

The Role Of Administrative Staff In Handling Incoming And Outgoing Mail In A Manual System

Peran Pegawai Bagian Urusan Tata Usaha Dalam Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Sistem Manual

Yeni Anitasari^{1*}, Sani Fitriyani²

Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piki Ganesha, Indonesia^{1,2}

yenianitasari2@gmail.com¹, sanybeii90@gmail.com²

*Corresponding Author

ABSTRACT

In any hospital, administrative staff definitely play a role in handling letters. The role of the letter processing employee is the daily work of processing incoming and outgoing letters, which can be managed properly and correctly. Knowing the role of an employee is a prerequisite for success in a hospital. The research method uses descriptive qualitative methods. The data collection technique was through direct observation and interviews on June 13, 2024. The data source used purposive sampling technique. The results of the survey show that administrative employees use manual system correspondence services as an official communication tool. The administration plays an important role in the operation of the hospital to ensure that all incoming and outgoing letters can be well managed. There is still a manual system for mail processing. The phases of mail processing begin with the receipt of the letter through to the archiving of the letter. The hurdles for employees are that typographical errors often occur in incoming letters as employees are often in a hurry when writing letters and parts of incoming letters are sometimes incomplete, such as: E.g. missing letter numbers, dates, subject lines, etc. To solve this problem, the employee must transcribe the incoming letter clearly and correctly into the diary book. If the part of the letter is incomplete, the employee can enter it according to the existing part of the appointment calendar letter.

Keywords: Employee role, Administration, Mail processing

ABSTRAK

Setiap rumah sakit pastinya memiliki peran pegawai urusan tata usaha dalam penanganan surat. Peran pegawai dalam penanganan surat itu merupakan kegiatan sehari-hari dalam menangani surat masuk dan surat keluar, dapat di kelola dengan baik dan benar. Dengan adanya peran pegawai merupakan syarat dasar untuk menjadi keberhasilan di dalam rumah sakit. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara langsung pada tanggal 13 bulan juni 2024. Sumber data menggunakan teknik purposive sampling. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai urusan tata usaha merupakan layanan surat menyurat sistem manual sebagai alat komunikasi resmi. Tata usaha memegang peranan penting dalam berfungsinya rumah sakit, untuk memastikan semua surat masuk dan surat keluar dapat di kelola dengan baik. Penanganan surat masih menggunakan sistem manual, tahapan dalam penanganan surat dimulai dari penerimaan hingga pengarsipan surat. Kendala yang di hadapi oleh pegawai yaitu sering terjadinya kesalahan penulisan pada surat masuk, di sebabkan pegawai sering terburu-buru dalam penulisan surat, pada bagian surat masuk terkadang tidak lengkap, seperti tidak adanya nomor surat, tanggal, perihal, dan sebagainya. Sedangkan cara mengatasinya yaitu pegawai harus menuliskan kembali surat masuk ke dalam buku agenda dengan jelas dan benar, jika di bagian surat tidak lengkap, maka pegawai dapat menuliskan ke dalam buku agenda sesuai dengan bagian surat yang ada.

Kata Kunci: Peran Pegawai, Tata Usaha, Penanganan Surat.

1. Pendahuluan

Menurut Permenkes Nomor 14 Tahun 2017, Administrasi umum adalah rangkaian kegiatan administrasi yang meliputi tata naskah dinas, tata persuratan, distribusi, formulir dan media, penamaan lembaga, singkatan, kearsipan, dan tata ruang perkantoran.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Tata usaha meliputi kegiatan pelaksanaan tulis menulis, seperti keuangan dan kegiatan lain yang berkaitan dalam suatu perusahaan (negara dan sebagainya).

Tata usaha memegang peranan penting dalam berfungsinya rumah sakit dan diperlukan untuk menunjang tercapainya tujuan rumah sakit. Pegawai tata usaha melayani semua pihak yang berkepentingan terutama yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit (Arisanti, A., Imanda, A., & Saputra, H. E., 2020).

Di dalam lingkungan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih, memiliki pegawai dalam mengurus penanganan surat. Menurut Sedianingsih, 2010, Penanganan surat merupakan kegiatan surat masuk dan keluar dimulai dari penerimaan surat, pencatatan surat, pengarahannya surat, pendistribusian surat, memproses lebih lanjut surat, dan pengiriman surat keluar (Ardiansyah, T., Bab III, 2017).

Sedangkan surat sebagai alat komunikasi dapat mencapai tujuan tersebut. Surat harus ditulis dalam bahasa yang mudah dipahami yang menyampaikan maksud dan niatnya dengan jelas. Segala surat yang dikirim dan diterima oleh rumah sakit atau organisasi mempunyai nilai yang besar sebagai alat komunikasi, sebagai pusat ingatan, sebagai bukti otentik, sekaligus dapat mengungkapkan dinamika dan aktivitas kehidupan dari suatu kantor atau organisasi. Oleh karena itu penanganan surat masuk dan keluar harus seakurat mungkin agar proses perkembangannya selalu dapat diikuti (Dewi, D. P., & Octavia, L., 2018).

Pegawai urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih merupakan layanan surat menyurat sistem manual sebagai alat komunikasi resmi yang dibuat dan dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di lingkungan POLRI dalam rangka penyelenggaraan tugas.

Dengan adanya peran pegawai yang kompeten merupakan syarat dasar untuk menjamin keberhasilan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih (Wulandari, Y., Bab III, 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk memilih judul **“Peran Pegawai Bagian Urusan Tata Usaha Dalam Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Sistem Manual”**.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang menggabungkan antara penelitian deskriptif dan kualitatif. Dalam jenis deskriptif kualitatif menggunakan metode hasil data yang disajikan apa adanya tanpa manipulasi atau pengolahan lainnya. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi melalui pengamatan secara langsung di tempat penelitian, wawancara melalui secara langsung dengan salah satu pegawai bagian urusan tata usaha.

Sumber data penelitian menggunakