tidak menggunakan peralatan yang tidak sesuai.

Perlengkapan kantor pada garis besarnya ada 3 kelompok yaitu : perlengkapan tata usaha, mesin kantor dan perabotan kantor.

a. Perlengkapan Tata Usaha.

Pada setiap kantor yang modern selain kertas dan alat-alat tulis, untuk melaksanakan kegiatan tata usaha diperlukan bermacam-macam barang perlengkapan tata usaha amplop, rautan pensil, bak surat, jepitan kertas, dan sebagainya. Perlengkapan tata usaha terdiri dari :

- 1) Barang-barang yang tahan lama misalnya pembolong kertas, steppler, dan lainnya.
- 2) Barang-barang yang habis pakai misalnya misalnya kertas, tip ex dan lain sebagainya.

Barang-barang habis pakai untuk keperluan tulis menulis disebut dengan *stationery*.

b. Mesin Kantor

Mesin kantor (*office machines*) adalah semua alat yang dipergunakan untuk mencatat, mengirim, menggandakan dan mengolah bahan keterangan yang bekerja secara mekanis, elekteris, magnetik secara kimiawi. Sebelum menggunakan mesin perlu dipertimbangkan dahulu mesin yang paling cocok dan tujuan apa mesin itu dibeli.

Macam-macam mesin kantor antara lain mesin ketik, mesin hitung, mesin pengganda, mesin komunikasi (telepon, faksimile, telephoto, teleprinter), mesin pembuka sampul surat, mesin pelipat surat dan pemasuk sampul, mesin komputer, printer .

c. Perabot Kantor

Perabot kantor biasanya disebut dengan *office furnishing* atau *office furnitures* meliputi, meja tulis, kursi, lemari arsip, rak, lemari besi, *filing cabinet* termasuk didalamnya perlengkapan kebersihan dan perawatan kantor. Perlu diperhatikan tinggi kursi dan meja, karena akan berpengaruh pada daya tahan seseorang dalam bekerja.

2. Tata Ruang Kantor

a. Pengertian Tata Ruang Kantor

Kalau pekerjaan Anda dikantor banyak berhubungan dengan masyarakat dan pekerjaan Anda besar volumenya, sudah tentu memerlukan penataan tempat yang memadai. Tata ruang kantor akan membantu dalam menciptakan kenyamanan dan kegairahan Anda bekerja.

Para ahli telah banyak merumuskan tentang pengertian tata ruang kantor. **George Terry** membuat batasan bahwa yang dimaksud dengan **tata ruang kantor** adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan penggunaan secara terperinci dari ruang tersebut untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dan faktor- faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan pekerjaan kantor dengan biaya yang layak.

Tujuan umum dari kegiatan penataan ruang kantor adalah :

- 1) Pekerjaan kantor dapat menempuh jarak sependek mungkin:
- 2) Rangkaian kegiatan pekerjaan kantor mengalir secara efektif dan efisien
- 3) Penggunaan ruangan kantor efektif dan efisien:
- 4) Kenyamanan kerja terjamin dan terpelihara:
- 5) Menimbulkan kesan baik
- 6) Mudah dilakukan perubahan letak jika diperlukan
- 7) Mudah dilakukan pengawasan.

b. Asas dan Pedoman Menyusun Tata Ruang Kantor.

Apabila anda akan melakukan penataan ruang kantor yang dapat memberikan hasil yang baik dalam pekerjaan kantor, maka langkah-langkah menyusun ruangan harus bedasarkan asas pedoman tertentu. **Richard Muther** merumuskan ada 5 asas pokok bagi tata ruang kantor yang baik yaitu:

- 1) Asas Jarak Pendek.

Tata ruang yang baik harus dilakukan sedemikian rupa sehingga jarak tempuh dalam proses penyelesaian pekerjaan menempuh jarak yang paling pendek.

- 2) Asas Rangkaian Kerja

Asas ini memberikan pedoman bahwa setiap langkah untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan rangkaian yang sejalan dengan urutan-urutan penyelesaian pekerjaan. Asas ini juga memberikan pedoman bahwa suatu pekerjaan harus senantiasa bergerak maju dari mulai pekerjaan itu dikerjakan sampai pada penyelesaian pekerjaan tersebut.

- 3) Asas Penggunaan Setiap Bidang Ruangan.
Suatu tata ruang yang baik senantiasa mempergunakan semua bidang ruangan yang ada. Jadi sejauh mungkin diusahakan agar jangan sampai ada bidang ruangan yang tidak dipakai.
- 4) Asas Perubahan Fleksibilitas.
Suatu tata ruang yang memenuhi syarat harus memperhatikan adanya kemungkinan perubahan baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Dengan demikian susunan tempat kerja harus dibuat sedemikian rupa sehingga mudah dilakukan perubahan apabila di perlukan, dengan biaya yang tidak besar.
- 5) Asas Terintegrasi
Tata ruang kantor harus dapat memberikan suasana baik di dalam maupun diantara bagian menjadi saling berkaitan / terintegrasi secara harmonis.

c. Macam-Macam Tata Ruang Kantor.

Tata ruang kantor pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu tata ruang terpisah (bersel) dan tata ruang terbuka.

Tata ruang terpisah (bersel), biasa juga disebut tata ruang tertutup, yaitu apabila unit kerja yang satu tetapkan secara terpisah dari unit kerja lainnya. Pemisahan ini dapat berupa kamar-kamar terdiri terdiri atau dibuat kamar-kamar dengan penyekat pembuatan misalnya kayu (teak wood, teak block, kaca, atau kombinasi diantara ketiganya).

Tata ruang terbuka, yaitu ruangan untuk bekerja tidak dipisahkan tetepi semua aktifitas dilaksanakan pada satu ruangan besar. Kedua jenis tata ruang ini mempunyai beberapa kebaikan dan kelemahan.

- 1) Kebaikan Tata Ruang Terpisah.
 - (a) Keamanan dan kerahasiaan pekerjaan lebih terjamin, misalnya pekerjaan penanganan uang tunai, dan pekerjaan-pekerjaan rahasia.
 - (b) Suasana kerja lebih tenang karena tidak terganggu oleh pegawai unit lain, demikian juga kebisingan dapat dikurangi karena terhalang oleh sekat-sekat.
 - (c) Apabila berjangkit penyakit yang menular atau timbul rasa ketidak senangan/ ketidakpuasan para pegawai tidak begitu cepat meluas.

- (d) Dapat menimbulkan rasa memiliki, karena pegawai yang ada dalam satu ruangan merasa bertanggung jawab atas peralatan kantor yang ada diruanganya.
- (e) Bagi para pegawai senior/pimpinan tidak merasa kehilangan status, karena ia menempati tempat terpisah dari tempat bawahannya.

2) Kelemahan Tata Ruang Terpisah.

- (a) Perlu biaya besar untuk keperluan membuat sekat-sekat, lampu-lampu, alat pengatur suhu, pelayanan dan pemeliharaan umum lainnya.
- (b) Ruangan tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.
- (c) Pengawasan pegawai sulit dilaksanakan.
- (d) Komunikasi antar pegawai, demikian komunikasi antara atasan dan bawahan tidak mudah dilaksanakan.
- (e) Fleksibilitas tata ruang rendah (tidak mudah di adakan perubahan).

3) Kebaikan tata ruang terbuka.

- (a) Biaya lebih rendah karena tidak diperlukan biaya pembuatan penyekat, juga terhindar dari tambahan biaya perawatannya.
- (b) Bidang-bidang ruangan dapat dimanfaatkan secara maksimal.
- (c) Ada fleksibilitas bagi pegawai, bagian/seksi dapat berpindah dengan mudah disesuaikan dengan berkembang organisasi ;
- (d) Pengawas pegawai mudah dilaksanakan;
- (e) Komunikasi mudah dilaksanakan;
- (f) Penggunaan mesin kantor dapat bergantian;
- (g) Tata ruang mudah diubah;
- (h) Kerjasama antara atasan dengan bawahan lebih erat.

4) kelemahan tata ruang terbuka.

- (a) Keamanan dan kerahasiaan pekerjaan kurang terjamin misalnya bagi pekerjaan yang berhubungan dengan uang dan pekerjaan yang bersifat rahasia;
- (b) Kebisingan dan gangguan tempat kerja, karena suara dari bagian ruangan lainya, disamping itu lalu lintas pegawai dan orang luar dapat mengganggu pegawai yang sedang melakukan pekerjaan.
- (c) Letak meja-meja kerja yang selalu tetap, menimbulkan rasa bosan, hal ini dapat menurunkan semangat kerja. Disamping itu mengakibatkan rasa kurang bertanggung jawab atas peralatan kantor karena dipakai bersama-sama.
- (d) Bagi staf senior dan pimpinan dapat mengakibatkan rasa statusnya kurang, karena ia sehari-hari bersatu dengan bawahannya.

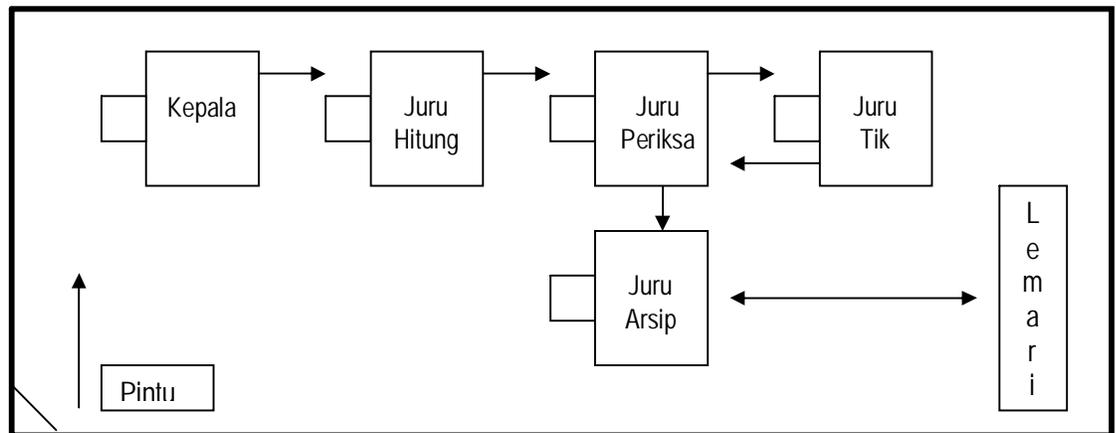
Dalam praktek, dengan memperhatikan kelemahan-kelemahan yang ada, penataan ruang terbuka diadakan berkembang yaitu yang dinamakan *landscaping* (taman kantor). Menurut penelitian, tata ruang terpisah hanya dapat memanfaatkan bidang ruangan 58-67% sedangkan taman kantor dapat memanfaatkan 72-83%.

d. Teknik tata ruang kantor.

Teknik tata ruang mendapat perhatian para ahli, menurut **John R. Immer**, teknik tata ruang dapat dilaksanakan sebagai berikut :

- 1). Meja-meja kerja disusun menurut garis lurus dan menghadap ke jurusan yang sama.

Keadaan ini dapat dilihat seperti pada gambar ini :



- 2). Pada tata ruang terbuka, susunan meja-meja kerja dapat terdiri dari beberapa baris.
- 3). Diantara beberapa baris disediakan (lorong) untuk lalu lintas pegawai yang lebarnya 80 cm. Bila ruangan itu cukup luas, disediakan lorong utama yang lebarnya 120 cm.
- 4). Jarak antara meja dimuka dengan meja dibelakangnya disediakan jarak 80 cm.
- 5). Menempatkan meja pimpinan didepan para pegawai adalah cara yang selama ini dipakai di Indonesia, agar pimpinan dapat mengawasi staf dengan baik. Atau sebaliknya, dengan maksud agar pegawai tidak tertekan karena merasa diawasi.
- 6). Pada tata ruang terbuka dimana ditempatkan beberapa unit kerja, kepada masing-masing unit harus berdekatan dengan kelompok pegawainya.
- 7). Bagi pimpinan yang sifatnya kerjanya, sering membahas pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya rahasia, sering menerima tamu, perlu dibuatkan ruangan tersendiri dilengkapi dengan meja pertemuan dan ruangan tamu. Ruangan ini disebut **kantor pribadi**.

Ukuran kantor pribadi disesuaikan dengan kebutuhan, tetapi paling kecil berukuran 2,5 m x 3,5 m, tidak termasuk ruangan tamu.

- 8). Pegawai yang mengerjakan pekerjaan lembut, misalnya mencatat angka-angka, menggambar, dan harus disediakan ruangan dengan penerangan yang cukup.
- 9). Pegawai yang melakukan pekerjaan yang mempunyai resiko tinggi, misalnya kasir, harus ditempatkan diruangan yang aman.
- 10). Pegawai yang tugasnya mengadakan hubungan dengan pihak luar, harus ditempatkan dibidang ruangan dekat pintu.
- 11). Pegawai yang tugasnya berhubungan dengan lemari, rak-rak atau filling tempat surat, harus ditempatkan berdekatan dengan peralatan tersebut, contoh petugas arsip/arsiparis ditempatkan tidak jauh dari tempat bekerja.
- 12). Alat-alat yang menimbulkan suara, sebaiknya, ditempatkan diruangan tersendiri. Bila hal ini tidak memungkinkan, alat-alat tersebut ditempatkan didekat jendela agar sebagian suaranya terbuang keluar.
- 13). Lemari yang berat atau lemari besi, sebaiknya ditempatkan menempel ketembok atau tiang agar dapat menyangga.

e. Macam-Macam Penyusunan Meja Kerja.

Anda dapat menyusun meja kantor sesuai dengan ruangan kantor Anda. Prinsipnya meja kerta harus disusun secara garis lurus (*straight line lay out*) dan menghadapi kejurusan yang sama. Akan tetapi didalam praktek, memperhatikan arus penyelesaian pekerjaan. Beberapa variasi penyusunan meja kerja sebagai berikut:

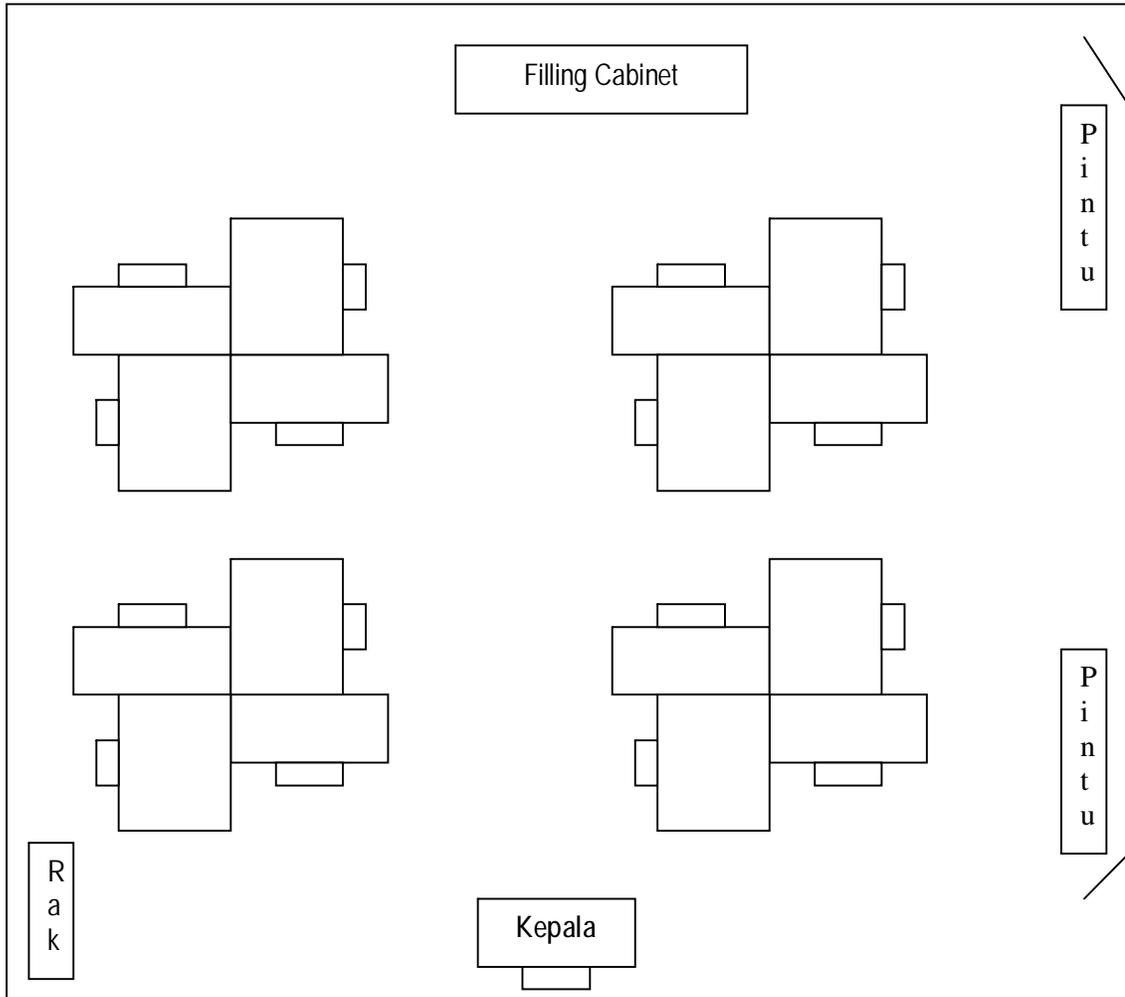
- 1). Garis Lurus Bergandengan.
Garis lurus bergandengan yaitu penyusunan dimana dua meja digande-ngkan secara berdekatan. Digunakan apabila ingin menghemat ruangan.
- 2). Susunan Bank.
Susunan bank masih tetap menggunakan perinsip garis lurus, akan tetapi susunan mejanya dibuat berkelompok yang terdiri dari masing – masing empat meja dan pegawainya duduk secara berpasangan.
- 3). Susunan Kelompok.
Variasi lain dari susunan bank adalah susunan kelompok. Cara ini hampir sama dengan susunan bank, tetapi tempat duduk pegawai sedikit berbeda. Pada susunan ini pegawai tidak saling berhadapan tetapi saling menyamping.

Susunan bank dan kelompok biasanya digunakan atas dasar pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut ;

- a. pekerjaan yang ada harus dilakukan oleh kelompok pegawai secara bersama-sama agar pekerjaan itu selesai berbarengan.

- b. ingin menghemat ruangan secara maksimal mungkin. Apabila dasar pertimbangan hanya menghemat ruangan padahal jenis pekerjaannya tidak memerlukan pekerjaan kelompok, sebaiknya bukan menggunakan sistem kelompok tapi menggunakan garis lurus bergandengan saja, agar gejala-gejala dan akibat tidak baik dapat dihindarkan.

Di bawah ini gambar susunan meja berkelompok



f. Macam-macam menyusun meja rapat.

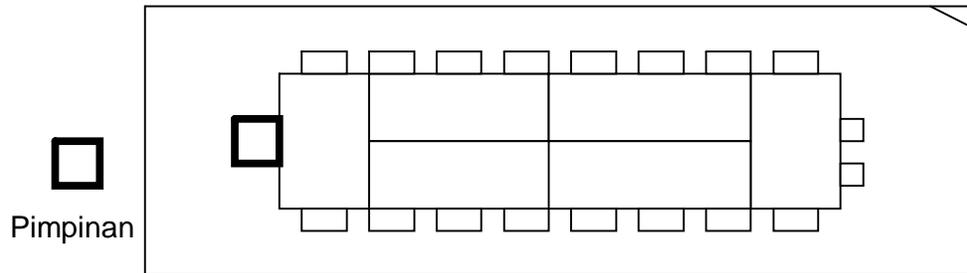
Bila rapat dilaksanakan dengan peserta rapat yang jumlahnya lebih dari 10 orang, sebaiknya disediakan ruang rapat tersendiri dilengkapi dengan segala keperluan rapat, dan meja rapat disusun sesuai dengan kebutuhan.

Makin banyak peserta rapat, maka meja yang disediakan harus besar pula. Untuk mengatasi hal ini sekarang digunakan cara yang lebih praktis yaitu dibuat meja rapat yang kecil-kecil misalnya ukuran 90 x 180 cm. Bila peserta rapat banyak, meja tersebut digandengkan satu sama lain, hingga dapat praktis digunakan.

The Liang Gie mengemukakan bahwa bentuk susunan meja rapat ada beberapa macam yaitu bentuk biasa , bentuk huruf U, bentuk kelas, bentuk aula, bentuk huruf T, bentuk huruf V, dan bentuk perahu.

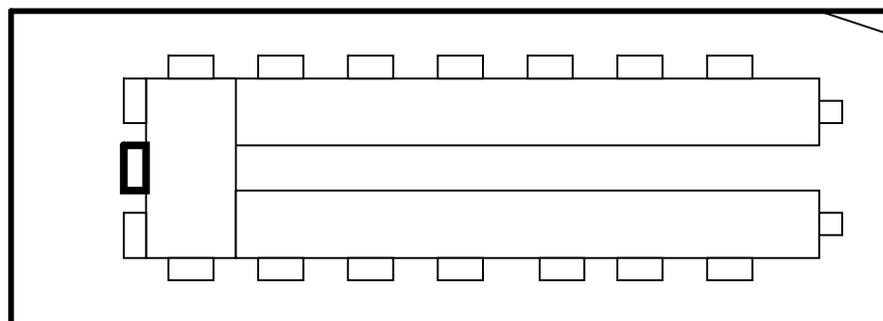
1). Bentuk Biasa.

Bentuk ini dengan cara mengadakan beberapa meja kecil, kemudian ditutup dengan taplak meja besar. Pada saat itu umumnya meja rapat lagi tidak diberi taplak namun meja rapat saat itu telah dibuat sedemikian rupa baik bentuk dan modelnya, sehingga tidak lagi memerlukan taplak, umumnya bentuk biasa dapat menampung 20 orang peserta. Gambar bentuk ini dapat dilihat seperti berikut :



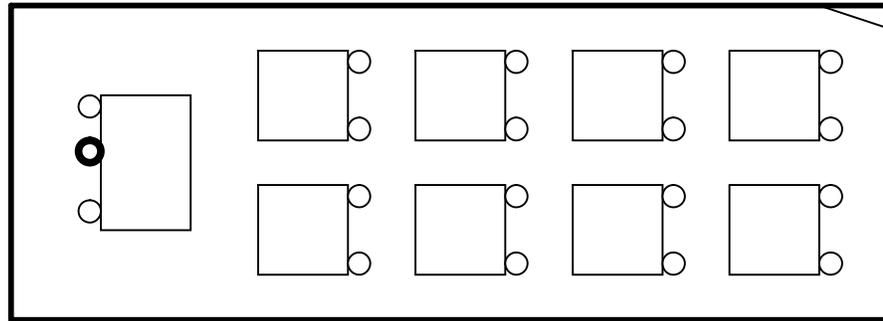
2). Bentuk Huruf U

Apabila peserta rapat lebih banyak lagi, maka bentuk biasa tidak dapat digunakan, maka yang paling banyak adalah bentuk huruf U. Bentuk ini ada dua macam yaitu bentuk huruf U terbuka dan bentuk huruf U tertutup. Bentuk huruf U tertutup adalah dimana meja pimpinan ditempatkan diarah bagian huruf U yang terbuka tetapi tidak sampai menutup bagian tersebut. Pada bentuk huruf U terbuka, pimpinan rapat biasa ditempatkan dibagian huruf U yang tidak terbuka.



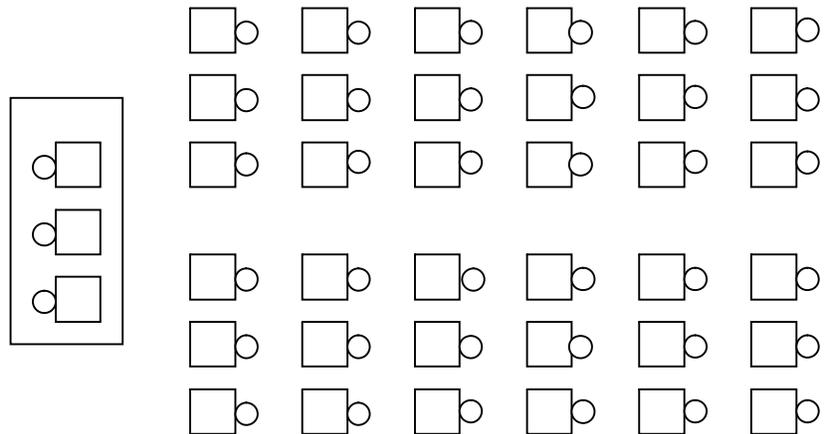
3). Bentuk Kelas.

Meja rapat disusun menurut garis lurus seperti halnya kelas bagi anak sekolah. Akan tetapi setiap meja diperuntukan bagi lebih dari satu orang peserta rapat, misalnya dua orang. Meja pimpinan ada didepan kelas.



4). Bentuk Aula

Apabila peserta rapat mencapai ratusan orang, meja rapat dapat dibuat dalam bentuk aula yaitu berbentuk kelas tetapi digunakan meja yang banyak sekali (mejanya dapat disambung-sambung atau tidak), atau digunakan kursi adalah sebagai berikut :



5). Bentuk Huruf T.

bentuk huruf T adalah salah satu bentuk susunan meja rapat. Walaupun bentuk ini jarang digunakan, tapi ia merupakan salah satu alternative yang dapt digunakan apabila diperlukan.

Cara penyusunanya seperti pada bentuk biasa dan bentuk huruf U yaitu dengan menyambukan beberapa meja hingga membentuk huruf T. pimpinan biasanya ditempatkan diatas huruf T .

6). bentuk huruf V.

seperti halnya huruf T, susunan meja rapat dengan huruf V jarang dipergunakan, tetapi halnya merupakan salah satu alternatif yang mungkin digunakan bila diperlukan.

7). bentuk perahu.

Bentuk perahu merupakan kombinasi dari bentuk huruf V. yaitu dua huruf V digabungkan berhadapan. Bentuk ini biasanya digunakan untuk meja diskusi. Dimana yang bertindak sebagi pimpinan bebas memilih dimana ia akan duduk.

g. Pedoman penentuan kebutuhan luas tempat kerja.

Kantor merupakan tempat penanganan informasi oleh karena itu agar seorang pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, haruslah didukung oleh tempat yang memadai.

Dalam kaitan ini, besar kecilnya luas tempat kerja yang diperlukan bagi seorang pegawai, dipengaruhi beberapa hal yaitu:

- 1). besar kecilnya meja kerja yang digunakan :
- 2). jarak antara meja yang satu dan yang di belakangnya:
- 3). lebar lorong yang digunakan, baik lorong utama maupun lorong biasa.

Lorong diantara baris meja yang satu dengan meja yang disampingnya, harus dibuat paling dekat 80 cm dan paling lebar 120 cm. jarak ini didasarkan pada penelitian bahwa lebar badan orang Indonesia yang normal adalah 60 cm, dan tebal badan 40 cm. dengan demikian pada lorong yang lebarnya 80 cm, pegawai masih biasa berpapasan dengan cara miring. Dan pada lorong yang lebarnya 120 cm, pegawai berpapasan dengan normal. Jarak antara meja yang satu dengan meja dibelakangnya minimal 80 cm. jarak ini didasarkan pada dasar penelitian bahwa kursi untuk pegawai dengan ukuran 40 x 40 cm cukup memadai sehingga dengan jarak 80 cm pegawai masih biasa berjalan miring dibelakang kursinya.

Berdasarkan pada hal-hal tersebut diatas, dengan menggunakan asumsi luas meja yang digunakan untuk pegawai berukuran 70 cm x 120, maka kebutuhan luas kerja bagi seorang pegawai adalah 3,6 m², dengan perhitungan sebagai berikut :

- luas meja	: 70 x 120 cm	= 0,84 m ²
- luas antara meja depan		
Dengan belakang	: 80 x 120 cm	= 0,96 m ²
- luas lorong kiri kanan meja	: 150 x 120	=1,80 m ²
		=3,60 m ²

Luas tersebut diatas merupakan luas minimal yang diperlukan bagi seorang pegawai, tidak termasuk lemari. rak. atau filling cabinet yang diperlukan untuk menyimpan dokumen yang menjadi sumber pekerjaan pegawai.

Pada tata ruang yang maju, yang jadi perhatian bukan saja luas bidang ruangan yang ditempati pegawai. Tetapi dikaitkan dengan kepenataan para pegawai. Hal ini berkaitan dengan volume udara dalam ruangan. Oleh karena itu volume udara bagi seorang pegawai perlu diperhitungkan. Menurut penelitian di Inggris, volume udara yang memadai bagi masing-masing pegawai minimal adalah 40 kaki (sekitar 13, 75 m³).

h. Langkah – langkah dalam merancang tata ruang kantor.

Apabila anda akan merancang tata ruang kantor maka langkah-langkah yang anda lakukan dalam melaksanakan tata ruang kantor adalah :

- 1). langkah pertama adalah mempelajari jenis-jenis pekerjaan yang akan dilakukan dalam ruangan itu, dan prosedur dalam pekerjaan tersebut. Dengan cara ini akan dapat diketahui urutan – urutan pelaksanaan pekerjaan mulai langkah pertama pekerjaan itu dilakukan sampai pekerjaan itu selesai. Dari urutan-urutan pelaksanaan pekerjaan itu dapat diketahui juga jumlah pegawai yang diperlukan dan sekaligus dapat diketahui jumlah meja kerja yang diperlukan.
- 2). Berdasarkan hasil kajian tentang prosedur penyelesaian pekerjaan, maka langkah selanjutnya yaitu membuat denah ruangan yang akan ditata sekaligus ditata dengan skala tertentu.
Pada denah ini harus dicantumkan juga dimana letak pintu, jendela, tiang, tangga, penerangan, air conditioning (AC), dan sebagainya.
- 3). Setelah diketahui semua, untuk menentukan letak meja-meja kerja dan peralatan lainnya secara baik, terlebih dahulu harus dibuat gunting-guntingan kertas/karton dengan skala tertentu yang menggambarkan luas meja, kursi, lemari dan perlengkapan lainnya.
- 4). Selanjutnya tata ruang dirancang dengan cara menjejerkan gunting-guntingan kertas tersebut pada denah ruangan. Guntingan-guntingan kertas/karton itu sedemikian rupa hingga menggambarkan susunan yang paling baik yaitu semua syarat-syarat dalam teknik tata ruang seperti diuraikan diatas udah dipenuhi, dan disesuaikan dengan arus pekerjaan yang harus dilaksanakan. Setelah susunan terbaik dapat diketahui, kemudian gunting-gunting kertas itu di rekatkan kepada denah ruangan. Rancangan ini merupakan pola bagi langkah berikutnya.
- 5). Selanjutnya anda menempatkan meja – meja kerja dan peralatan lainnya, tinggal menempatkan peralatan tersebut dengan berpedoman kepada rancangan/pola yang sudah dibuat.

3. Tata Lingkungan Kantor

Lingkungan kantor merupakan salah satu faktor dalam menunjang dalam terciptanya suasana kerja yang menyenangkan. Lingkungan kantor adalah semua perlengkapan fisik kantor yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan kerja kantor, selain meja kerja dan peralatan kantor.

Lingkungan kantor dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu :

- lingkungan langsung
- lingkungan tidak langsung

a. Lingkungan Langsung

Lingkungan langsung adalah lingkungan fisik kantor yang langsung dapat turut menciptakan suasana tempat kerja yang baik bagi para pegawai. Lingkungan langsung misalnya penerangan, warna, udara, suara, dekorasi dan lingkungan kerja lainnya.

1). Penerangan/cahaya

Penerangan/cahaya yang digunakan dikantor dapat berasal dari cahaya alami (sinar matahari) dan cahaya buatan (cahaya lampu listrik). Dalam hal menggunakan cahaya listrik ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu intensitas penerangan dan mutu penerangan.

Intensitas penerangan adalah jumlah watt dari lampu yang digunakan. Besar kecilnya intensitas penerangan yang digunakan tergantung dari jenis pekerjaan (misalnya pekerjaan menyusun angka-angka) memerlukan intensitas penerangan yang besar.

Mutu penerangan , yaitu kelembutan cahaya yang bersumber penerangan. Mutu penerangan yang baik mempunyai beberapa ciri yaitu tidak menyilaukan mata, dipancarkan secara merata, kejernihan penerangan sama, dan tidak menimbulkan bayangan terlalu banyak.

Sistem penerangan dapat dibedakan menjadi empat macam :

- a). Penerangan langsung
Cahaya dari sumbernya mencari secara langsung ketempat kerja/meja kerja.
- b). Penerangan setengah langsung.
Apabila cahaya dari sumbernya sebagian besar memancar ketempat kerja, sedang sebagian kecil memancar kearah langit-langit.
- c). Penerangan tidak langsung
Cahaya dari sumbernya tidak memancar langsung ke tempat kerja/meja kerja, tetapi terpancar ke langit-langit, dan memantul-kan kemeja kerja. Penerangan semacam ini yang paling baik untuk penerangan tempat kerja tulis menulis, karena cahaya datangnya sangat lembut dan tidak menimbulkan bayangan. Apabila dikantor umumnya cahaya dari sumber ditutup dengan kaca atau yang sejenisnya juga akan memancarkan cahaya dengan lembut.
- d). Penerangan setengah tidak langsung.
Apabila sebagian kecil cahaya dari sumbernya langsung memancar ketempat kerja, sedang sebagian besar memancar kelangit-langit. Penerangan semacam itu masih dapat dipertimbangkan untuk penerangan bekerja yang bukan tulis menulis, karena tidak menimbulkan kelelahan mata yang terlalu besar.

2). Udara

Pada kegiatan tata ruang kantor telah disebutkan bahwa di kantor yang sudah maju,yang diperhatikan bukan saja luas tempat kerja , tetapi volume udara diruangan kantor untuk setiap pegawai yaitu

masing-masing sekitar 13,75 meter kubik. Suhu udara juga perlu diperhatikan. Panas tubuh manusia normal adalah 37 derajat Celsius. Demikian juga agar tubuh manusia dapat mengeluarkan keringat, maka kelembaban udara disekelilingnya harus cukup kering hingga dapat menyerap uap dari tubuh manusia.

Menurut hasil penelitian para ahli di Amerika Serikat, sebagaimana dikemukakan oleh **Colleman L maze**, bahwa sarat yang paling mendekati untuk pekerjaan kantor dengan baik bagi sebagian terbesar pegawai ialah udara dengan suhu 25,6 derajat Celsius, dan nilai kelembaban udara 45 %.

3). Suara.

Pekerjaan kantor, terutama yang berupa tulis menulis, memerlukan konsentrasi pikiran yang tinggi. Oleh karena itu salah satu usaha untuk menciptakan ketenangan kerja harus diatur agar tidak ada suara-suara yang tidak menunjang kepada konsentrasi pikiran tersebut.

Pada kantor yang sudah maju, selain dilakukan usaha-usaha untuk mengurangi suara, tapi ada juga usaha menimbulkan suara yang dapat mendorong kearah kegairahan kerja yaitu melalui sound sistem atau televisi yang disediakan oleh instansi. Dari hasil penelitian, musik dan lagu yang tenang dan lembut dapat mempertahankan kegairahan kerja, karena lagu tersebut mengurangi ketegangan saraf dan kejenuhan kerja. Bila langkah ini diadakan, maka untuk mencegah dampak yang kurang baik bagi pegawai, perlu diperhatikan beberapa hal yaitu :

- a). Musik atau siaran televisi hanya diadakan secara periodik (tidak terus menerus), seyogyanya pada jam istirahat.
- b). Lagu atau siaran televisi harus dipilih yang dapat membangkitkan semangat kerja, bukan yang justru mengakibatkan kelelahan/ kelemahan kerja.

4). Dekorasi.

Dekorasi ruang kantor tidak hanya menambah keindahan saja, namun harus dapat meningkatkan semangat kerja. Dekorasi kantor yang digunakan di Indonesia misalnya lambing Negara, gambar persiden dan wakil presiden, gambar kemajuan organisasi, piala/piagam penghargaan.

5). Lingkungan kerja lainnya.

Keadaan lingkungan kantor lainnya perlu diadakan pengaturan sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kepada terciptanya suasana kerja yang memadai. Beberapa hal yang perlu dihindarkan antara lain yaitu :

- a) kabel listerik, kabel telpon yang melintang ditempat pegawai lalulintas;
- b) laci-laci filling cabinet yang selalu terbuka, tumpukan map-map yang terlalu banyak dimeja pegawai. Agar di usahakan menggunakan

prinsip *clean table* dengan cara menyimpan map-map berkas pada tempat khusus/penyimpanan;

- c) penempatan alat-alat yang dapat menimbulkan kebakaran dilingkungan kerja pegawai;
- d) lantai yang licin dan kamar kecil yang kotor;
- e) membuang sampah/puntung rokok bukan pada tempatnya.

b. Lingkungan Tidak Langsung

Lingkungan tidak langsung adalah lingkungan fisik kantor yang ada disekitar tempat kerja, tetapi dapat mempunyai berpengaruh terhadap suasana dan ketenangan kerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat.

Lingkungan ini adalah tempat parkir kendaraan, tanaman dan pekarangan sekitar gedung kantor,serta keamanan.

1). Tempat parkir

Dengan makin banyaknya kendaraan bermotor, maka penyediaan tempat parkir merupakan keharusan mutlak bagi sesuatu instansi. Tempat parkir diperlukan untuk kendaraan dinas instansi, kendaraan pegawai dan kendaraan tamu.

Dalam hal menyediakan tempat parkir harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a). Harus disediakan area tempat parkir yang leluasa memadai, baik untuk keperluan kendaraan dinas dan kendaraan pegawai maupun kendaraan tamu.
- b). Areal tempat parkir seyogyanya ditempatkan dibelakang atau disamping gedung kantor.
- c). Harus ada pemisahan areal tempat parkir kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;
- d). Harus ada pemisahan areal tempat parkir kendaraan besar dan kendaraan kecil;
- e). Harus disediakan tempat parkir khusus untuk kendaraan pimpinan;
- f). Arus kendaraan di tempat parkir harus di buat satu jurusan
- g). Di pelataran tempat parkir harus dibuat tanda-tanda yang menunjukkan dimana kendaraan itu harus diparkir.
- h). Bila frekuensi keluar masuknya kendaraan tinggi, dan jumlah kendaraan banyak, sebaiknya disediakan petugas parkir.

2). Tanaman.

Keadaan di sekitar gedung kantor akan mempunyai pengaruh terhadap keadaan didalam ruangan kantor. Misalnya di sekitar gedung kantor banyak tanaman, maka udara didalam ruangan kantor akan menjadi sejuk, oleh karena itu di usahakan agar di sekitar gedung kantor ditanami tanaman yang dapat menyejukan disamping dapat menciptakan keindahan. Dalam hal mengadakan pengaturan

pekarangan kantor, dan tanaman – tanaman yang ada di sekitar halaman, seyogyanya di perhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a). Tanaman yang di pilih harus tanaman yang dapat menimbulkan kesejukan, misalnya pohon-pohon yang dapat tumbuh rindang, dan rumput-rumput yang biasa digunakan di halaman kantor. Demikian juga di bagian tertentu peralatan tempat parkir harus ditanami tanaman yang dapat tumbuh rindang, agar pelataran tempat parkir teduh.
- b). Pengaturan pekarangan tersebut harus diatur sedemikian rupa agar menciptakan kesan keindahan.

3). Keamanan.

Keamanan lingkungan dan keamanan fisik gedung kantor, merupakan masalah yang tidak kalah pentingnya dibanding dengan masalah lainnya. Langkah yang perlu dilaksanakan dalam menciptakan keamanan fisik gedung kantor adalah :

- a). Di sekeliling gedung kantor harus dibuat pagar yang bentuk dan ukurannya selain harus menjamin keamanan kantor juga harus menciptakan keindahan lingkungan;
- b). Kedalam lingkungan gedung kantor tidak boleh untuk lalul intas umum (masyarakat tidak boleh keluar masuk secara bebas melewati halaman kantor);
- c). Harus disediakan petugas khusus yang bertanggung jawab atas keamanan gedung kantor dan di lingkungan fisik kantor lainnya;
- d). Sarana perlengkapan gedung kantor (misalnya gardu listrik dan instalasi lainnya), harus ditempatkan secara terpisah dan di sediakan petugas khusus sehingga keamanan terjamin;
- e). Langkah-langkah lain yang dianggap perlu, dengan memperhatikan keadaan lingkungan dimana gedung kantor itu berada.

3.2 Rangkuman

Pengertian kantor berbeda-beda tergantung dalam ucapan pembicaraan antara lain dapat berarti jasa/pelayanan, jabatan, gedung, tempat bekerja, ruangan kerja, unit kerja/bagian atau instansi. Pengertian kantor dalam modul ini adalah tempat diselenggarakannya kegiatan menangani informasi dan proses penanganan informasi.

Pekerjaan kantor adalah semua kegiatan yang ada kaitannya dengan penanganan informasi/keterangan yang bertalian dengan tugas-tugas organisasi yang bersangkutan. Pekerjaan kantor terdiri dari tulis menulis dan bukan tulis menulis. Untuk mengorganisasikan pekerjaan kantor ada 3 asas yakni sentralisasi, desteralisasi dan campuran.

Perlengkapan kantor secara garis besar ada tiga kelompok, yakni perlengkapan tata usaha, mesin kantor dan perabot kantor. Sedangkan tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan ruang dan penggunaan secara terperinci dari ruang tersebut untuk menyiapkan suatu susunan praktis dan faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan pekerjaan kantor dengan biaya yang layak. Dalam menyusun tata ruang kantor ada 5 asas yakni: asas jarak pendek, rangkaian kerja, penggunaan setiap bidang ruangan, perubahan fleksibilitas dan integrasi macam tata ruang kantor dapat dibedakan tata ruang terpisah (bersel) dan terbuka untuk menata ruang kantor diperlukan penataan meliputi: penataan meja, kebutuhan luas tempat kerja, dan diperlukan langkah-langkah tertentu untuk menata ruangan kantor.

Tata lingkungan adalah pengaturan lingkungan fisik kantor yang akan menunjang terciptanya suasana kerja yang menyenangkan. Tata lingkungan kantor dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu lingkungan langsung dan lingkungan tidak langsung.

1. Lingkungan langsung berhubungan dengan penerangan, warna, udara, suara, dekorasi dan lingkungan lainnya.
2. Lingkungan tidak langsung berhubungan dengan tempat parkir, tanaman, keamanan kantor.

3.3. Latihan.

Untuk membantu anda dalam memahami materi kegiatan belajar ini, coba anda kerjakan latihan-latihan di bawah ini :

1. Sebutkan 3 kelompok perlengkapan kantor dan jelaskan maksud dari masing-masing kelompok tersebut !
2. Sebutkan macam-macam tata ruang kantor!
3. Apa kelebihan dan kelemahan dari tata ruang terpisah!
4. Sebutkan bentuk-bentuk susunan meja rapat menurut The Liang Gie!
5. Coba anda uraikan keadaan tata lingkungan langsung dikantor anda bekerja baik mengenai peneranganya, warna, udara, suara, dekorasi di lingkungan anda bekerja saat ini ?
6. Apakah menurut pendapat anda lingkungan tidak langsung anda sudah memenuhi syarat ?

4. Kegiatan Belajar 3

PENANGANAN SURAT

4.1. Uraian dan Contoh

Secara ringkas Kegiatan Belajar 3 yang berjudul "Penanganan Surat" ini akan membahas tentang tata cara penanganan surat dalam suatu organisasi atau instansi. Penanganan surat dapat dikatakan merupakan awal dari proses penanganan informasi, yaitu kegiatan mulai dari penerimaan surat masuk, pengolahan surat keluar sampai pada penyimpanan warkat-warkat. Sepintas orang dapat menganggap bahwa surat adalah sesuatu yang sederhana dan tidak perlu perhatian khusus untuk menanganinya. Dalam kantor, surat adalah suatu komponen yang keberadaannya tidak diabaikan begitu saja, dan sebuah surat, apapun jenisnya perlu dikelola dengan benar.

Tidak dapat di pungkiri bahwa penanganan surat mempengaruhi citra organisasi, karena itu diperlukan tenaga yang terampil, metode yang sesuai dan fasilitas yang memadai agar surat-surat yang dihasilkan mempunyai citra yang baik di tangan pembacanya.

1. Pengertian, Fungsi, Jenis dan Bentuk Surat

Tentu Anda pernah menulis surat, tetapi pernahkah Anda bertanya mengapa harus menulis surat ? bukankah Anda dapat datang sendiri untuk menyampaikan berita atau menjelaskan sesuatu hal, atau dengan menggunakan telepon Anda dapat berkomunikasi dengan baik ? Pertanyaan selanjutnya yang mungkin muncul adalah apakah surat ini dapat di terima oleh si alamat tepat pada waktunya? Apakah kita masih ingat kata demi kata dalam surat yang sudah kita kirim? dan lain sebagainya. Uraian berikut ini akan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.

a. Pengertian surat

Banyak pengertian surat telah dikemukakan oleh para ahli, akan tetapi untuk sekedar pegangan dapat diambil salah satu batasan (definisi) pengertian dari pada surat. ***Surat adalah setiap tulisan yang berisi pernyataan dari penulisnya dan dibuat dengan tujuan penyampaian informasi kepada pihak lain.***

Dari pengertian surat tersebut, dapat dikatakan bahwa surat termasuk alat komunikasi tertulis. Dalam organisasi, surat merupakan salah satu alat komunikasi administrasi antara sesama pegawai/pejabat baik secara interin maupun dengan pihak luar secara timbal balik. Lalu lintas persuratan kemudian menimbulkan kebiasaan-kebiasaan, tata cara, bentuk dan ukuran tertentu, warna kertas, gaya bahasa, tata kesopanan dan etika yang dalam bahasa administrasi di sebut tata persuratan.

b. Fungsi Surat.

Mengingat bahwa surat merupakan alat komunikasi tertulis, maka bila diteliti lebih mendalam, bahwa bagi suatu instansi surat mempunyai fungsi sebagai:

- 1). wakil dan pengirim surat (wakil instansi)
- 2). bahan pembukti;
- 3). pedoman untuk mengambil tindakan lebih lanjut dari suatu masalah
- 4). alat pengukur kegiatan instansi;
- 5). sarana untuk memperpendek jarak.

c. Jenis-Jenis Surat

Jenis-jenis surat yang bisa ditemukan dalam praktek dapat dibedakan:

1). Menurut jangkauannya.

Menurut jangkauannya surat dapat dibedakan :

- a). **Surat *intern***, yaitu surat yang dikirim oleh pimpinan kepada unit-unit di lingkungan instansi, atau surat dikirim oleh unit / pejabat lainnya dalam instansi yang sama.
- b). **Surat *ekstern***, yaitu surat yang dikirim oleh suatu instansi kepada instansi lain (baik surat dari pimpinan instansi, maupun surat dari pejabat lainnya).

2). Menurut prosedur pengurusannya.

- a). **Surat masuk**, yaitu surat yang diterima dari instansi lain.
- b). **Surat keluar**, yaitu surat yang dikirim kepada instansi lain.

3). Menurut urgensi pengirimannya.

- a). **Surat sangat segera/kilat**, yaitu surat yang harus dikirim/ diselesaikan/ disampaikan pada hari yang sama dengan batas waktu 24 jam;
- b). **Surat segera**, yaitu surat yang harus dikirim/ diselesaikan/ disampaikan paling lambat dalam waktu 2 x 24 jam;
- c). **Surat biasa**, yaitu surat yang pengirimannya menurut asas FIFO yaitu pengirimannya menurut urutan-urutan yang diterima oleh bagian pengiriman, sesuai dengan jadwal perjalanan caraka/kurir. Dengan batas waktu 5 hari.

4). Menurut keamanan isinya.

- a). **Surat sangat rahasia** (biasa diberi kode SR), yaitu surat yang tingkat keamanannya tertinggi sangat erat hubungan keselamatan negara. Jika disiarkan secara tidak sah atau jatuh ketangan yang tidak berhak akan membahayakan keamanan dan keselamatan negara.
- b). **Surat rahasia** (biasa diberi kode R), yang isinya harus dirahasiakan oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Apabila surat ini dibocorkan secara tidak sah, maka akan dapat menurunkan martabat dan kewibawaan Negara, dapat mengakibatkan kerugian besar bagi Negara, atau menimbulkan kegoncangan didalam masyarakat.
- c). Surat **terbatas/konfidensial** (biasa diberi kode K), yang isinya hanya dapat diketahui oleh beberapa pejabat tertentu sesuai dengan sifat kedinasannya. Bilamana disiarkan tidak sah, dapat merugikan martabat dan kewibawaan pemerintah atau dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan.

- d). **Surat biasa** disingkat (B), tingkat keamanan isi suatu surat ini tidak termasuk dalam butir a) sampai dengan c), namun tidak berarti isi surat tersebut dapat disampaikan kepada yang tidak berhak mengetahuinya.

Dilingkungan Departemen Keuangan, surat-surat/dokumen ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 80/PMK.01/2005 tanggal 6 September 2005 dibedakan menjadi tingkat kualifikasi, yaitu:

- ✚ Sangat Rahasia (SR);
- ✚ Rahasia (R);
- ✚ Konfidensial atau terbatas (K);
- ✚ Biasa (B).

5). Menurut jumlah penerimaannya.

- a). **Surat Biasa**, yaitu surat yang menerimanya hanya satu (seorang pejabat atau organisasi);
- b). **Surat Edaran**, yaitu surat yang ditunjukkan kepada beberapa orang/pejabat/instansi;
- c). **Surat Pengumuman**, yaitu surat yang ditunjukkan kepada sekelompok masyarakat.

6). Menurut tujuannya.

- a). **Surat Pemberitahuan**, yaitu surat yang berisi sesuatu informasi yang perlu diketahui oleh orang banyak.
- b). **Surat Perintah**, yaitu surat yang berisi pernyataan kehendak seseorang (misalnya dari seorang atasan) kepada pihak lain (misalnya kepada seorang bawahannya) untuk melaksanakan sesuatu tugas tertentu.
- c). **Surat Peringatan**, yaitu surat yang berisi teguran dari seseorang (misalnya dari seorang atasan , kepada orang lain (misalnya kepada bawahan), karena yang bersangkutan melakukan sesuatu yang seharusnya tidak boleh dilakukan.
- d). **Surat Permintaan**, yaitu surat yang isinya menghendaki orang lain untuk melakukan sesuatu langkah atau perbuatan untuk keperluan si pembuat surat
- e). **Surat Panggilan**, yaitu surat dari seseorang (misalnya seseorang atasan) kepada orang lain (misalnya seorang bawahan), agar yang bersangkutan segera menghadap atau menemui si pengirim surat.
- f). **Surat Susulan**, yaitu surat yang merujuk kepada surat yang dikirim terlebih dahulu (sebelumnya).
- g). **Surat Keputusan**, yaitu surat yang membuat sesuatu kebijaksanaan. Surat semacam ini biasanya dikeluarkan oleh pimpinan.
- h). **Surat Perjanjian**, yaitu surat yang berisi kesepakatan antara pihak yang satu dengan pihak lainnya untuk melaksanakan sesuatu.
- i). **Surat Izin**, yaitu surat keterangan yang diberikan kepada seseorang untuk memperoleh suatu hak atau fasilitas atau dispensasi yang bukan menjadi milik atau kewenangannya, untuk suatu periode tertentu.

j). **Surat Laporan**, yaitu surat yang berisi informasi yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan.

7). Menurut wujudnya.

Menurut wujudnya, surat antara lain yaitu :

Kartu pos, Warkat pos, Surat bersampul, Nota, Memorandum, Telegram, Telex, dan Surat pengantar

8). Menurut sifat/isinya

a). Surat yang bersifat penyampaian berita dan yang sejenisnya sebagai berikut :

(1)	Surat	kode S
(2)	Nota	kode N (jika dianggap perlu)
(3)	Nota Dinas	kode ND
(4)	Memorandum (memo)	kode MO
(5)	Surat Edaran	kode SE
(6)	Pengumuman	kode PENG
(7)	Pemberitahuan	kode PEM
(8)	Surat Undangan	kode UND
(9)	Surat Pengantar	kode SP
(10)	Surat Peringatan	kode PER

b). surat bersifat memberikan keterangan, tugas/perintah atau hak dan lainnya

(1)	Surat Keterangan	kode KET
(2)	Surat Keterangan Perjalanan	kode SKP
(3)	Surat Izin	kode SI
(4)	Surat Kuasa	kode SKU
(5)	Instruksi	kode INS
(6)	Surat Perintah	kode PRIN
(7)	Surat Tugas	kode ST
(8)	Surat Perintah Perjalanan Dinas	kode SPPD
(9)	Keputusan	kode KEP

c). surat yang isinya harus segera di sampaikan :

(1)	Telegram	kode TLG
(2)	Surat Kawat	kode KWT
(3)	Radiogram	kode RDG
(4)	Telex	kode TLX

d).surat yang berupa catatan/naskah yang bersifat dokumen/alat pembuktian :

(1)	Lembaran Disposisi	kode LD
(2)	Verbal	kode PRB
(3)	Catatan	kode CAT
(4)	Laporan	kode LAP
(5)	Risalah	kode RIS
(6)	Berita Acara	kode BA
(7)	Naskah Serah Terima	kode NST
(8)	Perjanjian	kode PRJ

e). surat berupa peraturan pelaksanaan dari peraturan perundang-undangan:

(1)	Peraturan Menteri Keuangan	kode KET
(2)	Keputusan Menteri Keuangan	kode SKP
(3)	Instruksi Menteri Keuangan	kode SI
(4)	Keputusan	kode SKU
(5)	Instruksi	kode INS

Tujuan dari pemberian kode (koding) terhadap surat-surat dilingkungan Departemen Keuangan adalah:

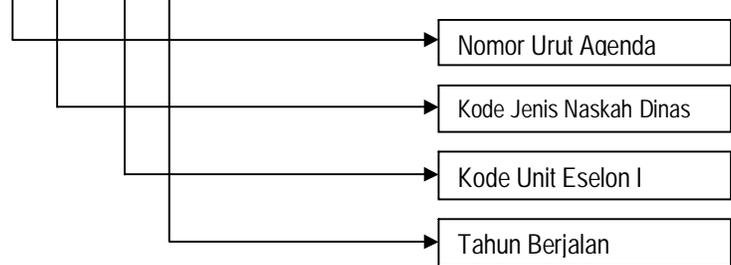
- a. Agar mudah diingat, baik oleh para pegawai/pejabat maupun bagi pihak luar dan dapat diketahui secara visual.
- b. Kode disusun sedemikian rupa agar memudahkan penggolongan dengan komputer untuk memonitor surat-surat.
- c. Menyederhanakan dan memudahkan artinya, agar mudah di ingat dan dapat dengan cepat ditemukan dalam mencari kembali.

Untuk lengkapnya dapat dilihat beberapa contoh dibawah ini :

1) Nomor dan kode Peraturan Menteri Keuangan yang ditandatangani oleh Menteri Keuangan dari konseptor unit I sebagai berikut :

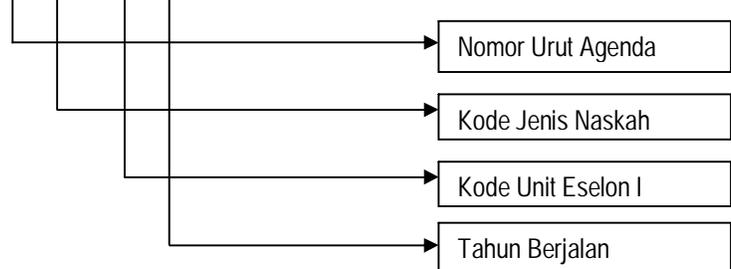
Contoh :

NOMOR .../PMK.01/....



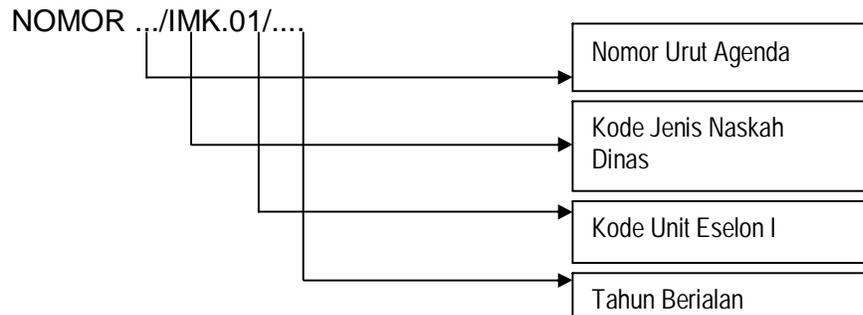
2) Nomor dan kode Keputusan Menteri Keuangan yang ditandatangani oleh Menteri Keuangan dari konseptor unit I atas nama Menteri Keuangan sebagai berikut :

NOMOR .../KMK.01/....



3) Nomor dan kode Instruksi Menteri Keuangan yang ditandatangani oleh Menteri Keuangan dari konseptor unit I sebagai berikut :

Contoh :



2. Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar

Kegiatan penanganan surat adalah serangkaian kegiatan atau usaha pengamanan surat/dokumen berdasarkan tata cara tertentu. kegiatan di maksud dimulai dari pencatatan surat masuk, kegiatan surat menyurat, pencatatan surat keluar, pengirim surat sampai kepada penyimpanan surat.

a. Pengolahan Surat Masuk

Surat yang masuk pada prinsipnya diterima melalui loket penerimaan surat yang telah disiapkan untuk itu (biasa disebut loket surat), atau langsung dikirim kepada sekretariat pimpinan atau di ambil sendiri dari kotak pos.

Setelah surat itu di terima oleh bagian penerima surat, selanjutnya surat itu diadakan pengolahan sebagai berikut :

1). Penyortiran Surat

Langkah yang pertama-tama oleh bagian penerima surat dalam melakukan penyortiran adalah memilah-milah surat menurut :

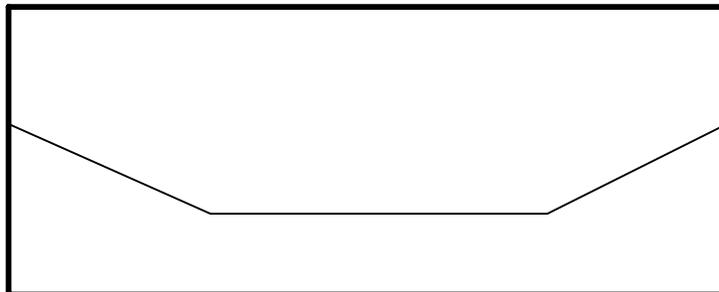
- a). Unit organisasi
Surat di kelompokkan menurut tujuan surat, yaitu kepada pimpinan, atau kepada unit-unit dalam organisasi itu.
- b). Macamnya.
Surat dikelompokkan menurut kelompok surat dinas, wesel, giro, surat pribadi, surat dinas, surat tercatat dan sebagainya.
- c). Klasifikasinya.
Surat dinas dikelompokkan: surat sangat segera/kilat, segera dan biasa.
- d). Kualifikasinya
Selanjutnya surat dikelompokkan menurut surat biasa, surat rahasia dan surat sangat rahasia.
- e). Urgensinya.
Surat dikelompokkan berdasarkan jenis pengiriman seperti telex, faksimile, telegram, radiogram dan surat kawat. Pengiriman surat dengan cara ini biasanya untuk surat dengan klasifikasi segera atau sangat segera atau surat kilat.

Penyortiran semacam ini maksudnya membantu memudahkan dalam penanganan selanjutnya, yaitu selain dapat diketahui kemana surat itu harus di sampaikan, juga dapat di ketahui surat mana yang penyampaiannya harus didahulukan.

2). Pembukaan Sampul.

Surat yang bersampul dibuka dengan teliti kecuali surat rahasia dan surat pribadi. Langkah pembukaan surat yang paling baik hendaknya dilakukan seperti:

- a) surat yang bersampul tertutup memanjang sebaiknya dibuka dengan menggunakan pisau. Caranya yaitu letakkan surat itu di atas meja, bagian penutup amplop ada di sebelah atas. Tindih surat dengan tangan kiri dan pisau kedalam penutup sampul, kemudian dorong pisau sampai memotong tutup sampul surat, yakinkan agar surat di dalam jangan sampai kepotong.



- b). sampul yang tertutup melebar, sebaiknya dibuka dengan menggunakan gunting. Dengan menggunting bagian ujung sampul surat. Pastikan isi surat tidak tergunting.



3). Mengeluarkan surat dari sampul.

Langkah berikutnya mengeluarkan surat dari dalam sampulnya, dilakukan dengan hati-hati jangan sampai surat itu terkoyak atau robek karena ada kemungkinan surat itu masih menyangkut kesampulnya. Cara yang baik lakukanlah seperti berikut :

- a). untuk surat yang sampulnya terbuka memanjang, renggangkanlah bagian yang terbuka dengan ibu jari kedua tangan, dan ambil surat dari dalam sampulnya dengan jari-jari tangan kanan. Pastikan surat yang ada dalam sampul telah dikeluarkan.
- b). untuk surat yang sampulnya melebar, tekanlah kedua sisi sampul dengan jari-jari tangan kiri hingga bekas mengguntingnya ada di

bagian bawah; kemudian ambil surat dari dalam sampul. Pastikan bahwa semua isi sampul telah di keluarkan.

4). Pembacaan Surat.

Apabila surat tersebut itu ada alamat dalamnya, maka sampul surat dapat dipisahkan dan bila tidak ada alamat dalamnya, maka sampul surat harus diletakkan/ distaples kepada surat tersebut. Selanjutnya di teliti apakah surat itu untuk pimpinan atau pejabat/unit yang menangani masalahnya. Juga diteliti apakah surat itu ada lampirannya atau tidak, bila ada agar dicocokkan dengan keterangannya dan bila lampiran itu tidak sesuai, agar dicatat bahwa lampirannya tidak sama. Demikian juga bila surat terdiri lebih dari satu lembar, agar diusahakan jangan sampai terpisah.

5). Pencatatan Surat

Surat yang sudah diolah seperti tersebut di atas, selanjutnya diberi label agenda atau cap agenda, kemudian diberi nomor dan dicatat dalam buku agenda menurut klasifikasi dan kualifikasi masing-masing surat. Pencatatan surat sangat diperlukan untuk memudahkan pengendalian surat itu.

Instansi yang telah menerapkan kearsipan pola baru, sarana pencatatan untuk surat penting berupa Kartu Kendali (KK); untuk surat biasa pada lembar pengantar (LP); surat rahasia juga dicatat pada LP. Contoh cap agenda, label agenda, dan kolom buku agenda adalah:

CAP AGENDA

No Agenda		
Tgl. Terima :		
DIKIRIM		
Tanggal	Kepada	Paraf

LABEL AGENDA

NAMA INSTANSI	
NAMA KODE BERKAS :	
DITERIMA TGL. :	
AGENDA NOMOR :	
LAMPIRAN :	
NO. BERKAS :	
PERHATIAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilarang memisahkan sehelaipun dari berkas yang telah disusun ini. 2. Jika surat ini sudah tidak diperlukan lagi harap dikembalikan kepada Bagian Arsip. 3. Penerusan surat ini keluar Direktorat atau Biro sebaiknya dilakukan dengan perantaraaan Bagian Arsip 	
LAJUR UNTUK CATATAN u.p	PARAF

KOLOM-KOLOM BUKU AGENDA

Tgl. penerimaan Surat	Nomor Urut	Nomor Indeks	Terima dari	Tgl & nomor kode surat masuk	Lampiran	Ringkasan isi pokok surat	Hubungan dengan surat nomor	Tgl di kirim kepada	Keterangan

Contoh : Formulir Kartu Kendali Surat Keluar dibawah ini (berdasarkan Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan Nomor 80/PMK.01/2005)

KARTU KENDALI SURAT KELUAR					
Keluar : B/R/		KODE :			
Nomor Surat :		INDEKS :			
Tanggal Surat :					
Hal :					
Lampiran :					
Dari :					
Kepada :					
Konseptor					
Proses		Transfer	File	Paraf /Tanggal	KETERANGAN
Pengolah					
1.		0	△		
2.		0	△		
3.		0	△		
4.		0	△		

Catatan : Ukuran Kartu Kendali Seperempat folio (165 x 105 mm)

6). Pembagian Surat

Setelah surat dicatat dalam buku agenda atau kartu kendali seperti tersebut di atas, selanjutnya surat tersebut dikirim kepada pihak yang dituju oleh surat tersebut. Surat untuk pimpinan disampaikan kepada sekretaris pimpinan dan surat untuk pejabat-pejabat/unit yang dimaksud oleh surat, disampaikan kepada petugas atau sekretaris pejabat yang bersangkutan.

Untuk pengirim, dilakukan lagi pencatatan dengan menggunakan ekspedisi. Petugas/sekretaris pimpinan harus membubuhkan tanda terima pada buku ekspedisi.

7). Pengolahan Surat oleh Sekretaris Pimpinan

Surat yang di terima dari bagian penerimaan surat, selanjutnya oleh sekretaris pimpinan dan oleh petugas/sekretaris

pejabat diadakan pengolahan sebagaimana mestinya. Oleh karena tugas pemilahan, pembukuan sampul surat biasa serta pengeluaran surat dari sampul sudah dilakukan oleh bagian penerima surat, maka langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh sekretariat pimpinan atau petugas di unit-unit terkait, terutama mengenai :

a). Pembukaan Sampul Surat Rahasia.

Sesuai dengan kualifikasinya, surat-surat rahasia tidak boleh di buka oleh petugas penerima surat, tetapi langsung diteruskan kepada pimpinan atau unit yang dituju, atau pejabat tersebut menunjuk orang yang diberi tugas untuk membuka surat rahasia dan penunjukannya itu seyogyanya dilakukan dalam bentuk tulis dan harus dikaitkan dengan rahasia jabatan, agar kerahasiaan surat tetap terjamin. Sampul-sampul surat rahasia untuk pimpinan dibuka oleh sekretaris pimpinan kemudian dikelompokkan tersendiri dan dijaga agar tidak tercampur dengan surat lainnya dan tidak terbaca oleh yang tidak berhak, dan langsung disampaikan kepada pejabat yang bersangkutan. Cara pembukaan sampul surat rahasia prinsipnya sama dengan cara-cara pembukaan sampul-sampul surat lainnya.

b). Pembacaan Surat.

Setelah surat diterima dari petugas bagian penerimaan surat, selanjutnya oleh sekretaris Pimpinan diadakan pembacaan (termasuk surat rahasia yang baru dibuka). Pembacaan surat oleh sekretaris pimpinan, terutama untuk mengecek sekali lagi apakah lampiran surat-surat yang telah disebutkan dalam surat asli tidak ada yang terlepas atau lampiran tidak disertakan. Di samping itu untuk mengetahui apakah surat tersebut bersifat rahasia atau tidak . Apabila surat itu bersifat segera, maka sekretaris pimpinan harus menempel/ membubuhkan tanda segera. Selanjutnya ia harus menempelkan lembar disposisi yaitu lembar yang di buat khusus dimana pimpinan dapat menuliskan petunjuk atau arahan mengenai penyelesaian masalah yang tercantum dalam surat.

c). Pencatatan Surat

setelah diadakan pembacaan seperti tersebut diatas, selanjutnya surat-surat tersebut harus dicatat dalam buku agenda intern, seperti pada halnya bagian penerimaan surat, surat-surat rahasia harus dicatat dalam agenda tersendiri. Apabila telah digunakan sistem kearsipan pola baru, surat-surat yang bersifat penting dicatat dalam Kartu Kendali (KK) dan surat-surat biasa serta surat-surat rahasia dicatat dalam lembar pengantar (LP).

d). Penyampaian Surat

setelah surat-surat itu diolah seperti di atas, selanjutnya disampaikan kepada pimpinan untuk memperoleh disposisi.

Apabila ada surat-surat yang langsung ditujukan secara pribadi, surat itu langsung disampaikan kepada yang bersangkutan. Penyampainan surat pribadi semacam ini harus memakai lembar pengantar.

Contoh: lembar disposisi dari unit Sekretariat Jenderal Departemen Keuangan (berdasarkan Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan Nomor 80/PMK.01/2005)

	DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL	Gedung Utama Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2-4 Jakarta 10710 Kotak Pos 21	Telepon 3449230 (20 saluran) Pes. 2416, 3852143 Faksimili 3453710 Website www.depkeu.go.id
LEMBAR DISPOSISI			
PERHATIAN : Dilarang memisahkan sehelai surat pun yang tergabung dalam berkas ini			
Tanggal Penerimaan Surat :		No. KK :	B / R A / T
No./Tgl. Surat :			
Dari :			
Hal :			
Lampiran :			
Sifat : <input type="checkbox"/> Kilat <input type="checkbox"/> Sangat segera <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Biasa			
DISPOSISI SESJEN KEPADA :			
<input type="checkbox"/> Karo Perencanaan dan Keuangan	<input type="checkbox"/> Karo Organta	<input type="checkbox"/> Karo Umum	
<input type="checkbox"/> Karo Kepegawaian	<input type="checkbox"/> Karo Hukum	<input type="checkbox"/> Ka. Pusintek	
<input type="checkbox"/> Karo Perlengkapan	<input type="checkbox"/> Karo Humas	<input type="checkbox"/> Ses. PP	
PETUNJUK :			
<input type="checkbox"/> Setuju	<input type="checkbox"/> Untuk perhatian	<input type="checkbox"/> Perbaiki	<input type="checkbox"/> Sesuai catatan
<input type="checkbox"/> Tolak	<input type="checkbox"/> Edarkan	<input type="checkbox"/> Bicarakan dgn. Saya	<input type="checkbox"/> Perbanyak Kali
<input type="checkbox"/> Teliti & Pendapat	<input type="checkbox"/> Jawab	<input type="checkbox"/> Ingatkan	<input type="checkbox"/> asli kepada
<input type="checkbox"/> Untuk diketahui	<input type="checkbox"/> Selesaikan	<input type="checkbox"/> Simpan
CATATAN SESJEN :			
Tgl. Penyelesaian :		Diajukan kembali tgl. :	
Penerima :		Penerima :	
DISPOSISI KARO/KAPUS : Kepada : Bag/Bid 1,2,3,4,5 Petunjuk :		DISPOSISI KABAG/KABID : Kepada : Subbag/Subbid 1,2,3,4 Petunjuk :	
Tgl. Penyelesaian :		Tgl. Penyelesaian :	
Penerima :		Penerima :	

Catatan : Ukuran Lembar Disposisi adalah A5 atau setengah folio (210 x 165 mm), apabila menggunakan continous form ukurannya dalah 225 x 195 mm.

b. Pengolahan Surat Keluar.

1). Pengolahan Surat oleh Pejabat Teknis.

Pada dasarnya surat keluar berasal dari dua sumber yaitu disposisi pimpinan dan surat dari pejabat teknis yang bersangkutan dalam rangka

pelaksanaan tugas pokok. Surat yang telah didisposisi oleh pimpinan, dikembalikan kepada sekretaris pimpinan untuk selanjutnya diteruskan kepada pejabat teknis yang menangani permasalahan yang tersebut dalam surat. Penyampaian surat kepada pejabat teknis oleh sekretaris pimpinan, harus menggunakan lembar pengantar. Satu lembar disposisi (tembusannya) harus disimpan oleh sekretaris pimpinan sebagai *sichler file* dapat pula menggunakan buku ekspedisi. Petugas di unit pejabat teknis, harus memberikan tanda tangan (paraf) pada lembar pengantar/ buku ekspedisi yang menunjukkan bahwa surat dan disposisi dari sekretaris pimpinan telah diterima.

Berdasarkan disposisi dari pimpinan, pejabat teknis mengambil langkah-langkah mengumpulkan bahan untuk menyusun konsep surat jawaban. Langkah pertama yaitu menginventarisir masalah yang kaitannya dengan hal yang tersebut di surat.

Setelah surat itu ditandatangani oleh pimpinan, selanjutnya oleh sekretaris pimpinan diserahkan kepada unit/petugas pencatatan untuk diberi nomor dan di stempel, dan dicatat dalam buku agenda, seperti contoh berikut:

Nomor Urut	Tanggal surat/dokumen	Jenis Surat Dokumen					Hal	Keterangan
		Und	Ket	SKU	ST	PER		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

Setelah surat itu di beri nomor dan dicap (stempel), maka selesailah proses pembuatan surat oleh pejabat teknis dan sekarang surat siap untuk diteruskan kebagian pengiriman untuk dikirimkan ke alamat yang dituju.

2). Pengiriman Surat

Dalam suatu instansi besar pengiriman surat juga biasanya disentralisir yaitu dilakukan oleh unit tersendiri. Dalam uraian ini bagian tersebut kita namakan bagian ekspedisi. Unit ini dipimpin oleh seorang pejabat dan dilengkapi sejumlah tenaga termasuk juru kirim surat (caraka) dan dilengkapi dengan sarana yang memadai. Sebelum surat itu dikirim, oleh petugas di Bagian Ekspedisi diadakan pengecekan kembali atas surat-surat tersebut dan diadakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a). surat-surat itu di cek apakah sudah ditandatangani, diberi nomor, tanggal, cap instansi, dicek juga apakah lampirannya sudah lengkap.
- b). surat-surat yang sudah lengkap, dimasukan kedalam sampul surat.
- c). untuk surat rahasia digunakan sampul rangkap dua. Kode rahasia surat dicantumkan pada amplop dalam.
- d). pada sampul surat dicantumkan alamat pada siapa surat itu ditunjukkan, nomor surat, cap instansi, dan klasifikasi surat. Bila dianggap perlu, pada sampul surat dibubuhi tanda-tanda lain

misalnya segera, sangat segera/kilat, surat dinas, bebas bea dan sebagainya.

Setelah surat itu lengkap, maka siap untuk dilakukan pengiriman ke alamat yang dituju. Pengiriman surat dapat dilakukan melalui pengantar surat (caraka) atau melalui pos. Dengan teknologi komunikasi, surat juga dapat dikirim via faksimile, telex, radiogram, e-mail atau sejenisnya, tetapi surat ini tidak memerlukan sampul surat. Surat-surat yang bersifat rahasia, sebaiknya tidak dikirim melalui cara ini. Untuk surat dinas walaupun cara pengirimannya dapat dilakukan dengan faksimile, asli surat tetap dikirimkan kepada instansi yang dikirimkan surat.

3. Penyusunan Surat (Korespondensi)

Setelah semua data terkumpul dan telah dibahas, maka langkah yang dilakukan untuk menyusun suatu surat adalah sesuai langkah-langkah korespondensi sebagai berikut :

a. Pendiktean

Apabila Pimpinan /Pejabat teknis tidak ingin menulis sendiri konsep surat karena ia ingin berkonsentrasi pada masalah-masalah yang akan dituangkan dalam surat, maka dapat dilakukan proses pendiktean, yaitu Pimpinan/Pejabat teknis mendiktekan dan stafnya akan menulis di kertas konsep. Apabila Pimpinan/Pejabat teknis ingin seluruh kata-katanya ditulis, maka stafnya harus menguasai stenografi atau menggunakan alat perekam.

b. Pelatitan.

Dalam hal kata-kata Pimpinan/Pejabat teknis ditulis dengan huruf steno, maka sebelum diserahkan kepada juru tik, terlebih dahulu konsep surat disalin kedalam huruf latin agar dapat dibaca oleh orang-orang yang tidak dapat membaca tulisan steno. Seiring dengan peningkatan kualitas SDM, maka kegiatan pendiktean dan pelatitan tidak digunakan lagi di Departemen Keuangan. Pimpinan memerintahkan pegawai untuk menyusun konsep surat dan konsep langsung diketik.

c. Pengetikan

Setelah konsep surat ditulis, langsung diserahkan ke juru tik untuk dilakukan pengetikan, oleh juru tik konsep surat itu di ketik pada lembar konsep verbal, yaitu lembar yang dibuat khusus untuk membuat konsep surat-surat dinas. kertas konsep verbal terdiri dari kertas halaman ganda (*double folio*) yang dilipat dua, bagian dalamnya tertulis seperti contoh dibawah dan bagian belakangnya kosong. Konsep surat harus di ketik di bagian belakang dalam konsep verbal.

Karena beberapa alasan teknis, biasanya konsep surat dibuat tidak pada lembar konsep verbal, tetapi dibuat dilembar kertas lain dan apabila telah disetujui, konsep itu diletakan pada lembar konsep verbal bagian dalam.

Setelah konsep surat itu selesai diketik selanjutnya disampaikan kepada pejabat teknis yang menjadi konseptor untuk memperoleh koreksi. Bila semua ketikan sudah dinyatakan benar dan ia sudah setuju, maka pejabat teknis membubuhkan parafnya pada konsep surat. Selanjutnya konsep surat

yang sudah diperiksa itu diserahkan lagi kepada juru tik (melalui sekretaris) untuk diketik pada lembar surat asli. Konsep ini merupakan konsep resmi dari surat dan dapat dijadikan bukti otentik bila diperlukan.

Surat yang telah diketik net, selanjutnya dimasukkan kedalam konsep verbal, dan setelah pada bagian Nota diisi dan telah ditandatangani oleh pejabat teknis, kemudian surat itu di sampaikan kepada pimpinan untuk ditetapkan dan ditandatangani.

Contoh blanko konsep verbal, seperti tertera dibawah ini : (berdasarkan Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan Nomor 80/PMK.01/2005)

**Contoh Format
KONSEP VERBAL**

	<p>DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL</p>
Gedung Utama Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2-4 Jakarta 10710 Kotak Pos 21	Telepon 3449230 (20 saluran) Pes. 2416, 3852143 Faksimili 3453710 Website www.depkeu.go.id
DITERIMA OLEH REDAKTUR : DISELESAIKAN OLEH : DIPERIKSA OLEH : DITERIMA OLEH BAGIAN ARSIP :	
DITERIMA BAGIAN KETIK : DIKETIK OLEH : DIBACA OLEH : DIPERIKSA OLEH : DIKIRIM PADA TANGGAL :	
DIKEMUKAKAN LAGI PADA TANGGAL	
HAL :	No. Agenda : Kode Unit Organisasi Konseptor :
NOMOR : NOTA : Kepala Bagian Tata Usaha Departemen Paraf : Nama NIP...	Tanggal, Bulan, Tahun (Alamat yang dituju)
Terlebih Dahulu : Kepala Biro Umum Paraf Nama NIP ... Ditetapkan : Sekretaris Jenderal Paraf/Tandatangan Nama NIP... Jumlah Lampiran : Penjelasan :	
Kp. : <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	

Catatan : Ukuran Verbal double folio

d. Pengoreksian

Setelah konsep surat selesai diketik, selanjutnya diserahkan kepada pejabat teknis yang menjadi konseptor untuk di teliti dan dikoreksi. Bila semua ketikan sudah dinyatakan benar dan telah setuju, maka pejabat teknis membubuhkan parafnya pada konsep surat. Selanjutnya konsep surat yang sudah diperiksa itu diserahkan lagi kepada juru tik untuk diketik pada lembar surat asli. Konsep ini merupakan konsep resmi dari surat dan data dijadikan bukti otentik bila diperlukan.

e. Penandatanganan

Surat yang sudah diketik net selanjutnya di masukan didalam konsep verbal, dan setelah pada bagian nota diisi dan ditandatangani oleh pejabat tehnik, kemudian surat itu disampaikan kepada pimpinan untuk ditetapkan dan ditandatangani.

Dalam pembuatan surat dinas, beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu asas tata persuratan, wewenang penandatanganan surat, cap dinas dan lain sebagainya.

4. Asas-Asas Tata Persuratan

Surat dinas harus disampaikan dengan memperhatikan beberapa azas, agar surat itu memenuhi syarat-syarat surat dinas. Azas-azas tersebut adalah :

a. Asas Keamanan.

Isi surat dinas harus aman, artinya isi surat tersebut tidak boleh dibaca oleh orang yang tidak berhak. Dalam kaitan ini para petugas yang menangani surat dinas tidak diperkenankan memberitahukan isi surat tersebut kepada siapapun yang tidak berhak. Dalam peraturan kedinasan hal ini bisa disebut rahasia jabatan.

b. Asas Kecepatan dan Ketepatan

Pembuatan surat merupakan salah satu pelaksanaan tugas dan fungsi dari suatu organisasi atau suatu instansi. Oleh karena itu untuk menunjang kelancaran tugas organisasi tersebut, pembuatan surat harus dilaksanakan secepat mungkin. Untuk tertibnya, kecepatan pembuatan surat, harus diperhatikan klasifikasi penyampaian surat tersebut, misalnya dari surat luar disampaikan dengan surat sangat segera/kilat, maka surat jawabannya harus dibuat secepat-cepatnya. Setelah itu dibuat surat berikutnya yang klasifikasinya lebih rendah, sifatnya segera dan biasa.

c. Asas Pertanggungjawaban.

Azas ini didasarkan bahwa tata surat dinas dapat dipertanggungjawabkan dari segi isi, format, prosedur, kearsipan, kewenangan, dan keabsahan.

d. Asas Keterkaitan.

Tata persuratan suatu instansi berkaitan dengan administrasi perkantoran pada umumnya. Dengan demikian semua kegiatan tata persuratan harus merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tata laksana kearsipan. Dalam kaitan ini, setiap kali dibuat surat harus diperhatikan bahwa **surat itu harus ada arsipnya.**

e. Asas Pembakuan.

Telah dijelaskan bahwa surat dinas harus memenuhi persyaratan baik bentuknya, penandatangannya, penomorannya dan sebagainya. Dalam kaitan ini, ketentuan mengenai tata persatuan harus digariskan secara jelas oleh instansi yang bersangkutan, agar tercapai keseragaman dalam pelaksanaan pembuatan surat.

Penggarisan demikian akan membawa manfaat yaitu efisiensi efektifitas.

f. Asas Dayaguna dan Hasilguna

Penyelenggaraan tata naskah atau surat dinas perlu dilakukan secara berdayaguna dan berhasilguna dalam penulisan, penggunaan Bahasa Indonesia yang baik, benar dan lugas.

5. Wewenang Penandatanganan Surat

Pada hakekatnya pada surat keluar menjadi tanggung jawab dan harus ditandatangani oleh pimpinan tertinggi instansi dimaksud (dilingkungan Departemen Keuangan harus ditandatangani oleh Menteri Keuangan). Tetapi didalam praktek melaksanakan tugas, terutama bagi organisasi/instansi besar (seperti Departemen Keuangan), hal ini tidak mungkin karena jumlah pekerjaan yang begitu besar.

Untuk menjamin kelancaran tugas, dimungkinkan adanya pelimpahan wewenang penadatangan surat, yaitu penyerahan sebagian dari kekuasaan pimpinan kepada bawahannya, agar bawahan dapat membantu dalam penandatanganan surat. Tindakan bawahan menggunakan kekuasaan atas dasar pelimpahan wewenang dinamakan **bertindak atas kuasa**. Pelimpahan dalam hal penandatanganan surat ada dua macam yaitu atas nama (a.n.), serta untuk beliau (u.b.)

a. atas nama (a.n.)

Penggunaan sebutan atas nama dipakai apabila pimpinan melimpahkan wewenangnya kepada bawahannya untuk menandatangani surat, pelimpahan wewenang semacam ini harus memenuhi ketentuan :

- o pelimpahan wewenang harus dalam bentuk tertulis.
- o menteri wewenang yang dilimpahkan harus merupakan tugas dan tanggung jawab pejabat yang menerima pelimpahan wewenang.
- o tanggung jawab sebagai akibat penadatangan surat tetap ada ditangan pimpinan yang melimpahkan wewenang.

Contoh penggunaan atas nama (a.n.).

<p>a.n. Menteri Keuangan Sekretaris Jenderal</p> <p>Nama Pejabat NIP.</p>	<p>a.n. Sekretaris Jenderal Kepala Biro</p> <p>Nama Pejabat NIP</p>
---	--

b. untuk beliau (u.b.)

Sebutan untuk beliau digunakan jika pejabat yang diberi wewenang itu melimpahkan kembali wewenang tersebut kepada pejabat dibawahnya.

Pelimpahan wewenang semacam ini harus memenuhi ketentuan :

- o pelimpahan wewenang harus mengikuti urutan hanya sampai dua tingkat struktur dibawah pejabat pemberi wewenang yang pertama.
- o Materi yang ditangani merupakan tugas dan tanggung jawabnya.
- o Dapat dipergunakan oleh pejabat yang ditunjuk sebagai pemangku jabatan sementara (Pjs.) atau yang mewakili.
- o Tanggung jawab berada pada pejabat yang telah diberi kuasa.

Penggunaan (u.b) disini untuk menghormati asas kesatuan komando. Misalnya surat keluar dari Direktur Jenderal ditujukan kepada pejabat eselon I lainnya dilingkungan Departemen Keuangan, dapat ditandatangani oleh Sekretaris Direktorat Jenderal atau Direktur dengan menggunakan untuk beliau (u.b.).

Contoh penggunaan untuk beliau (u.b.)

<p>Direktur Jenderal ... u.b. Sekretaris Direktorat Jenderal ..</p>	<p>Direktur Jenderal ... u.b. Direktur...</p>
<p>Nama Pejabat NIP</p>	<p>Nama Pejabat NIP</p>
<p>a.n. Menteri Keuangan Direktur jenderal u.b.</p>	<p>a.n. Direktur Jenderal Pajak Direktur ... u.b.</p>
<p>Nama Pejabat NIP.....</p>	<p>Nama Pejabat NIP.....</p>

6. Penunjukan Pejabat Pengganti

Untuk menjaga kelancaran tugas dan kelangsungan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan dilingkungan Departemen Keuangan, apabila terjadi kekosongan jabatan dalam hal pejabat yang bersangkutan karena sesuatu hal berhalangan dan tidak dapat melaksanakan tugasnya, dilakukan penunjukan pejabat pengganti dengan memperhatikan kedekatan dan kesesuaian tugas/fungsi antara jabatan pengganti dengan jabatan kosong yang akan dirangkapnya.

a. Keadaan berhalangan dibedakan sebagai berikut :

- (1). *Berhalangan sementara*, artinya jabatan masih terisi akan tetapi karena sesuatu hal tidak dapat melaksanakan tugas jabatannya. Misalnya

berhalangan karena cuti tahunan, cuti besar, cuti karena alasan penting, tugas keluar negeri yang tidak melebihi 6 bulan.

- (2). *Berhalangan tetap*, artinya jabatannya tidak terisi dan menimbulkan lowongan jabatan. Misalnya karena pejabat pensiun, meninggal dunia, perpindahan, tugas keluar negeri lebih dari 6 bulan, cuti diluar tanggungan negara dan sebagainya.

b. Penggantian pejabat dapat dilakukan sebagai berikut :

- (1). Dirangkap oleh pejabat atasannya;
- (2). Ditunjuk pengganti dari pejabat yang setingkat;
- (3). Ditunjuk pengganti dari pejabat bawahannya,

c. Penggunaan sebutan penggantian pejabat sebagai berikut :

(1). Pejabat Sementara (Pjs.)

Penggunaan Pjs. Ini hanya berlaku untuk pejabat eselon II ke bawah dalam hal seorang pejabat ditunjuk menggantikan pejabat yang berhalangan sementara sebagaimana dimaksud diatas, maka pejabat tersebut menggunakan sebutan “Pejabat Sementara” (disingkat Pjs) untuk jabatan yang digantikan itu.

Tata cara penunjukkan:

- (a) Penunjukan Pjs. Dimaksud dapat dilaksanakan dengan cara menerbitkan Surat Kuasa, Surat Perintah atau tersimpul dari Surat Pemberitahuan/Pengumuman yang dikeluarkan oleh pejabat yang berhalangan. Pjs. mempunyai hak dan kewajiban untuk melaksanakan tugas rutin dalam batas-batas yang ditentukan dalam Surat Kuasa/Surat Perintah/Surat Pemberitahuan/Pengumuman.
- (b) Bilamana penggantian sementara dimaksud di atas, akan ditunjuk dari pejabat yang setingkat dengan pejabat yang berhalangan, maka penunjukan tersebut dilakukan oleh pejabat atasannya dengan memperhatikan asas kedekatan dan kesesuaian tugas/fungsi antara jabatan-jabatan tersebut.
- (c) Bilamana penggantian sementara dimaksud di atas, akan ditunjuk dari pejabat bawahan pejabat yang berhalangan, maka penunjukan tersebut dapat dilakukan oleh pejabat yang berhalangan sementara tersebut dengan memperhatikan asas senioritas jabatan serta melaporkan kepada atasan langsung pejabat yang berhalangan.

(2). Penunjukkan Pemangku Jabatan (Pj.)

Penggunaan sebutan Pj. Ini berlaku untuk pejabat eselon II ke bawah. Dalam hal seorang pejabat disamping jabatannya ditunjuk menggantikan pejabat yang berhalangan tetap sebagaimana dimaksud diatas , maka pejabat tersebut menggunakan sebutan “Pemangku Jabatan” (disingkat Pj.) untuk jabatan yang digantikannya itu. Pj. memangku jabatan tersebut hingga ditunjuk pejabat baru yang definitif.

Penunjukan/pengangkatan pemangku jabatan dimaksud dilaksanakan dengan cara menerbitkan Surat Perintah/ Surat Pemberitahuan, Surat

Keputusan dari pejabat atasannya atau pejabat atasannya yang berwenang mengangkat dalam jabatan.

Kecuali ditentukan lain, Pemangku Jabatan mempunyai hak dan kewajiban penuh yang sama seperti pejabat yang digantikannya. Penggunaan istilah Pj. Disini tidak terkait dengan sebutan Pj yang digunakan dalam bidang kepegawaian.

(3). Penunjukan Pejabat Pengganti Sementara (Pgs.)

Khusus untuk pejabat eselon I di lingkungan Departemen Keuangan yang berhalangan sementara ditunjuk pejabat pengganti sementara dari pejabat eselon I lainnya dengan menggunakan sebutan “pengganti sementara” disingkat Pgs. Penunjukan Pgs dimaksud dilaksanakan dengan menerbitkan surat kuasa, surat pemberitahuan dari Menteri Keuangan.

Berikut ini contoh penulisan Pjs, Pj, Pgs.

<p>Pjs. Kepala Biro</p> <p>Nama Pejabat NIP</p>	<p>Pj. Kepala Biro</p> <p>Nama Pejabat NIP</p>
<p>Pgs. Sekrertaris Jenderal</p> <p>Nama Pejabat NIP</p>	

Hal-hal yang perlu diperhatikan :

- (1) Ketentuan mengenai penggantian pejabat dengan bentuk Plh, Plt tidak digunakan di Departemen Keuangan
- (2) Pelimpahan wewenang kepada coordinator pelaksana sebagai pejabat pengganti sementara untuk penadatanfanan surat dapat dilaksanakan pada tipe kantor opsional eselon IV.
- (3) Pelaksana tidak dapat disertai pelimpahan wewenang.

7. Cap dinas

Didalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 80/PMK.01/2005 tentang Pedoman Tata Naskah Departemen Keuangan dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Cap Dinas adalah tanda pengenal yang sah dan berlaku di lingkungan Departemen Keuangan.

a. Cap Dinas terdiri atas :

- 1) Cap jabatan yaitu cap yang bunyi tulisannya menyebut nama jabatan, digunakan untuk menyertai tanda tangan pejabat yang bersangkutan atau yang bertindak sebagai pejabat pengganti (Pj.).
- 2) Cap instansi yaitu cap yang bunyi tulisannya menyebut nama unit organisasi, digunakan untuk menyertai tanda tangan pejabat yang mempunyai wewenang menggunakannya.

b. Penempatan Cap Dinas

Cap dinas dibubuhkan di samping kiri tanda tangan, tetapi tidak menutupi tanda tangan. Dalam penandatanganan kerjasama atau perjanjian, bila letak tanda tangan di margin kiri maka cap diletakkan di samping kanan tanda tangan.

Cap dinas tidak perlu dipergunakan pada memo.

c. Wewenang Penggunaan Cap Dinas

- 1) Cap Jabatan Menteri Keuangan digunakan untuk menyertai tanda tangan Menteri Keuangan atau Menteri Keuangan Ad interim;
- 2) Cap Instansi Departemen Keuangan digunakan untuk menyertai tanda tangan pejabat eselon I ke bawah yang diberi wewenang menandatangani naskah dinas atas nama (a.n) atau untuk beliau (u.b) Menteri Keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Cap Jabatan digunakan untuk menyertai tanda tangan pejabat yang bersangkutan atau pejabat bertindak sebagai Pemangku Jabatan (Pj.)
- 4) Cap Instansi digunakan untuk menyertai tanda tangan :
 - (a) Pejabat Es. I yang bertindak sebagai Pengganti Sementara (Pgs.);
 - (b) Pejabat yang bertindak sebagai Pejabat Sementara (Pjs.);
 - (c) Pejabat yang diberi pelimpahan wewenang untuk menandatangani naskah dinas atas nama (a.n) atau untuk beliau (u.b) sesuai ketentuan yang berlaku;
 - (d) Pejabat Struktural bawahannya yang tidak memiliki cap dinas dalam rangka pelaksanaan tugas intern unit organisasinya;
 - (e) Pejabat atau unit organisasi yang tidak memiliki cap dinas, karena sifat tugasnya keluar, dapat menggunakan cap instansi atasannya sesuai dengan ketentuan tentang pelimpahan wewenang pada unit organisasinya masing-masing.

d. Kekhususan Penggunaan

- 1) Setiap naskah kerjasama pemerintah dengan luar negeri, tidak menggunakan cap dinas;
- 2) Naskah kerjasama Departemen Keuangan dengan instansi lain dalam negeri, menggunakan cap jabatan masing-masing pejabat penandatanganan.

e. Pengawasan dan Pengendalian

- 1) Cap Dinas yang digunakan pada unit organisasi di lingkungan Departemen Keuangan, diusulkan oleh pimpinan unit organisasi eselon I masing-masing kepada Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan untuk ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan;
- 2) Cap Dinas yang digunakan dapat digandakan untuk mempercepat pelayanan dan menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Penggandaan cap dinas diusulkan oleh pimpinan unit organisasi eselon I masing-masing kepada Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan untuk ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan;

3) Setiap pimpinan unit organisasi bertanggungjawab atas penggunaan cap dinas di lingkungan unit kerjanya masing-masing.

Untuk ukuran dan bentuk Cap Dinas di lingkungan Departemen Keuangan berlaku Cap Dinas bulat, dengan ukuran garis tengah lingkaran luar 38 mm dan garis tengah lingkaran dalam 26 mm. Cap Dinas timbul secara umum tidak dipergunakan dalam tata naskah dinas Departemen Keuangan, namun untuk dokumen-dokumen teknis tertentu masih dipergunakan, misalnya pembubuhan Cap Dinas pada Sertifikat/Ijazah yang dikeluarkan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.

Untuk Cap Dinas yang dibubuhkan pada hasil penggandaan harus asli (bukan foto copy)

8. Beberapa hal yang perlu diketahui dalam penyusunan surat

Hal-hal lain yang perlu diketahui dalam penyusunan surat, antara lain :

a. bentuk surat.

Ada tujuan bentuk surat yang kita kenal yaitu :

Bentuk Resmi, *Full Block*, *Indent*, *Modified Block*, *Semi Block*, *Simplified*, dan *Hanging Paragraph*.

Dari sekian macam bentuk surat, yang kita sering temukan dalam praktek surat menyurat di Indonesia ada lima macam yaitu bentuk resmi sampai dengan bentuk *semi block*, sedangkan dua bentuk terakhir yaitu bentuk *simplified* dan bentuk *hanging paragraph* jarang kita temukan.

Dengan memperhatikan prinsip-prinsip efektifitas yang didasarkan atas keterpaduan faktor-faktor kemudahan, kehematan dan keserasihan, dengan surat keputusan menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara No. 71/1993 tanggal 2 september 1993 telah ditetapkan bahwa **bentuk setengah lurus (bentuk *semi block*)** merupakan bentuk resmi semua surat-surat keluar instansi pemerintah. Untuk surat-surat intern dapat di gunakan nota dinas atau memo.

b. Bagian-bagian surat dan fungsinya

Setelah mengetahui bentuk-bentuk surat, apabila kita amati lebih seksama mulai dari bagian paling atas dan paling bawah, maka akan tampak bagian-bagian yang ada pada surat. Bagian-bagian dimaksud adalah :

1). Kepala surat.

Bagian ini biasa disebut heading atau *letter head* atau kop surat, dan mempunyai fungsi:

- (a). sebagai alat pengenalan atau identitas instansi;
- (b). sebagai alat pemberian informasi

2). Tanggal surat.

Bagian ini menunjukan kapan surat ini dibuat/ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, dan mempunyai fungsi :

- (a). sebagai referensi
- (b). sebagai alat pemberi informasi

3). Nomor surat

Nomor surat menunjukkan urutan dari surat, dan mempunyai fungsi :

- (a). sebagai alat petunjuk bagi petugas filing;
- (b). sebagai pengukur kegiatan suatu instansi yang bertalian dengan kegiatan surat-menyurat pada suatu periode tertentu;
- (c). menunjukkan unit asal surat;
- (d). sebagai referensi

4). Lampiran surat.

Lampiran surat menunjukkan tentang surat lain atau dokumen lain yang harus disertakan kepada surat asli, dan berapa banyak yang dilampirkan dengan menggunakan huruf. Misalnya :

Lampiran : Satu lembar.

5). Hal

Hal pada surat menunjukkan mengenai intisari surat secara keseluruhan, dan disamping itu mempunyai fungsi lain ialah :

- (a). sebagai referensi;
- (b). sebagai petunjuk bagi petugas filing;

6). Alamat dalam.

Yang dimaksud dengan alamat dalam yaitu bagian surat yang menunjukan kepada siapa surat itu ditunjukan. Bagian ini juga mempunyai fungsi :

- (a). sebagai petunjuk bagi petugas filing;
- (b). sebagai alamat luar, kalau menggunakan amplop berjendela.

7). Salam pembuka.

Bagian ini menunjukkan bahwa pembicaraan akan dimulai. Bagian ini tidak digunakan dalam surat dinas.

8). Isi surat.

Pada bagian ini di uraikan hal-hal yang ingin disampaikan penulis surat kepada pihak yang dituju.

9). Salam penutup

Bagian ini menunjukan bahwa pembicaraan telah selesai. Seperti halnya salam pembukaan, salam penutup tidak digunakan dalam surat dinas.

10). Penutup surat.

Pada bagian ini dicantumkan nama jabatan, nama pejabat, nomor induk pejabat, dan sesuai dengan kebiasaan di Indonesia pada bagian ini juga diterapkan cap jabatan.

11). Tembusan.

Tembusan surat dibuat apabila ada pihak lain yang dianggap perlu mengetahui permasalahan yang dikemukakan dalam surat, dan dalam beberapa hal diharapkan pihak lain memberikan tanggapan seperlunya.

12). Initial

Yang dimaksud initial yaitu kode nama (singkatan nama) pembuat konsep dan pengetikan, dan digunakan untuk mempermudah pemeriksaan kembali apabila diperlukan. Initial biasanya ditempatkan di kelompok bagian penutup surat yaitu disebelah kiri atau disebelah kanan nama jabatan.

c. Bahasa surat.

Agar yang terkandung dalam pikiran pembuatan surat dapat dimengerti oleh penerima surat (lebih-lebih untuk surat dinas), maka bahasa surat harus mendapat perhatian penulis surat. Untuk tujuan itu pembuatan surat harus menggunakan bahasa praktis yaitu :

- 1). Penulis menggunakan kata-kata yang ia sendiri mengetahui artinya dan ia mampu menggunakan kata-kata itu;
- 2). Kata-kata yang digunakan sederhana, jelas, sopan, umum dan bukan kata-kata daerah/asing

Dalam penulisan surat perlu juga diperhatikan bahwa tidak perlu menggunakan gaya bahasa yang berlebihan. Penggunaan gaya bahasa dalam penulisan suatu surat dipengaruhi beberapa faktor yaitu:

- 1). Faktor kedudukan penulis surat terhadap yang dikirim surat.
- 2). Faktor persoalan yang akan dikemukakan dalam surat, misalnya surat intruksi, surat pemberitahuan, surat permohonan dan lain-lain.

d. Syarat-syarat isi surat yang baik.

Surat dinas adalah segala tulisan yang memenuhi persyaratan tertentu, dan dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang pada suatu instansi pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan dalam bidangnya masing-masing.

Surat dinas yang ditulis oleh seorang pejabat tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan nama baik instansi yang diwakilinya. Oleh karena itu dalam tata penulisannya harus memenuhi beberapa persyaratan antara lain :

- 1). **jelas**, artinya tidak ada kata-kata yang terselubung atau kata-kata kiasan mengenai apa yang hendak dikatakan;
- 2). **tepat**, artinya setiap yang dikemukakan adalah fakta-fakta yang benar dan dilukiskan dengan kata-kata yang yang jelas, tidak berbelit-belit;
- 3). **tuntas**, artinya penyampian permasalahan harus lengkap dan selesai seluruhnya;
- 4). **sopan**, artinya penyajian kata-kata, bentuk dan bahan surat dipilih sehingga menimbulkan kesan bahwa penulis adalah orang berbeda dan menghormati penerima surat;
- 5). **singkat** dan sederhana, artinya tidak berliku-liku dengan menggunakan ungkapan-ungkapan yang tidak perlu sehingga mengamburkan pemasalahannya dan tidak boleh menggunakan peribahasa;
- 6). **lancar**, yaitu cara mengemukakan persoalan secara wajar dan dihayati seolah-olah sedang berbicara langsung dengan penerima surat dalam semangat persahabatan dan saling menghormati;
- 7). **penuh pertimbangan**, yaitu pengaturan permasalahan perlu dipikirkan secara matang-matangnya sehingga menimbulkan kepercayaan, kewibawaan dan kebaikan.

9. Tata Cara Penulisan Surat

Pada kegiatan belajar ini akan diuraikan tata cara penulisan dari surat-surat yang sering dalam pelaksanaan kerja sehari-hari dilingkungan Depkeu.

a. surat

1). bentuk : setengah lurus (*semi block*)

2). tata cara penulisan

Kepala surat mencakup bagian-bagian surat; yaitu : a). nama, kedudukan dan alamat instansi, b). tanggal, c). nomor, d). sifat, e) lampiran, dan f). hal.

a). Nama, kedudukan dan alamat instansi diatur dalam Surat Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 80/PMK.01/2005 tanggal 6 September 2005 tentang Pedoman Tata Naskah Departemen Keuangan.

b). Tanggal surat:

Penulisan tanggal surat dinas, tidak perlu didahului nama kota karena sudah tercantum dalam alamat instansi pada kepala surat. Nama bulan tidak boleh disingkat atau ditulis dengan angka. Tahun juga ditulis lengkap, tidak disingkat dengan tanda koma diatas. Contoh: 20 Mei 2006.

c). Nomor surat

Kata nomor ditulis lengkap dan diikuti tanda titik dua. Garis miring yang digunakan pada nomor dan kode surat tidak didahului dan tidak diikuti spasi. Kemudian angka tahun ditulis lengkap tidak diikuti tanda baca apapun.

Contoh : Nomor :S-24/SJ.2/2006

d). Sifat surat

Kata sifat menunjukkan kualifikasi surat, yaitu sangat rahasia, rahasia, terbatas atau biasa. Juga digabungkan dengan klasifikasi surat berdasarkan kecepatan penyampaiannya, yaitu sangat segera, segera atau biasa.

Contoh : Sifat: Rahasia/Segera.

e). Lampiran

Kata lampiran ditulis lengkap dan diikuti tanda titik dua, kemudian dicantumkan jumlah dan nama barang yang dilampirkan, serta tidak diikuti tanda baca apapun. Penulisan jumlah yang dilampirkan dengan huruf, kecuali jumlah kata bilangan lebih dari dua kata.

Contoh : Lampiran: dua puluh lembar atau lampiran : 21 lembar

Apabila tidak ada yang dilampirkan, maka kata lampiran tidak perlu dicantumkan.

f). Hal surat

Cukup mencantumkan kata hal. Pokok surat yang dicantumkan diawali huruf kapital pada setiap kata dan tidak perlu digaris bawah.

Contoh: Hal : Laporan Pelaksanaan Pemusnahan Arsip.

g). Alamat surat

- (1). Surat dinas ditujukan kepada nama jabatan pada unit organisasi yang dituju. Surat dinas tidak dapat ditujukan kepada nama unit organisasi, misalnya kantor: departemen, kementerian, instansi, dan sebagainya.
- (2). Surat dinas yang ditujukan kepada Pejabat Pemerintah/Pejabat Negara ditulis dengan urutan sebagai berikut :
 - (a) Nama jabatan;
 - (b) Alamat;
 - (c) Kota diikuti Kode Pos. Contoh :

Yth. Menteri Keuangan
 Jalan Lapangan Banteng Timur Nomor 2 – 4
 Jakarta 10710

- (3). Apabila menggunakan sapaan Ibu, Bapak, Sdr, diikuti dengan nama orang dan tidak diikuti dengan gelar.
- h). Penandatanganan surat.

Nama jabatan penanda tangan ditulis dengan huruf kapital pada setiap awal kata, tanpa diberi tanda baca apapun. Nama jabatan ini tidak perlu di tulis lengkap karena nama unit organisasi sudah dicantumkan lengkap pada kepala surat. Penulisan nama pejabat penanda tangan surat, ditulis dengan huruf kapital pada setiap awal kata. Sedangkan NIP ditulis dengan huruf Kapital namun tanpa diikuti tanda baca apapun. Contoh :

Kepala Biro

Tanda Tangan

Nama Pejabat

NIP

- i). Tembusan

Kata tembusan diikuti tanda baca titik dua tanpa digarisbawahi dan tidak perlu menggunakan kata kepada Yth, disampaikan kepada Yth, dan tidak perlu menambah kata sebagai laporan atau arsip. Sebutan ibu, bapak dan sdr digunakan apabila diikuti dengan nama orang.

Contoh :

Tembusan :

1. Direktur Jenderal Anggaran dan Perimbangan Keuangan
2. dst.

atau

Tembusan :

1. Bapak *Nama Pejabat*

Di bawah ini contoh Surat Dinas secara keseluruhan. (berdasarkan Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan Nomor 80/PMK.01/2005

	<p>DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA INSPEKTORAT JENDERAL</p> <p>Gedung A Departemen Keuangan Telepon 3810162 Jalan Dr. Wahidin Nomor 1 Faksimili 3847442 Jakarta 10710 Website www.depkeu.go.id</p>
<p>Nomor : S-.../IJ/... Sifat : Segera/Rahasia Lampiran : Satu berkas Hal :</p> <p style="text-align: right;">Tanggal, bulan, tahun</p> <p>Yth. Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan Jalan Lapangan Banteng Timur Nomor 2 – 4</p> <p>..... (alinea pembuka)</p> <p>..... (alinea isi)</p> <p>..... (alinea penutup)</p> <p style="text-align: right;">Inspektur Jenderal (Tanda tangan dan cap</p> <p>jabatan)</p> <p style="text-align: right;">Nama Lengkap NIP</p> <p>Tembusan :</p> <p>1. 2. 3. dst.</p>	

Catatan : alinea pembuka, isi dan penutup dari surat diatas sekurang-kurangnya tiga alinea

b. Nota Dinas

Pengertian Nota Dinas adalah bentuk surat dinas intern di lingkungan unit kerjanya yang dibuat oleh seorang pejabat dalam melaksanakan tugas guna menyampaikan petunjuk, pemberitahuan dan pernyataan atau permintaan. Nota Dinas memuat hal yang bersifat rutin berupa catatan ringkas yang tidak memerlukan penjelasan yang panjang, dan tidak dapat langsung dijawab dengan disposisi oleh pejabat yang dituju. Nota Dinas tidak boleh dipergunakan untuk membuat keputusan mutasi pegawai, yang dapat dipergunakan adalah Surat Keputusan. Contoh Nota Dinas adalah : (berdasarkan Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan Nomor 80/PMK.01/2005.



**DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL**

Gedung Utama
Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2-4
Jakarta 10710
Kotak Pos 21

Telepon 3449230 (20 saluran)
Pes. 2416, 3852143
Faksimili 3453710
Website www.depkeu.go.id

NOTA DINAS
Nomor ND-.../SJ.1/...

Kepada : Yth. Tanggal, bulan, tahun
Dari :
Hal :

..... (alinea pembuka)
.....
.....
..... (alinea isi
.....
.....
..... (alinea penutup)
.....

Kepala Biro
(Tanda tangan dan cap jabatan)
Nama Lengkap
NIP

Tembusan :
1.
2.dst

c. Format Peraturan dan Keputusan Menteri Keuangan

Penyusunan Peraturan dan Perundang-undangan dilingkungan Departemen Keuangan ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor: 283/KMK.01/2003 tanggal 23 Juni 2003 dengan ditetapkannya Undang-Undang nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, maka Keputusan Menteri Keuangan sifatnya mengatur yang sudah ada dan berlaku sebelum tanggal 1 November 2004 harus dibaca **Peraturan** sepanjang tidak bertentangan dengan UU No. 10 tahun 2004. Sehingga sejak tanggal 1 November 2004, setiap kebijakan Menteri Keuangan berupa produk hukum menggunakan istilah Peraturan Menteri Keuangan dan yang bersifat menetapkan menggunakan istilah Keputusan Menteri Keuangan.

- 1). **Peraturan Menteri Keuangan (PMK)**
 - a). Pengertian

PMK adalah keputusan yang memuat kebijakan Departemen Keuangan dan merupakan pelaksanaan peraturan yang lebih tinggi atau yang sederajat, yang bersifat mengikat secara umum, abstrak, dan pada umumnya berlaku terus menerus.

- b). Wewenang Penetapan dan Penandatanganan
Pejabat yang berwenang menetapkan dan menandatangani PMK adalah Menteri Keuangan atau pejabat eselon I atas nama Menteri Keuangan. Jika keadaan mendesak dan Menteri Keuangan berhalangan, maka PMK ditandatangani oleh Menteri Keuangan Ad Interim.
- c). Susunan (dilihat pada format Peraturan dibawah ini).



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR.../PMK. 0../...

TENTANG

.....

MENTERI KEUANGAN

Menimbang : a. bahwa

b. bahwa

Mengingat : 1.

2.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG
(Menggunakan huruf kapital tanpa frasa Republik Indonesia dan diakhiri dengan tanda baca titik)

Pasal 1

.....

Pasal 2

.....

Pasal ..

Peraturan Menteri Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Peraturan Menteri Keuangan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia

Ditetapkan di

pada tanggal

MENTERI KEUANGAN,

(Tanda tangan dan cap jabatan)

NAMA LENGKAP

- 2). Keputusan
 - a). Pengertian

KMK adalah kebijakan Departemen Keuangan dan merupakan pelaksanaan peraturan yang lebih tinggi atau yang sederajat, yang bersifat mengikat secara individual dan konkrit, serta berlaku untuk jangka waktu tertentu. Contohnya Surat Keputusan Pengangkatan dalam Jabatan Struktural.

- b). Wewenang Penetapan dan Penandatanganan
Pejabat yang berwenang menetapkan dan menandatangani KMK adalah Menteri Keuangan, pejabat eselon I, atau eselon dibawahnya atas nama Menteri Keuangan, sesuai dengan pelimpahan wewenang.
- c). Susunan (Lengkapnya dilihat pada format Keputusan dibawah ini)



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR.../PMK. 0./....

TENTANG

.....
MENTERI KEUANGAN

Menimbang : a. bahwa
b. bahwa
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Menteri Keuangan tentang (lihat judul)

Mengingat : 1.
2.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN TENTANG
(Menggunakan huruf kapital tanpa frasa Republik Indonesia dan diakhiri dengan tanda baca titik)

PERTAMA :

KEDUA :

KETIGA : Keputusan Menteri Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Menteri Keuangan ini disampaikan kepada :

1.
2. dst.

Ditetapkan di
pada tanggal

MENTERI KEUANGAN,
(Tanda tangan dan cap jabatan)

NAMA LENGKAP

4.2 Rangkuman.

Pengolahan surat masuk dalam suatu organisasi berbeda-beda tergantung dari besar kecilnya atau tahapan perkembangan organisasi itu.

Langkah pertama dalam pengolahan surat masuk dilakukan mulai dari penyortiran surat, yaitu pemilahan surat-surat menurut organisasi, macamnya, klasifikasinya surat, kualifikasi serta urgensi pengirimannya.

Langkah kedua adalah kegiatan membuka sampul surat oleh petugas yang ditunjuk. Pembukaan sampul surat yang bersifat rahasia dilakukan oleh si alamat atau petugas khusus. Langkah berikutnya dilakukan secara berurutan, yaitu pengeluaran isi surat, pembacaan surat, pencatatan surat dan pembagian surat. Di Sekretaris Pimpinan surat dikelola mulai dari membaca surat, karena sudah diterima di Bagian Penerimaan, namun demikian dilingkungan Departemen Keuangan Sekretaris Pimpinan juga memilah-milah/ sortir surat membuka sampul, membaca, mencatat dan menyampaikan surat.

4.3. Latihan

Jawablah pertanyaan di bawah ini

- 1). Jelaskan mengapa surat merupakan alat komunikasi yang penting !
- 2). Jelaskan perbedaan surat menurut kualifikasinya !
- 3). Sebutkan tujuan pemberian kode pada surat-surat di lingkungan Departemen Keuangan.
- 4). Uraikan secara singkat langkah-langkah pengolahan surat masuk kepada instansi Anda !
- 5). Uraikan secara singkat langkah-langkah pengelolaan surat keluar di Instansi Anda!
- 6). Kegiatan apa yang pertama harus dilakukan dalam membuat jawaban surat?

5. Kegiatan Belajar 4

PENANGANAN ARSIP (FILING)

5.1. Uraian dan Contoh

Salah satu kegiatan penanganan surat adalah tata cara pengarsipan warkat-warkat berdasarkan sistem dan pola kearsipan dalam suatu organisasi atau instansi. Penanganan arsip sangat penting karena dapat lebih mudah untuk mencari dokumen yang diinginkan dan juga merupakan bagian dalam proses penanganan informasi.

Tidak dapat di pungkiri bahwa penanganan arsip merupakan bagian yang tidak dipisahkan dari penanganan pekerjaan kantor. Penanganan arsip yang buruk juga mencerminkan citra buruk dari kantor tersebut oleh karena itu di perlukan tenaga yang terampil, metode yang sesuai dan fasilitas yang memadai agar arsip-arsip dapat ditangani dengan baik.

1. Pengertian Arsip

Dalam rangka melaksanakan tugasnya, suatu instansi banyak sekali menerima surat dari luar, disamping itu banyak sekali menggunakan kertas-kertas dan peralatan tulis lainnya untuk keperluan membuat surat. Oleh karena itu sebagian para ahli ada yang mengatakan bahwa pekerjaan kantor adalah pekerjaan tulis menulis.

Dengan dilakukannya pekerjaan tulis menulis, maka terciptalah surat-surat atau catatan-catatan tertulis atau catatan lainnya. Catatan tersebut biasa dijadikan warkat yang bahasa Inggrisnya biasa dinamakan *record*. yaitu setiap catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan yang ada kaitannya dengan kegiatan instansi yang dibuat untuk membantu ingatan.

Beberapa ahli mengatakan bahwa kata arsip berasal dari kata Yunani yang pada mulanya berarti gudang penyimpanan warkat-warkat. Tetapi kemudian arsip diartikan sebagai warkat-warkat itu sendiri. Untuk menghindarkan kerancuan, **Shellenberg** memakai istilah *archives* untuk menunjukkan kumpulan warkat, sedang untuk menyimpan kumpulan warkat itu ia memakai istilah ***archival institution***.

Ahli lainnya mengatakan bahwa kata arsip berasal dari kata latin "Archivum", yang artinya gedung pemerintah tempat penyimpanan surat-surat, peraturan perundang-undangan dan naskah dokumen lainnya. Dengan demikian menurut pengertian ini arsip adalah unit kerja yang bertugas menyimpan segala dokumen surat-surat, peraturan perundangan dan naskah-naskah lainnya berdasarkan suatu sistem tertentu. Dalam perjalanan pemakaiannya, arsip di Indonesia mempunyai tiga pengertian yaitu arsip sebagai wadah, arsip sebagai kegiatan dan arsip kumpulan warkat.

Yang dimaksud **arsip sebagai wadah**, yaitu gedung pemerintahan atau tempat untuk menyimpan warkat-warkat, peraturan perundang - undangan,

Arsip sebagai kegiatan, adalah langkah atau usaha-usaha untuk mengelola kumpulan warkat, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen Negara dan naskah-naskah lainnya yang mengandung informasi atau nilai sejarah sebagai akibat adanya penyelenggaraan administrasi pemerintah atau kehidupan kebangsaan, berdasarkan suatu sistem tertentu.

Pengertian arsip sebagai kumpulan warkat/naskah, dapat dipahami dari undang-undang No. 7 tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan, dimana ditetapkan bahwa arsip adalah :

- a. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga-lembaga Negara dan badan-badan pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah.
- b. naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh badan-badan swasta dan/atau perorangan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

2. Pengertian Filing

Diatas sudah disebutkan bahwa arsip sebagai kegiatan, adalah langkah-langkah atau usaha-usaha untuk mengelola kumpulan warkat, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen Negara lainnya yang mengandung informasi atau nilai sejarah sebagai akibat adanya penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau kehidupan kebangsaan, berdasarkan suatu sistem tertentu.

Arsip sebagai kegiatan biasa juga dinamakan **filing**.

Dengan dilaksanakan penyimpanan warkat, maka akan terdapat suatu pusat ingatan dan sumber informasi bagi instansi yang akan dapat membantu melancarkan tugas-tugas dan perkembangan instansi tersebut.

Selain peranannya seperti tersebut di atas, warkat itu juga perlu dipelihara dengan baik karena mempunyai beberapa kegunaan bagi suatu instansi. Dalam pengetahuan perkantoran kegunaan tersebut biasa dinamakan dengan "*nilai/kegunaan*". Warkat perlu dipelihara sebaik-baiknya karena mempunyai banyak kegunaan. Di Amerika Serikat kegunaan-kegunaan itu biasa disebut dalam singkatan ALFRED yaitu : kegunaan administrasi (*administrative value*), kegunaan hukum (*legal value*), kegunaan dibidang keuangan (*fiscal value*), kegunaan penelitian (*research value*), kegunaan pendidikan (*educational value*), dan kegunaan dokumentasi (*documentary value*)

3. Sistem Filing

Sistem filing yang biasa digunakan dalam pekerjaan kantor ada lima macam yaitu : Sistem abjad; geografis; kronologis; nomor; dan subjek.

a. Sistem abjad

Yang dimaksud dengan sistem abjad yaitu sistem filing dimana warkat-warkat yang akan disimpan disusun menurut abjad yaitu dari huruf A sampai dengan Z. untuk dapat menyusun secara abjad, maka warkat-warkat perlu

digolong-golongkan lebih dahulu menurut nama orang atau nama instansi atau nama organisasi lainnya. Agar sistem ini dapat dilaksanakan dengan baik perlu adanya peraturan yang jelas yang dibuat/ditetapkan oleh instansi yang bersangkutan.

b. Sistem geografis

Yang dimaksud dengan sistem geografis yaitu sistem filing dimana warkat-warkat disusun menurut wilayah (daerah). Sistem ini biasa digunakan oleh instansi yang mempunyai unit-unit organisasi di beberapa wilayah. Dalam melaksanakan sistem ini seorang juru arsip pertama-tama dapat memilih-memilih menurut daerah, setelah itu diadakan sub-sub kelompok menurut nama instansi.

Misalnya suatu instansi mempunyai beberapa kantor wilayah beberapa propinsi di pulau jawa dan kegiatan-kegiatannya sampai ke kabupaten-kabupaten.

Filing yang dibuat oleh suatu instansi tersebut adalah sebagai berikut:

JAWA BARAT

1. Bandung
2. Garut
3. Sumedang

JAWA TENGAH

1. Pekalongan
2. Rembang
3. Semarang

JAWA TIMUR

1. Madiun
2. Malang
3. Kediri

c Sistem Kronologis

Filing menurut sistem kronologis yaitu apabila warkat disusun menurut urutan tanggal yang tertera pada setiap warkat tanpa melihat permasalahan yang disebutkan dalam warkat. Oleh karena tanggal menunjukkan periode tertentu, dengan sendirinya juru arsip harus mengelompokkan warkat-warkat itu menurut urutan bulan dan tahun dan sebagainya.

Sistem kronologis biasanya digunakan bagi warkat-warkat yang penyelesaiannya masalahnya perlu memperhatikan jangka waktu tertentu, misalnya untuk masalah-masalah tagihan yang jatuh temponya yang telah ditetapkan. Sistem kronologis digunakan untuk menyelenggarakan filing apabila kegiatan surat-menyurat dalam organisasi masih belum banyak, sehingga segala persoalan masih dapat disatukan dalam suatu file untuk setiap periode tertentu.

Apabila kegiatan suatu instansi sudah berkembang demikian rupa, dan menyangkut banyak masalah, maka sistem kronologis kurang efektif untuk digunakan. Oleh karena itu perlu dipilih sistem lain yang sesuai dengan jumlah permasalahan yang ada.

d Sistem Nomor

Bila digunakan sistem nomor, maka masing-masing warkat diberi nomor urut mulai nomor satu dan seterusnya. Sistem ini biasa disebut sistem filing yang tidak langsung, karena sebelum pemberian nomor, juru arsip harus mengadakan pengelompokan warkat-warkat yang ada menurut pemasalahannya. Baru kemudian diberikan nomor dibelakangnya.

Misalnya juru arsip akan mengadakan filing dibidang kesekretariatan. Pertama-tama ia pengelompokan : bidang keuangan, bidang perlengkapan, dan bidang pegawaian. Selanjutnya juru arsip memberikan penomoran bidang keuangan diberi kode nomor 1, bidang perlengkapan diberi kode nomor 2, dan bidang kepegawaian diberi kode nomor 3. masing-masing sub kelompok diberi nomor secara berurutan. Sekarang sistem filing akan nampak seperti berikut :

1. Keuangan
 - 1.1 Pembayaran gaji
 - 1.2 Tunjangan khusus
 - 1.3 Uang lembur

2. Perlengkapan
 - 1.1 Meja kerja
 - 1.2 Mesin kantor
 - 1.3 Alat tulis kantor

3. kepegawaian
 - 3.1 Lamaran
 - 3.2 Pengangkatan
 - 3.3 Kenaikan pangkat

Demikian seterusnya juru arsip dapat mengadakan penomoran yang lebih rinci lagi menurut kelompok dan mendetail disusun sesuai kebutuhan instansi.

e. Sistem Subyek

Apabila suatu instansi memutuskan untuk menggunakan sistem subjek dalam sistem filingnya, maka juru arsip harus memisahkan-memisahkan warkat-warkat yang ada sesuai dengan pemasalahannya. Jadi langkah-langkah yang dilakukannya sama dengan langkah-langkah dalam sistem nomor, hanya bedanya bahwa penekanan kegiatan kepada pengelompokan masalah, bukan kepada penomorannya.

Apabila dihendaki, juru arsip dapat mengadakan pengelompokan lebih rinci lagi sampai kepada kelompok kenaikan gaji diadakan sub-sub kelompok kenaikan gaji golongan I, golongan II dan seterusnya. Dari sub-sub kelompok ini diadakan penge-lompokan lebih lanjut misalnya kenaikan gaji golongan I wilayah Jawa, Sumatera, Kalimantan, kenaikan gaji golongan II wilayah Jawa, Kalimantan dan seterusnya.

4. Asas dan prosedur Filing.

a. Asas filing.

Filing dapat dilaksanakan dengan menggunakan asas sentralisasi atau asas desentralisasi. Pada asas sentralisasi filing dilaksanakan secara terpusat dan dilaksanakan oleh suatu unit tertentu yang diberi tugas untuk melaksanakan filing bagi semua warkat yang diperlukan dari suatu instansi. Filing yang disentralisir umumnya adalah untuk arsip pasif (biasa disebut arsip statis), yaitu arsip yang sudah tidak diperlukan lagi dalam kegiatan sehari-hari,

artinya permasalahannya sudah selesai ditangani. Unit yang menangani filing pada asas ini biasanya dipimpin oleh seorang kepala yang didukung oleh sejumlah tenaga yang diperlukan dan dilengkapi oleh sejumlah sarana dan peralatan yang memadai.

Pada asas desentralisasi, filing dilaksanakan oleh masing-masing unit organisasi. Filing yang didesentralisasi umumnya adalah untuk arsip aktif (biasa juga disebut arsip dinamis), yaitu arsip yang masih memerlukan penanganan, artinya permasalahannya belum ditangani secara tuntas. Pelaksanaan filing dimasing-masing unit organisasi, dilakukan oleh unit-unit teknis yang menangani permasalahannya.

Apakah filing dilaksanakan dengan asas sentralisasi atau asas desentralisasi, pelaksanaan pekerjaan filing sebenarnya tidak ada perbedaan, misalnya dalam hal penyimpanan, pengeluaran, pengamanan dan memisahkan warkat yang tidak penting secara berkala dilaksanakan dengan cara yang sama.

b. Prosedur Filing.

Prosedur filing yang dilakukan di unit kearsipan sebagai berikut :

1). penetapan arsip statis.

Warkat yang ada dalam suatu instansi terdiri dari dua macam yaitu warkat yang berasal dari luar (dikirim oleh instansi lain), dan warkat dari dalam yaitu warkat yang dibuat oleh instansi itu sendiri dalam rangka pelaksanaan tugas pokoknya.

Warkat yang secara fungsional masih dipergunakan secara langsung sebagai pembantu ingatan dalam pelaksanaan tugas atau kegiatan kerja sehari-hari, biasanya dinamakan arsip dinamis. Sedangkan warkat yang sudah tidak digunakan lagi untuk penyelenggaraan tugas sehari-hari bisasa dinamakan arsip statis. Penentuan warkat menjadi arsip statis harus ditetapkan oleh pejabat tertentu yang mempunyai wewenang untuk itu. Di Instansi pemerintah, pejabat yang berwenang untuk menentukan suatu warkat menjadi arsip statis adalah pejabat Eselon II ke atas, atas saran dan usulan dari pejabat Eselon yang lebih rendah.

Dalam hal penetapan suatu arsip menjadi arsip statis, pejabat yang bersangkutan memberikan disposisi "DEP" atau file pada warkat yang bersangkutan (DEP = deponir = simpan).

2). Kegiatan Filing

Warkat yang akan disimpan (diarsip), dipersiapkan lebih dahulu melalui kegiatan sebagai berikut :

(a) Penyortiran

Pada tahap ini dilakukan kegiatan penelitian warkat, yaitu memisahkan-misahkan antara warkat-warkat masuk dan warkat yang keluar. Kemudian diadakan pengelompokkan menurut masing-masing permasalahannya.

(b) Penelitian Disposisi dan Lampiran

Selanjutnya diadakan penelitian, apakah pada masing-masing warkat ada disposisi DEP atau tidak, bagi warkat yang sudah ada disposisi DEP harus dihubungkan tanda pelepas yaitu tanda yang dibuat khusus untuk itu di mana dapat dicantumkan disposisi bahwa warkat sudah boleh diproses lebih lanjut untuk disimpan dalam arsip. Penelitian lain yang perlu dilakukan yaitu apakah warkat-warkat itu ada lampirannya atau tidak, dan sekaligus apakah lampiran-lampiran itu akan disimpan tersendiri atau digabungkan.

(c) Perakitan.

Langkah lain yang perlu dilakukan yaitu menyatukan warkat-warkat masuk dengan warkat-warkat lain yang merupakan jabatan atas warkat tersebut, dalam satu masalah pokok dan disusun menurut urutan kronologis. Langkah ini bisa disebut perakitan.

(d) Pengklasifikasian.

Pada langkah ini warkat-warkat dikelompokkan secara cermat menurut kelasnya (berdasarkan permasalahan subyek) dan ditentukan kodenya.

(e) Penentuan indeks.

Setelah penentuan kelas dan kodenya, ditentukan secara cermat inti pokok permasalahan warkat, yang akan dijadikan judul penunjuk dan indeks.

(f) Pembuatan tunjuk silang.

Pada langkah ini dibuat tanda petunjuk silang pada kartu yang telah ditentukan bagi warkat yang judulnya tidak digunakan sebagai judul utama. Jika judul berupa sistem angka, maka harus dibuat daftar indeks abjad sebagai penolong. Guna kartu tunjuk silang yaitu untuk mempermudah penelusuran dan penemuan kembali warkat-warkat, soal-soal dan bahan lainnya apabila diperlukan (contoh kartu tunjuk silang lihat dibawah)

(g) Menyusun arsip.

Arsip-arsip/warkat-warkat yang sudah siap diberi judul dan tunjuk silang, selanjutnya disusun menurut sistem yang dipakai (abjad, geografis, kronologis, nomor, subyek).

(h) Menyimpan arsip

Arsip/warkat yang sudah diolah tersebut di atas, selanjutnya disimpan di dalam tempat yang telah ditentukan (gedung arsip) dan diatur secara rapih.

Contoh kartu tunjuk silang :

Misalnya surat dari DR. Fujioka, Presiden Asian Development Bank (ADB) No. 214/1984 tanggal 13 Mei 1984 kepada Departemen Keuangan, yang isinya meminta daftar nama-nama proyek ADB di Indonesia. Permintaan ini telah dipenuhi melalui surat No. 22/SJ/1/XII/1984.

Bagaimanakah caranya juru arsip memasukkan data tersebut pada kartu tunjuk silang ?

Langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah :

(a) menentukan petunjuk judul.

Dalam hal ini petunjuk judul adalah Fujioka, DR, (nama orang initial F)

(b) menentukan jenis dokumen

(c) menentukan asal datangnya surat.

Dalam hal ini adalah Asian Development Bank (nama badan atau instansi, initial A).

Dengan demikian, pengisian kartu petunjuk silang sebagai berikut :

F	
	Fujioka, DR (Persiden ADB)
S. No	: 214/1984
Tgl	: 23 Mei 1984
Merujuk surat	: No. S-22/SJ/1/84 Tgl. 26 Mei 1984
Isi singkat	: Mr. Fujioka minta daf. Nama-nama proyek
Nomor file	: 101 (Fujioka, DR)

S	
	Surat : No.214/1984 Tanggal : 23 Mei 1984
	Lihat : (F) Fujioka, DR.
	<u>No.file 101</u>

A	
	ADB
Lihat	: (F) Fujioka, DR. : (S) Surat No. 214/1984 Tanggal 23/5/1984
	<u>No. File 101</u>

catatan :

Pada dasarnya pengisian Kartu Tunjuk Silang (KTS) harus mengikuti petunjuk-petunjuk sebagai berikut :

- (a) Tiap-tiap KTS sekurang-kurangnya harus menunjuk kepada tiga buah kartu.
- (b) Semua dokumen yang masuk harus dibuat KTS-nya., tetapi apabila kekurangan tenaga, maka sekurang-kurangnya dokumen yang masukannya tidak teratur dan belum dapat digolongkan baik menurut jenisnya atau menurut kelompok sumber asalnya, harus dibuat KTS.
- (c) Tiap-tiap KTS harus menunjuk dimana berkas itu disimpan, hal ini tercermin dari nomor file. Penulisan nomor file adalah disebelah kanan bawah kartu dan diberi garis bawah.

5. Syarat-syarat Seorang Juru Arsip

Oleh karena tugas-tugas pengarsipan banyak sekali ragamnya dan jumlah serta volume pekerjaan yang sifatnya berkesinambungan, maka seorang yang diberi tugas untuk menangani masalah kearsipan harus memenuhi syarat-syarat yang diperlukan. Seorang juru arsip harus melaksanakan penyimpanan segala warkat, menyiapkan semua warkat setiap kali diperlukan dan mengumpulkan serta menyatukan semua warkat yang mempunyai kaitan satu dengan yang lain, sehingga menjadi satu riwayat yang lengkap.

Syarat-syarat yang paling utama bagi seorang juru arsip adalah mempunyai minat kerja dibidang kearsipan, mempunyai ketelitian, kerapihan, ketekunan, kecermatan dan mempunyai pengetahuan tentang kearsipan.

6. Sistem Pola Baru Kearsipan

Suatu sistem yang baru dikembangkan oleh Arsip Nasional bersama Lembaga Administrasi Negara adalah Sistem Pola Baru Kearsipan. Sistem ini adalah gabungan dari sistem abjad, objek, sistem nomor dan sistem kronologis. Mengingat sistem ini banyak mengandung kebaikan-kebaikan, maka seyogyanya bagi instansi yang belum melaksanakan Pola Baru Kearsipan, dengan memperhatikan kondisi yang ada, secara bertahap melaksanakan sistem ini.

Dalam pasal 3 Undang-Undang nomor 7 tahun 1971 antara lain disebutkan bahwa tujuan kearsipan adalah menjamin keselamatan, bahan pertanggung jawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta penyediaan bahan pertanggung jawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan. Untuk dapat menjadikan informasi dalam membuat keputusan dan merumuskan kebijakan harus ada sistem prosedur kerja yang baik di bidang kearsipan. Manajemen Informasi Sistem di bidang kearsipan perlu dikembangkan.

5.2. Rangkuman

Ada beberapa pendapat mengenai asal usul kata arsip, ada para ahli yang mengatakan dari bahasa latin, yaitu archivum. Kata arsip di indonesia dapat

berarti wadah, kegiatan dan warkat-warkat. Arsip sebagai suatu instansi merupakan pusat ingatan dan mempunyai beberapa nilai guna yang di Amerika disebut dengan singkat ALFRED.

Pengelolaan arsip dapat dengan cara menerapkan salah satu sistem atau menggabungkan sistem-sistem yang ada, yaitu sistem abjad, sistem geografis, sistem kronologis, sistem nomor, dan sistem subjek. Adapun alangkah-langkah kegiatan filing dimulai dari penyortiran, penelitian disposisi pimpinan, perakitan, pengklasifikasian, penentuan indeks, pembuatan tunjuk silang, menyusun arsip, sampai kepada menyimpan arsip.

5.3. Latihan

Jawablah pertanyaan di bawah ini

1. Jelaskan pengertian kata arsip di Indonesia;
2. Uraikan kegunaan arsip!
3. Uraikan dengan singkat kegiatan filing.
4. Bagaimana menurut pendapat Anda, apabila arsip tidak dikelola dengan baik!
5. Bagaimana sistem penyimpanan arsip di unit Anda, adakah petugas yang ahli di bidang kearsipan?

6. Kegiatan Belajar 5

PENULISAN LAPORAN

6.1. Uraian dan Contoh

Kegiatan belajar 5 ini mengenai penulisan laporan. Pembahasan tentang penulisan laporan ini mencakup fungsi dan macam-macam laporan serta langkah-langkah pokok dalam penulisan laporan beserta sistematika laporannya sekaligus mengenai aturan pengetikan laporan .

Penulisan laporan sangat penting dalam kantor, karena hampir semua kegiatan di kantor tidak luput dari laporan. Pengetahuan tentang penulisan laporan dapat membantu Anda memahami tugas

1. Pengertian, Fungsi dan Macam Laporan

a. Pengertian Laporan

Organisasi adalah merupakan sekelompok manusia yang dipersatukan dalam suatu cara kerjasama yang efisien untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Kerjasama ini dapat berjalan dengan adanya komunikasi yang terjadi diantara mereka dalam menyampaikan informasi.

Alat untuk menyampaikan informasi dalam pekerjaan kantor bermacam-macam bentuknya, misalnya Surat Keputusan, Surat Perintah, Surat Edaran, Pengumuman, Memorandum, Laporan dan sebagainya.

Sebagai salah satu alat untuk menyampaikan informasi, laporan merupakan salah satu alat yang resmi dalam sistem administrasi yang bersangkutan.

Menurut Charles E. Redfield, laporan adalah segenap hubungan dalam organisasi yang berwujud penyampaian ide-ide dari satu pihak ke pihak lain disebut sebagai komunikasi administrasi. Laporan merupakan salah satu unsur penting dari komunikasi administrasi.

Dalam penyusunan laporan dapat menggunakan rumus 4 W dan 1 H, laporan adalah penyampaian informasi dengan maksud memberikan gambaran tentang apa (what) yang telah terjadi dalam suatu unit, dimana (where), kapan (when) hal itu terjadi, siapa (who) yang bertanggung jawab serta bagaimana (how) mengatasi akibat kejadian yang ditimbulkan.

Dari uraian ini, kita dapat menyimpulkan laporan sebagai alat komunikasi, dari bawahan kepada atasan sesuai dengan hubungan wewenang dan tanggung jawab diantara mereka, yang berisikan keterangan, informasi, ide-ide yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan secara tertulis sebagai tahap akhir dari serangkaian kegiatan pengamatan, penelitian, dan studi tentang suatu perihal atau masalah tertentu.

b. Fungsi Laporan

Apakah fungsi laporan dalam suatu instansi atau kantor?

Apabila dirinci, akan fungsi laporan adalah :

- 1) sebagai salah satu alat pertanggungjawaban dari seorang pejabat/petugas kepada atasannya sesuai dengan fungsi dan tugas yang dibebankan kepadanya.
- 2) Sebagai salah satu alat untuk menyampaikan informasi. Bagi pejabat yang menerima, laporan itu merupakan salah satu sumber informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan fungsi dan tugas-tugasnya.
- 3) sebagai salah satu alat untuk membina kerjasama, saling pengertian, komunikasi dan koordinasi yang setepat-tepatnya.
- 4) Sebagai salah satu alat untuk mengadakan perencanaan, pengendalian, penilaian, dan pengambilan keputusan.
- 5) sebagai salah satu alat untuk memperluas ide dan tukar menukar pengalaman.

c. Macam Laporan

Terdapat berbagai macam laporan administrasi atau manajerial, terutama kalau ditinjau dari pokok persoalannya. Tetapi untuk menyederhanakan pembahasan dan memudahkan pemahaman dalam modul ini secara garis besar terdapat dua macam laporan yaitu:

- 1) yang dapat berbentuk teris, monografi, artikel dan paper ilmiah yang ditujukan kepada sponsor, masyarakat akademik dan masyarakat luas.
- 2) laporan administrasi (tata laksana) atau laporan manajerial, yang akan dibicarakan dalam modul ini, merupakan hasil penelitian atau kajian penyelenggara administrasi dan manajemen dari suatu organisasi, ditujukan kepada administrasi/manajer.

Laporan administrasi atau laporan manajerial dapat digolongkan menurut tujuan penggunaan, waktu pembuatan, dan gaya penelitian sebagai berikut:

1) Menurut Tujuan

- a) Laporan perencanaan merupakan dokumen yang mengikuti proses perencanaan tersebut dan menetapkan tujuan pokok atau hasil kerja suatu organisasi. Misalnya : laporan penyusunan anggaran keuangan atau laporan target penjualan hasil produksi.
- b) Laporan pengendalian merupakan suatu dokumen yang melibatkan proses kontrol dan menggambarkan pelaksanaan kinerja yang telah berlangsung. Misalnya: laporan pelaksanaan kinerja kepegawaian atau efisiensi tenaga kerja.

2) Menurut Waktu

- a) Laporan berkala merupakan suatu jenis laporan yang dibuat secara terus menerus sesuai dengan jangka waktu tertentu. Misalnya: laporan bulanan, triwulanan, semesteran dan laporan tahunan.
- b) Laporan khusus adalah suatu jenis laporan mengenai sesuatu hal yang tidak berulang atau tidak dapat diduga dan distugaskan oleh pimpinan organisasi untuk melakukan suatu tindakan diwaktu mendatang. Misalnya: Laporan Penelitian.

3) Menurut Gaya Penulisan

- a) Laporan Formal adalah sebuah dokumen resmi yang secara tegas ditetapkan dalam prosedur organisasi pada berbagai jenjang untuk membereskan administrasi atau pertumbuhan sesuatu satuan organisasi. Misalnya: Laporan penelitian mutu SMA di Jakarta dari Kepala Pusat Penelitian Dikbud kepada Kepala Badan Penelitian di Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- b) Laporan Informal adalah laporan yang tidak melibatkan dokumen resmi dalam organisasi dan biasanya terkandung suatu nota pribadi atau memo pejabat tanpa bentuk tertentu.
Misalnya: Nota pribadi atau memo.

Terdapat lima bentuk laporan tertulis

- a) Memo atau Nota (bentuk laporannya sangat pendek dan hanya memuat pokok masalah, digunakan hanya untuk intern).
- b) Surat (ditujukan kepada beberapa pejabat saja dan dapat merupakan laporan ekstern).
- c) Memograf (lebih luas dari surat, sistematik dan dikirim dengan surat pengantar)
- d) Buku (berbentuk buku/makalah yang dicetak dan diberi cover, untuk pejabat/pihak-pihak yang relevan, dan dikirim dengan surat pengantar).
- e) Matriks (laporan dengan mengisi matrik/format yang tersedia (distandarisasikan)).

2. Syarat-Syarat Laporan Yang Baik.

Agar penggunaan laporan dapat bermanfaat, maka setiap laporan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Laporan harus benar dan objektif
- b. Laporan harus jelas dan cermat
- c. Laporan harus langsung mengenai sasaran
- d. Laporan harus lengkap
- e. Laporan harus tegas dan konsisten
- f. Laporan harus tepat pada waktunya
- g. Laporan harus tepat penerimanya

Dengan melihat syarat-syarat laporan diatas maka penyusun laporan perlu memiliki persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

- a. harus menguasai masalah yang dilaporkan
- b. harus mempunyai minat/kesanggupan, objektif, teliti, disamping ia harus pula analisis, kooperatif dan "open-minded".
- c. harus menggunakan bahasa tertulis yang baik
- d. dapat menggunakan kata dan istilah yang sederhana, jelas dan mudah dimengerti.

3. Langkah-langkah pokok dalam penulisan Laporan

langkah-langkah atau prosedur yang harus ditempuh dalam pembuatan laporan adalah :

- a. menerima perihal (subjek)
- b. mengumpulkan data
- c. mengklasifikasi data
- d. evaluasi dan pengolahan data
- e. membuat kerangka laporan.

Pada garis besarnya laporan mencakup :

- a. Deskripsi keadaan secara aktual, termasuk disini antara lain penyajian mengenai :

- 1) tujuan laporan (pendahuluan)
- 2) latar belakang informasi yang menyangkut objek yang dilaporkan
- 3) landasan-landasan yuridis yang bertalian dengan objek tersebut.
- 4) data statistik.

- b. Analisa terhadap objek yang dilaporkan, meliputi antara lain penyajian tentang:

- 1) pendekatan yang diperlukan
- 2) asas-asas yang diperlukan
- 3) teknik-teknis dan model matematika yang digunakan
- 4) inventarisasi, klasifikasi, tabulasi dan evaluasi data.
- 5) penemuan sebab-sebab
- 6) pengarahan macam-macam jalankeluar.

- c. Saran-saran mencakup :

- 1) penentuan masalah.
- 2) pengarahan implemen
- 3) kesimpulan
- 4) penutup

- d. Ringkasan (*summary*)

Untuk laporan-laporan penelitian, *summary* biasanya ditempatkan di depan, yaitu setelah pendahuluan. Dimaksud agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat cepat memperoleh gambaran menyeluruh tentang hal-hal yang tercakup dalam laporan.

- e. Lampiran dan daftar kepustakaan.

4. Sistematika laporan

Sistematika laporan yang biasa digunakan dalam penulisan laporan di Indonesia ada dua macam, yaitu : sistem desimal (*digit system*) dan sistem gabungan dan angka dan huruf (*mixed system*)

Contoh sistem desimal

DAFTAR ISI		Halaman
KATA PENGANTAR		
DAFTAR TABEL (jika ada)		
DAFTAR LAMPIRAN (jika ada)		
1.	PENDAHULUAN	
	1.1. Maksud dan Tujuan Laporan	
	1.2. Masalah Pokok Laporan	
	1.3. Sistematika Laporan	
2.	KENYATAAN YANG ADA	
	2.1. Kedudukan	
	2.2. Tugas Pokok dan Fungsi	
	2.2.1.	
	2.2.2.	
3.	MASALAH DAN USAHA PEMECAHANNYA	
	3.1. Masalah yang dihadapi	
	3.2. Usaha Pemecahannya	
	3.2.1.	
	3.2.2.	
4.	Dan seterusnya	

Contoh sistem Gabungan angka dan huruf

DAFTAR ISI		Halaman
KATA PENGANTAR		
DAFTAR TABEL (jika ada)		
DAFTAR LAMPIRAN (jika ada)		
I.	PENDAHULUAN	
	A. Maksud dan Tujuan Laporan	
	B. Masalah Pokok Laporan	
	C. Sistematika Laporan	
II.	KENYATAAN YANG ADA	
	A. Kedudukan	
	B. Tugas Pokok dan Fungsi	
	1.	
	2.	
III.	MASALAH DAN USAHA PEMECAHANNYA	
	A. Masalah yang dihadapi	
	B. Usaha Pemecahannya	
	1.	
	2.	
	a.	
	1)	
	a)	
	(1)	
	Dan seterusnya	

5. Aturan Pengetikan Laporan

- a. Umum
 - 1) Laporan diketik 2 spasi pada kertas kuarto
 - 2) Batas pengetikan : (margin kiri 4 cm, margin kanan 3 cm, margin atas 2,5 cm, margin bawah 3 cm). Untuk halaman pertama dari tiap-tiap bab, margin atas 5 cm.
- b. Bab, Sub bab dan perinciannya.
 - 1) Bab diketik dengan huruf besar, tanpa garis bawah.
 - 2) Sub bab diketik dipinggir (margin kiri) dengan huruf besar semua, juga tanpa garis bawah.
 - 3) Perincian sub bab dan seterusnya huruf besar dan seterusnya huruf kecil dan judul tersebut digaris bawahnya.
- c. Jarak pengetikan bab, sub bab dan perinciannya
 - 1) Bab dengan sub bab 4 spasi
 - 2) Sub bab dengan kalimat di bawahnya 2,5 spasi
 - 3) Kalimat dengan perincian sub bab dan seterusnya 2,5 spasi.
- d. Pengetikan kalimat
 - 1) Alinea baru diketik dipinggir (tidak menjorok) sebaris di atasnya dengan jarak 2,5 spasi dengan baris di atasnya.
 - 2) Petikan lebih dari 3 baris diketik 1 spasi dan diketik menjorok ke dalam 7 ketukan (untuk baris pertama) kemudian 4 ketukan untuk baris berikutnya dari baris di atasnya dan tanpa diberi petik.
 - 3) semua petikan harus diberi nomor dibelakangnya dan nomor tersebut harus diletakkan $\frac{1}{2}$ spasi di atas huruf.
 - 4) Catatan kaki diketik 1 spasi dan nomor catatan kaki harus sama dengan nomor ketikan di atasnya.
 - 5) Jarak margin bawah 3 cm, adalah diukur dari :
baris terakhir dari kata-kata dalam teks, atau kalau ada cacatan kaki, baris terakhir dari catatan kaki.
- e. Pemberian Nomor Halaman
 - 1). Bagian pendahuluan yang meliputi halaman judul, kata pengantar dan daftar isi, memakai angka romawi kecil dan diketik dibagian tengah bawah tepat pada margin bawah atau sedikit dibawahnya.
Contoh huruf Romawi kecil: i,ii,iii dan seterusnya.
 - 2) Bagian tubuh/pokok dan bagian penutup, dengan angka latin dan diketik pada pinggir margin kanan atas: 2,3,4,5 dan sebagainya.
 - 3) Nomor halaman pada halaman pertama dari tiap bab ditulis dibagian tengah bawah, tepat pada margin bawah atau sedikit dibawahnya.
 - 4) Nomor halaman lampiran, ditulis seperti pada butir 3) diatas.

6.2. Rangkuman

Laporan adalah alat komunikasi, dari bawahan kepada atasan sesuai dengan hubungan wewenang dan tanggung jawab di antara mereka, yang berisikan keterangan, informasi, ide-ide yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan secara tertulis sebagai tahap akhir dari serangkaian kegiatan pengamatan, penelitian dan studi tentang suatu perihal atau masalah tertentu.

Fungsi laporan sebagai alat pertanggungjawaban, menyampaikan informasi, pembinaan kerjasama, perluasan ide serta perencanaan, pengendalian, penilaian, dan pengambilan keputusan.

Laporan terdiri dari 2 macam, yaitu : laporan penelitian akademik dan laporan administrasi/manajerial. Laporan manajerial dikelompokkan berdasarkan tujuannya, waktu dan gaya penulisan. Sedangkan sistematika laporan terdiri dari dua macam: sistem desimal dan sistem gabungan.

6.3. Latihan

1. Apa yang dimaksud dengan pengertian laporan berdasarkan rumus 4 W dan 1H!
2. Jelaskan syarat-syarat laporan yang baik!
3. Jelaskan apa yang menjadi fungsi-fungsi laporan!
4. Sebutkan secara singkat langkah-langkah penulisan laporan.
- 5, Sebutkan dua sistem penulisan laporan.

7. Kegiatan Belajar 6

PELAYANAN TELEPON

7.1. Uraian dan Contoh

Kegiatan Belajar ini mengenai pelayanan telepon. Pembahasan tentang pelayanan telepon mencakup tata cara menerima/menjawab telepon, menelepon ke luar, dan sikap pada waktu bertelepon,

Pelayanan telepon sangat penting dalam kantor. Interaksi-interaksi baik antar individu dan kantor sering dilakukan melalui telepon dalam memperlancar pekerjaan-pekerjaan kantor. Sikap dan sopan santun pada saat bertelepon sangat penting karena pelayanan telepon menggambarkan citra instansi terhadap pihak luar (relasi kantor). Pengetahuan pelayanan telepon dapat membantu anda dalam memahami dan membantu tugas-tugas kantor sehari-hari.

Telepon adalah alat komunikasi yang cepat dan efektif untuk menerima tamu dan menyampaikan informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor. Penggunaan telepon dalam kantor mencakup penerimaan intruksi, penyampaian dan perolehan informasi. Disamping itu, telepon memungkinkan adanya tanya jawab, dan bersifat dua arah.

Pelayanan telepon menyangkut tiga hal, yaitu menjawab telepon, menelepon ke luar dan sikap pada saat bertelepon. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas, kita akan membicarakan bagaimana seharusnya pegawai/petugas/sekretaris pimpinan melayani telepon.

1. Menerima Telepon

Apa yang harus dilakukan seorang sekretaris jika menerima telepon yang masuk ke instansinya ? **Pertama**, dia harus segera mengangkat telepon tersebut. Hal ini akan menghemat waktu si penelepon dan mencerminkan penghargaan penerima telepon kepada si penelepon sebagai orang yang penting. Sebaliknya, membiarkan telepon berdering terus akan menimbulkan suara bising yang dapat mengganggu ketenangan pegawai/pimpinan. Teknik menjawab telepon yang tidak baik memboroskan waktu dan dapat mencerminkan citra instansi yang kurang baik. **Kedua**, sekretaris yang menerima telepon harus sudah siap dengan block note dan pulpen untuk mencatat hal-hal yang perlu dari pembicaraan telepon tersebut. Sekretaris/pegawai dapat mengangkat telepon dengan tangan kiri sementara tangan kanan mencatat. Hal-hal yang perlu diketahui oleh petugas pelayanan telepon atau sekretaris pimpinan dalam menerima dan menjawab telepon.

a. Identifikasi diri

Pada saat mengangkat telepon jawaban yang pertama diucapkan sekretaris adalah menyebutkan identitas (nama) instansinya, dilanjutkan dengan nama dirinya. Selanjutnya, Sekretaris harus memberikan salam (selamat pagi sebelum jam 12, selamat siang pukul 12.00-16.00, dan selamat

sore pukul 16.00-18.00) Misalnya jika telepon datang dari luar, maka sekretaris dapat menjawab sambil memegang pensil.

Apabila penelepon tidak bersedia untuk menyebutkan namanya, maka sekretaris dapat menanyakan siapa yang sedang menelepon. Untuk keperluan ini, sekretaris perlu menggunakan suatu teknik dan bahasa yang sopan untuk bertanya sehingga tidak menyinggung penelepon. Dan apabila telepon itu datang dari dalam instansi itu sendiri, sekretaris dapat menjawab sambil memegang pensil.

Menyebut nama orang yang telah menyebutkan namanya dalam pembicaraan di dalam telepon adalah suatu tindakan yang sangat menyenangkan bagi penelepon. Menyenangkan karena merasa dia dihargai.

b. Memilih telepon yang masuk

Sering sekali penelepon tidak perlu berhubungan langsung dengan pimpinan. Dalam hal ini sekretaris harus dapat memilih siapa yang harus diterima oleh pimpinan, siapa yang dapat diterima oleh pejabat bawahan pimpinan. Dengan demikian sekretaris dapat meringankan beban pimpinan dan mengurangi kesibukannya dalam menerima telepon. Sekretaris harus memahami masalah yang akan dibicarakan penelepon dalam rangka memilih. Jika sekretaris menganggap bahwa bawahan pimpinan dapat menerima telepon tersebut dengan memberikan alasan yang sopan dan tepat, sekretaris selanjutnya memberikan saran kepada siapa penelepon tersebut dapat berbicara.

c. Apabila pimpinan tidak ada ditempat

Apabila pimpinan tidak ada di tempat karena sesuatu hal, sekretaris dapat melakukan tiga hal dalam tugasnya dalam menerima telepon:

1) Memberikan Keterangan tentang Ketidakhadiran Pimpinan

Sekretaris harus bertindak hati-hati, taktis, dan bijaksana dalam memberikan keterangan, jika pimpinan tidak ada di tempat. Sekretaris tidak dibenarkan memberikan keterangan secara rinci tentang keberadaan pimpinan dan kegiatannya pada waktu tertentu kepada penelepon, kecuali urusannya sangat penting. Dalam hal ini sekretaris dapat memberikan keterangan yang secara tidak rinci dan tidak menyinggung, namun menyenangkan penelpon.

2) Usaha untuk Mendapatkan Keterangan

Adakalanya penelepon segan memberikan keterangan tentang identitasnya dan maksud menelepon. Dalam hal ini sekretaris harus menggunakan kemampuannya untuk berdiplomasi. Tanpa harus tergesa-gesa menanyakan identitasnya.

3) Mencatat Pesan

Sekretaris umumnya melengkapi formulir pencatatan pesan dengan mengisi tanggal, waktu penerimaan telepon, nama, identitas lainnya, dan pesan dari penelepon pada formulir pencatatan penerimaan telepon.

Contoh formulir pencatatan penerimaan telepon sebagaimana di bawah ini

Formulir pencatatan penerimaan telepon

Untuk	
Dari	
Kantor	Jabatan
Telepon No.....	
<input type="checkbox"/> minta waktu ingin bertemu	<input type="checkbox"/> menjawab telepon
<input type="checkbox"/> akan datang	<input type="checkbox"/> mohon ditelepon kembali
<input type="checkbox"/> ingin bertemu	<input type="checkbox"/> akan menelepon kembali
<hr/> <hr/>	
Diterima oleh :	Tanggal :
Jam :	

Meskipun seorang penelepon tidak meninggalkan pesan, sekretaris harus tetap mencatat bahwa seseorang telah menelepon pada waktu ia tidak ada di tempat. Pencatatan telepon, baik dengan pesan maupun tanpa pesan akan sangat membantu pimpinan.

d) Mengakhiri Pembicaraan Telepon

Akhirilah setiap pembicaraan telepon dengan ramah dan tidak tergesa-gesa. Berikan kesan kepada pembicara bahwa anda senang mendapat kesempatan bicara dengan dia. Katakanlah “selamat pagi” atau “selamat siang”, diikuti dengan menyebut nama orang yang diajak bicara. Ucapkan kata “terima kasih”, sebab ini akan memberikan kesan yang baik kepada penelepon.

Tunggulah sampai pembicara meletakkan telepon dan mengucapkan "terima kasih", "sampai bertemu lagi". Dia pasti akan merasa kurang senang kalau anda meletakkan telepon dengan tergesa-gesa. Letakkan ganggang telepon perlahan-lahan. Telepon yang dihempaskan, pada telinga penelepon akan kedengaran seperti pintu yang dibanting di muka tamu. Mungkin anda melakukannya tidak disengaja, tetapi efeknya sama saja.

2. Menelepon Keluar

Sebelum seseorang menelepon, dia harus meneliti dulu nomor yang akan diputar. Dalam hal ini sekretaris pimpinan suatu kantor dapat memperoleh nomor telepon dari buku telepon, misalnya dari lembar yang memuat daftar nama instansi, perusahaan dan organisasi-organisasi yang disusun secara alphabet menurut jenis usaha atau jasanya. Sekretaris harus mengenal benar isi halaman depan buku telepon dan buku kode yang memuat banyak keterangan yang sangat berguna. Disamping itu sekretaris juga membuat sendiri daftar telepon lokal dan interlokal yang sering dihubungi dan dikehendaki pimpinan.

- 1). Persiapan yang perlu dilakukan dalam hal menelepon:
 - a) Memahami terlebih dahulu masalah apa yang akan disampaikan/ dijelaskan dalam telepon.
 - b) Bila perlu menghafalkan atau mencatat nomor telepon pada secarik kertas untuk menghindarkan salah sambung dan menghemat waktu.
 - c) Siapkan alat tulis dan kertas untuk mencatat bila diperlukan.
 - d) Bila sudah ada yang menerima telepon, sebut identitas penelepon, baru bicara lainnya.
 - e) Bila terjadi salah sambung, maka nyatakan permintaan maaf.
 - f) Bila yang akan dihubungi melalui extension/pesawat khusus, maka tanyakan extensionnya.
 - g) Bila nomor tidak ada/kurang jelas, minta bantuan operator.
- 2) Menyambungkan telepon ke luar
 - a) Menyambung untuk pimpinan

Sebelum menelepon ke luar, sekretaris harus mengetahui siapa yang akan diajak bicara dan nomor teleponnya jika telepon sekretaris adalah telepon langsung, dia dapat menghubungi nomor yang dituju. Namun jika hubungan telepon melalui sentral, maka sekretaris dapat meminta kepada operator agar menghubungkan dengan orang yang dimaksud.

Telepon mungkin diterima oleh orang yang bersangkutan atau stafnya. Dalam kedua situasi ini, sekretaris harus menyebutkan identitas, instansi diri setelah mendapatkan sambungan. Kemudian sekretaris mengatakan bahwa pimpinan ingin berbicara.

Setelah sekretaris yakin bahwa pihak penerima telepon sudah siap untuk berbicara, dia menyambungkan telepon tersebut kepada pimpinan untuk

mengadakan pembicaraan. Hal ini diupayakan supaya orang yang menerima telepon tidak menunggu lama.

b) Menyambungkan pesan pimpinan

Dalam hal sekretaris diminta pimpinan untuk menyampaikan pesan kepada rekan kerja atau pihak lain, dia akan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- (1) Setelah telepon diterima pihak penerima, sekretaris harus memastikan apakah telepon telah benar-benar diterima oleh kantor/perusahaan atau nomor yang dimaksud.
- (2) Meminta agar dihubungkan dengan bagian yang dikehendaki dan meminta berbicara dengan orang yang dimaksud.
- (3) Setelah diterima oleh orang yang bersangkutan dia menjelaskan pesan pimpinan kepada orang tersebut.
- (4) Dia mengucapkan terima kasih setelah menyampaikan pesan dimaksud dan meletakkan gagang telepon dengan baik.

3. Sikap pada waktu menelepon.

Pada waktu menelepon keluar, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pembicaraan melalui telepon berjalan lancar dan tidak menyinggung perasaan pihak yang diajak bicara. Hal-hal dimaksud adalah :

- 1) Pusatkan perhatian kepada orang yang sedang diajak bicara dalam telepon (seakan-akan berhadapan langsung dengan pihak yang diajak bicara). Janganlah berbicara dengan orang lain yang ada disekitar kita. Tindakan demikian akan menyinggung perasaan orang yang diajak bicara dalam telepon.
- 2) Gunakanlah bahasa yang sopan dan nada suara yang baik, karena nada suara yang baik akan ditimbulkan oleh sikap dan hati yang baik pula.
- 3) Pembicaraan melalui telepon adalah pembicaraan jarak jauh melalui udara, karena itu penjelasan melalui mimik, melalui bahasa isyarat badan dan gambar tidak dapat digunakan. Karena itu gunakan bahasa yang baik dan kata-kata yang jelas yang dapat dipahami oleh pihak yang diajak bicara.

Beberapa hal yang perlu dilaksanakan dan perlu dihindarkan.

Setelah diuraikan secara singkat mengenai pelayanan telepon, masih ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian pada waktu menelepon yaitu :

- (1) Buanglah kebiasaan mengangkat gagang telepon dahulu baru mencari nomor telepon, karena ini berarti pemborosan waktu baik bagi penelpon, maupun orang yang akan menelpon ke kita.
- (2) Apabila pesan yang disampaikan tidak jelas atau tidak terdengar disebabkan oleh gangguan telepon, maka mintalah kepada penelpon untuk menelepon kembali.
- (3) Dalam hal pesan yang disampaikan melalui telepon tidak jelas terdengar atau diinterpretasikan salah oleh penerima telepon, jangan dibiarkan saja.

Mintalah untuk mengulang kembali apa yang telah diucapkan, atau penerima telepon yang mengulang kembali pesannya.

- (4) Buanglah kebiasaan menyimpan gagang telepon secara kasar sesudah menerima telepon, karena bila orang yang telah mengadakan hubungan telepon belum menyimpan gagang teleponnya, hal ini akan mengganggu perasaan yang bersangkutan.
- (5) Hindarkanlah kebiasaan menggunakan telepon kantor untuk keperluan pribadi. Apabila karena sesuatu hal yang sangat mendesak Anda terpaksa harus menggunakan telepon kantor untuk keperluan pribadi, bicaralah seperlunya. Perlu diingat bahwa telepon kantor adalah untuk keperluan dinas bukan untuk keperluan pribadi

7.2. Rangkuman

Telepon adalah alat komunikasi yang cepat untuk menerima dan menyampaikan informasi. Pelayanan telepon di kantor dapat berhasil efektif bilamana para pegawai kantor mengetahui cara-cara bertelepon yang tepat.

Pelayanan telepon mencakup menerima telepon dan menelepon ke luar. Hal-hal yang perlu dalam menerima telepon antara lain : identifikasi diri, memilih telepon yang masuk, tindakan yang dilakukan penerima telepon jika pimpinan tidak ada di tempat, mencatat pesan dan mengakhiri pembicaraan telepon.

Dalam hal menelepon ke luar, persiapan yang perlu dilakukan oleh sekretaris pimpinan : memahami masalah yang akan disampaikan, mencatat nomor telepon, menyiapkan alat tulis, menanyakan nomor telepon bila telepon melalui operator, meminta bantuan kepada operator bila nomor telepon tidak ada atau kurang jelas. Cara menelepon ke luar bagi sekretaris mencakup dua hal, yaitu: menyambungkan telepon untuk pimpinan dan menyambungkan pesan pimpinan.

Sikap pada waktu menelepon mencakup memusatkan perhatian terhadap orang yang sedang berbicara, menggunakan bahasa yang sopan, nada yang baik serta bahasa yang baik dan kata-kata yang jelas.

7.3. Latihan

1. Pada saat anda/sekretaris mengangkat telepon dari luar, jawaban apa yang pertama anda/sekretaris ucapkan ?
2. Apakah kebaikan menggunakan sarana komunikasi melalui telepon?
3. Bagaimana memilah telepon yang masuk apabila Anda di tempatkan menjadi Sekretaris Pimpinan?
4. Mengapa mimik, bahasa isyarat dan penampilan fisik tidak dapat digunakan dalam telepon seperti dalam komunikasi antar pribadi atau komunikasi bersemuka?
5. Uraikan hal-hal yang perlu dihindarkan dalam bertelepon di kantor Anda!

8. Kegiatan Belajar 7

PENERIMAAN TAMU

8.1. Uraian dan Contoh

Kegiatan Belajar ini berisi materi tentang penerimaan tamu. Pembahasan tentang penerimaan tamu mencakup cara penerimaan tamu kantor.

Penerimaan tamu kantor membutuhkan perhatian yang serius karena penilaian tamu terhadap kantor anda ditentukan oleh pelayanan penerimaan tamu. Kurangnya pengetahuan tentang pelayanan tamu dapat memberikan citra yang kurang baik dan merugikan kantor anda sendiri. Pengetahuan penerimaan tamu membantu anda dalam memahami dan membantu tugas-tugas kantor sehari-hari.

Umumnya kantor dikunjungi tamu-tamu yang datang untuk memperoleh informasi, membicarakan kegiatan bisnis, kerjasama dan bertukar pikiran.

Dalam pelayanan tamu kantor diperlukan peraturan protokoler dan cara-cara tertentu yang harus diperhatikan baik oleh sekretaris dan para tamu sehingga mereka dapat berperilaku sesuai dengan peraturan dan cara-cara yang berlaku. Setiap tamu hendaknya diberi suatu pelayanan yang sebaik-baiknya karena kesan pertama bagi seorang tamu adalah pelayanan pengurusan tamu.

Apakah sebenarnya yang diharapkan seorang tamu bila datang ke suatu kantor? Tamu di suatu kantor mengharapkan pelayanan dan penghormatan yang baik dari pihak kantor. Sebaiknya seorang tamu juga akan membalas dengan cara mematuhi peraturan penerimaan tamu di kantor tersebut. Misalnya : seorang tamu yang akan menemui pimpinan harus terlebih dahulu minta izin kepada sekretaris pimpinan.

Beberapa hal yang diharapkan tamu yang harus diketahui oleh seorang sekretaris yang bertindak sebagai seorang penerima tamu adalah :

- o Ia mengharapkan bahwa ia akan menemui seorang penerima tamu yang bertindak sebagai seorang dewasa yang bersifat dinas.
- o Ia tetap mengharapkan pelayanan yang sopan meskipun ia belum membuat perjanjian lebih dahulu.
- o Ia mengharapkan hendaknya sekretaris dapat menunjukkan orang yang dicari dan kalau tidak ada hendaknya dapat disilahkan bertemu dengan orang lain yang dapat mewakilinya.
- o Ia mengharapkan ia merasa aman di dalam kantor tempat ia bertamu sesuai dengan tempat dan suasana kantor tersebut.
- o Ia mengharapkan bahwa kepadanya dapat diberitahukan kapan ia dapat bertemu orang yang harus ditemui jika yang bersangkutan tidak berada di kantor pada waktu itu.
- o Ia mengharapkan bahwa ia akan menerima segala keterangan yang benar.

1. Ruang Penerimaan Tamu

Hal lain yang dapat menimbulkan penilaian baik terhadap suatu instansi tidak saja ditentukan oleh cara penerimaan tamu, tetapi juga oleh tempat

penerimaan tamu. Oleh karena itu letak dan penataan ruang penerimaan tamu harus mendapatkan perhatian yang layak dari pimpinan instansi.

Bagi instansi yang frekwensi penerimaan tamunya cukup tinggi dan tamunya banyak, seyogyanya disediakan ruangan penerimaan tamu atau ruang tunggu tamu tersendiri. Ruangan penerimaan tamu harus berada di tempat yang tenang, tidak terganggu oleh hiruk pikuknya pegawai / kegiatan kerja yang ada. Hal ini untuk menjaga agar tamu yang sedang menunggu tidak merasa terganggu.

Ruangan tamu harus ditata sebaik-baiknya, kursi tamu diatur sedemikian rupa hingga tamu mudah untuk duduk, meja tamu selalu bersih dan di atasnya ditempatkan hiasan bunga yang cukup indah, walaupun tidak berarti harus mahal. Menyediakan brosur-brosur yang diterbitkan oleh instansi di meja tamu (bila ada), dan koran atau majalah, juga merupakan langkah yang tepat. Rak-rak buku di ruang tamu (bila ada) harus ditata menurut pengaturan interior yang sudah maju. Tanda-tanda penghargaan dan piala-piala yang pernah didapat oleh instansi dapat juga disimpan di ruang tamu. Hiasan-hiasan dinding yang dipasang di ruang tamu harus yang ada kaitannya dengan tugas instansi, bila gambar demikian tidak ada, sebaiknya dipasang gambar-gambar yang bersifat netral tetapi menimbulkan kesan asri, misalnya gambar pemandangan alam, di sudut-sudut ruangan ditempatkan tanaman hias. Hal lain yang perlu mendapat perhatian, walaupun tidak berarti instansi menganjurkan orang untuk merokok, tetapi untuk menjaga kenyamanan tamu yang suka merokok, dan untuk menjaga kebersihan ruangan, tidak ada salahnya bila di meja tamu disediakan juga asbak.

2. Syarat Seorang Penerima Tamu

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa satu hal penting bagi seorang penerima tamu (sekretaris) adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu sehingga dapat memberikan citra yang baik terhadap instansi tersebut. Untuk tujuan ini, seorang penerima tamu harus memenuhi persyaratan dalam menjalankan tugas ini.

Umumnya, seorang penerima tamu harus sopan, ramah tamah dan berkepribadian menarik. Dia juga harus bijaksana dan cerdas dalam mengambil keputusan dan bertindak. Misalnya, seorang penerima tamu harus tahu sampai sejauh mana dia boleh menggunakan kebijaksanaannya sendiri, karena bertindak melampaui wewenang tidak dibenarkan. Dia harus tahu apa yang boleh dibicarakan dengan tamu dan apa yang tidak boleh dibicarakan. Dia juga harus mengetahui struktur organisasi, nama-nama pejabat di instansi yang bersangkutan dengan kantor dimana dia bekerja. Di samping itu seorang penerima tamu sebaiknya dapat berbicara bahasa asing, terutama bahasa Inggris.

3. Cara Penerimaan Tamu Kantor

Tata cara penerimaan tamu dalam suatu instansi atau organisasi ada yang dilayani secara sentralisasi (terpusat) oleh suatu unit khusus, atau penerima tamu

(*receptionist*) untuk semua tamu yang berkunjung dan ada yang ditangani secara langsung oleh masing-masing unit.

Untuk penerimaan tamu yang ditangani langsung oleh masing-masing unit, sekretaris pimpinan berfungsi sebagai penerima tamu untuk pimpinan. Sebelum tamu menemui pimpinan, tamu tersebut akan diterima lebih dahulu oleh sekretaris. Dalam hal ini, setiap tamu hendaknya diberi suatu pelayanan yang sebaik-baiknya oleh sekretaris, untuk memberikan kesan yang baik terhadap instansi tersebut.

Apabila tamu datang, maka sekretaris harus menghentikan semua pekerjaannya dan memberikan perhatian kepada tamu.

Beberapa hal yang seharusnya dilakukan untuk melayani tamu :

- a. Menghormati dan menyapa tamu
- b. Mengetahui maksud tamu

Untuk tamu tertentu, Sekretaris perlu mengetahui maksud kedatangan tamu. Sekretaris perlu meminta tamu mengisi kartu tamu, mengenali identitas tamu. Kartu tamu ini penting untuk menghindari kemungkinan adanya keinginan terselubung dari seorang tamu. Untuk tamu yang sudah dikenal oleh Sekretaris misalnya atasan/sejawat bawahan, tamu rutin tidak perlu mengisi kartu tamu.

Di bawah ini contoh Kartu Tamu.

Contoh Kartu Tamu

Nomor : (Number)				
KARTU TAMU (Visitor Card)				
1. Nama : (Name) 2. Pekerjaan : (Occupation) 3. Alamat : (Address) 4. Telepon : (Telephone) 5. Ingin : (Want to see) 6. Tentang/Hal : (Subject)				
.....20... Tanda tangan (Signature) (.....)				
Catatan (Notes): Selesai pukul (Finish at) : Tanda tangan (Signature) :				
CATATAN PENERIMA TAMU (VISITOR'S REGISTER)				
Tanggal (Date)	Masuk Pukul (In : PM/AM)	Paraf (Sign)	Keluar Pukul (Out : PM/AM)	Paraf (Sign)

Harap disampaikan kembali kepada penerima tamu waktu keluar / kembali

(Please refer to receptionist after you are served)

c. Menyenangkan tamu

Apabila tamu harus menunggu, persilahkanlah tamu duduk di kursi tamu dan bila waktu waktu menunggu agak lama, tawarkanlah bacaan-bacaan seperti surat kabar, majalah-majalah, atau buletin kantor tersebut. Hal ini dilakukan agar tamu tidak merasa bosan menunggu.

d. Memperkenalkan dan menghadapkan tamu

Sekretaris hendaklah menyebutkan nama tamu dan nama pimpinan bila dia mengantar tamu ke ruang pimpinan. Biasanya dengan urutan menyebutkan nama tamu dulu, baru nama pimpinan.

4. Identifikasi Jenis-jenis Tamu Kantor

Tamu-tamu yang dihadapi oleh sekretaris pimpinan dapat dibedakan menjadi :

a. Tamu dengan perjanjian

Apabila tamu telah datang, sekretaris harus segera memberitahukan hal ini kepada pimpinan, atau sekretaris dapat segera menelpon pimpinan. Bila pimpinan sudah siap menerima tamu tersebut, maka sekretaris mempersilahkan tamu untuk masuk ruang pimpinan.

b. Tamu tanpa perjanjian

Apabila ada tamu yang belum mengadakan perjanjian, sekretaris meminta tamu tersebut untuk mengisi buku tamu. Kemudian sekretaris harus segera menanyakan kepada pimpinan dengan menyerahkan kartu tamu.

- o Bila ternyata pimpinan belum atau tidak bersedia menerimanya, maka sekretaris harus pandai mengutarakannya agar tamu tidak tersinggung atau salah faham.
- o Bila pimpinan bersedia menerima tamunya kembali pada waktu yang ditentukan, dan tamu menyetujuinya maka perlu dibuat perjanjian.
- o Bila tamu dapat disalurkan kepada pejabat atau bagian lainnya maka segera beritahu pejabat atau bagian termaksud melalui sekretaris atau pembantu pimpinan yang bersangkutan.

c. Tamu teman pimpinan

Apabila tamu adalah teman pimpinan, maka sekretaris harus segera memberitahukan kepada pimpinan. Bila pimpinan siap menerimanya, sekretaris mempersilahkan dan mengantarkan tamu tersebut menemui pimpinan.

Dalam hal pimpinan sedang ke luar kantor, apabila tamu akan menunggu, sekretaris hendaknya mempersilahkan tamu untuk menunggu sambil menyediakan surat kabar, majalah, dan buletin kalau ada.

d. Tamu rutin (Tamu pegawai kantor itu sendiri)

Tamu rutin adalah tamu yang sudah biasa menemui pimpinan. Apabila tamu yang datang adalah pegawai kantor itu sendiri, sekretaris tidak perlu menanyakan keperluan kunjungannya. Sekretaris biasanya dapat langsung mempersilahkan tamu untuk menemui pimpinan, bila tidak ada tamu lainnya.

5. Membuat dan membatalkan perjanjian

Perjanjian perlu dibuat dan didaftar oleh sekretaris pada buku catatan khusus untuk membantu mengingatkan pimpinan.

Perjanjian untuk pimpinan dapat dibuat melalui surat atau telepon oleh pimpinan atau sekretaris. Seseorang yang telah membuat perjanjian dengan pimpinan, karena sesuatu sebab mungkin tidak dapat bertemu dengan pimpinan, maka sekretaris harus membuat perjanjian untuk waktu yang lain.

Apabila perjanjian dibuat oleh sekretaris, dia harus menjelaskan kepada orang tersebut bahwa dia perlu menanyakan persetujuan pimpinan, dan mungkin masih bisa berubah. Kadang kala pimpinan membuat perjanjian di luar kota tanpa sepengetahuan sekretaris. Dalam hal ini sekretaris perlu selalu mengecek setiap hari apakah ada perjanjian yang dibuat pimpinan di luar sepengetahuan sekretaris.

Sekretaris hendaknya membuat perjanjian bila tamu menghendaknya, dan jika ada perubahan perjanjian, maka dia harus menyampaikan kepada orang tersebut secepatnya melalui telepon sesuai dengan keadaan. Sekretaris harus mencatat nomor telepon orang yang membuat perjanjian dengan dia. Pembatalan perjanjian jangan sampai terlambat dikomunikasikan. Jika sekretaris lupa memberitahukan maka akibatnya akan memberikan kesan yang kurang baik.

Sekretaris perlu membuat catatan mengenai perjanjian-perjanjian yang dibuat untuk pimpinan, berupa kartu atau agenda perjanjian, seperti dicontohkan di bawah ini.

Contoh Agenda Perjanjian

<p>AGENDA PERJANJIAN (Appointment Form)</p> <p style="text-align: right;">Nomor : (Number)</p>	
<p>1. Nama (Name)</p> <p>2. Pekerjaan (Occupation)</p> <p>3. Alamat Kantor/Rumah (Office/Home Address)</p> <p>4. Telepon (Telephone)</p> <p>5. Waktu Perjanjian (Appointment time)</p> <p>6. Tempat (Place)</p> <p>7. Perihal (Subject)</p> <p>8. Keterangan/Lain-lain (Notes)</p>	<p>:</p> <p style="text-align: right;">.....,200....</p> <p style="text-align: right;">(.....)</p>

8.2. Rangkuman

Dalam pelayanan tamu kantor perlu peraturan protokoler yang dipatuhi kedua belah pihak, penerima tamu dan tamu. Setiap tamu mengharapkan pelayanan dan penghormatan yang baik dari kantor dimana dia bertamu. Pelayanan tamu yang baik menggambarkan citra instansi yang baik.

Syarat-syarat seorang penerima tamu (sekretaris pimpinan) hendaknya sopan santun, ramah tamah, berkepribadian menarik, bijaksana, cerdas. Ia juga harus mengetahui struktur organisasi, nama-nama pejabat di instansinya, serta mempunyai pengetahuan bahasa asing (bahasa Inggris).

Beberapa hal yang harus dilakukan penerima tamu (sekretaris pimpinan) adalah : menghormati dan menyapa tamu, mengetahui maksud tamu, menyenangkan tamu, memperkenalkan dan menghadapkan tamu.

Jenis-jenis tamu kantor mencakup : tamu dengan perjanjian, tamu tanpa perjanjian, tamu teman pimpinan, dan tamu rutin (tamu pegawai kantor itu sendiri).

Perjanjian dapat dibuat oleh pimpinan sendiri atau oleh sekretaris. Perjanjian dapat dicatat di Kartu / Agenda Perjanjian. Perubahan perjanjian harus segera dikomunikasikan kepada orang yang membuat perjanjian dengan sekretaris atau pimpinan.

8.3. Latihan

1. Apakah yang diharapkan seorang tamu bila datang ke suatu kantor?
2. Uraikan syarat-syarat seorang penerima tamu kantor!
3. Sebutkan jenis-jenis tamu kantor!
4. Bagaimana cara menghadapi tamu yang tidak ada perjanjian sebelumnya?
5. Bagaimana cara menghadapi tamu yang ingin menunggu pimpinan?

8.4. Tes Formatif

(1) Berilah tanda silang (x) pada huruf B bila pernyataan betul dan S bila salah.

1. B - S Pekerjaan penunjang adalah pekerjaan yang bersifat pelayanan.
2. B - S Membuat surat merupakan pekerjaan administrasi dalam arti luas.
3. B - S Dalam organisasi yang belum luas pekerjaan kantor yang sifatnya khusus / rawan sebaiknya menggunakan asas desentralisasi supaya lebih aman.
4. B - S Pengaturan lingkungan fisik kantor akan menunjang kepada terciptanya suasana kerja yang menyenangkan di sebut lingkungan kantor.
5. B - S Korespondensi tidak termasuk kegiatan penanganan surat.
6. B - S Surat rahasia harus menggunakan sampul dua rangkap.
7. B - S Filing adalah proses pengaturan dan penyimpanan warkat secara

sistimatis sehingga warkat tersebut dengan mudah dapat ditemukan setiap kali diperlukan.

8. B - S Arsip sebagai kegiatan, bisa juga dinamakan filing.
9. B - S Pada instansi yang sudah menerapkan Sistem Kearsipan Pola Baru, surat penting biasanya dicatat dalam Kartu Kendali dan untuk surat-surat biasa, pada Lembar Pengantar.
10. B - S Bentuk surat dinas adalah *full block style*
11. B - S Laporan harus benar-benar objektif, tetapi tidak perlu harus langsung mengenai sasaran.
12. B - S Laporan bulanan, tirwulanan, tahunan termasuk contoh dari laporan khusus.
13. B - S Pengetahuan tentang struktur organisasi dan tugas pokok instansinya tidak termasuk dalam persyaratan yang harus dimiliki penerima tamu atau sekretaris.
14. B - S Sekretaris pimpinan dapat mempersilahkan tamu rutin atau pegawai yang sudah biasa menemui pimpinan bila tidak ada tamu lainnya.

(2). Pilihlah salah satu jawaban yang Anda anggap benar

1. Langkah awal dari pengolahan surat masuk adalah ...
 - a. pembukaan sampul surat
 - b. pencatatan surat
 - c. penyortiran surat
 - d. pembacaan surat
2. Apabila petugas penerima surat menerima surat bersifat rahasia maka ia sebaiknya ...
 - a. membuka untuk memastikan isinya
 - b. meneruskan kepada yang dituju
 - c. menyimpannya
 - d. menyampaikan ke bagian arsip
3. Penanganan surat rahasia yang ditujukan untuk pimpinan memerlukan perhatian khusus, antara lain ...
 - a. dibuka oleh pegawai sub bagian tata usaha
 - b. dibuka oleh petugas penerima surat
 - c. dibuka oleh sekretaris pimpinan atau petugas khusus yang ditunjuk
 - d. dibuka oleh pegawai sub bagian lain

4. di bawah ini yang merupakan pengertian dari arsip yang berlaku di Indonesia adalah...
- arsip sebagai wadah
 - arsip sebagai kegiatan
 - arsip sebagai kumpulan warkat
 - a,b dan c benar
5. Sistem filing yang menyatakan warkat disusun menurut urutan tanggal, bulan dan tahun adalah ...
- sistem nomor
 - sistem subjek
 - sistem kronologis
 - sistem abjad
6. Di Amerika Serikat kegunaan warkat disingkat ALFRED, kecuali ...
- administrative value*
 - legal value*
 - research value*
 - duplicate value*
7. Yang benar di bawah ini mengenai " lampiran " pada surat dinas, kecuali ...
- diawali dengan huruf capital
 - diakhiri tanda titik dua
 - jumlah yang dilampirkan ditulis dengan huruf jika lebih dari dua kata
 - tidak diikuti tanda baca apapun
8. Cara penulisan tanggal pada surat dinas di bawah ini adalah ...
- tidak perlu didahului nama kota
 - nama bulan tidak boleh ditulis dengan angka
 - penulisan tahun ditulis dengan angka secara lengkap
 - a,b dan c benar
9. Dilingkungan Departemen Keuangan penggunaan sebutan Pemangku Jabatan (Pj) hanya berlaku untuk pejabat, *kecuali* ...
- eselon I dan II
 - eselon II dan III
 - eselon II dan IV
 - eselon III dan IV
10. Di bawah ini merupakan cara yang dapat ditempuh untuk pergantian pejabat, *kecuali* ...
- dirangkap oleh pejabat atasannya

- b. ditunjuk pengganti dari pejabat yang setingkat
 - c. ditunjuk pengganti dari pejabat bawahannya
 - d. ditunjuk pengganti dari bawahan pejabat yang setingkat.
11. Berdasarkan SK Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 71/10\1993 tanggal 2 September 1993 ditetapkan bentuk resmi semua surat keluar instansi pemerintah adalah...
- a. *full block*
 - b. *semi block*
 - c. *modified block*
 - d. *simplified*

8.5. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Cocokkanlah jawaban Anda dengan kunci jawaban Tes Formatif yang terdapat di bagian akhir modul ini, dan hitunglah jumlah jawaban Anda yang benar. Jika tingkat penguasaan Anda di atas 80% atau lebih, berarti Anda telah menguasai Modul ini. Jika penguasaan Anda belum 80% Anda harus mengulangi kegiatan belajar ini.

G. KUNCI JAWABAN

Tes Formatif			
BENAR SALAH		PILIHAN GANDA	
1. B	11. S	1. C	11. B
2. B	12. S	2. B	
3. S	13. S	3. C	
4. B	14. B	4. D	
5. B		5. C	
6. B		6. D	
7. B		7. D	
8. B		8. D	
9. S		9. A	
10.S		10.D	

DAFTAR PUSTAKA

1. A. Mintarogo, MSc dan Sedarmayanti, Dra, MPd., *Dasar-Dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran*, Bandung: Ilham Jaya Bandung, 1992.
2. Buku Materi Ujian Dinas Tk. II Departemen Keuangan, Pengetahuan Perkantoran, Pusdiklat Pegawai, 1995.
- 3.
4. Geoffrey Mills, Oliver Stanford, Robert C. Appleby, *Modern Office Management*, Pitman Publishing Limited, London, 1990.
5. The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, Penerbit Nurcahaya, Yogyakarta, Cetakan ke-13, 1982.
6. Komaruddin, *Manajemen Kantor, Teori dan Praktek*, Sinar Baru, Bandung, 1981.
7. Moekijat, Drs. *Administrasi Perkantoran*, Mandar Maju, Bandung 1997.
8. Pedoman Admnsitrasi Umum (PAU), Departemen Keuangan, Bagian Pertama dan Kedua, Biro Organisasi dan Ketalaksanaan, Departemen Keuangan, 1982
9. Secreten, Lance H, *Bagaimana Menjadi Sekretaris yang Efektif*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Gramedia, 1996.
10. Siwi Kadarmo, DR, *Sekretaris dan Tugas-Tugasnya*, Jakarta: Nina Dinamika, 1992.
11. Sedarmayanti, *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*, Bandung: Ilham Jaya Bandung, 1990.
12. Terry, George R., *Office Management and Control*, homewood, Richard D irwin, inc, 1958.
13. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan
14. Undang-Undang nomor 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.
15. Keputusan Menpan nomor 72/KEP/N.PAN/07/2003 tanggal 24 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas
16. Keputusan Menteri Keuangan nomor 283/KMK.01/2003 tentang Pedoman Penyusunan Peraturan Perundang-Undangan dilingkungan Departemen Keuangan
17. Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 80/PMK.01/2005 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan



pusdiklat pegawai 2008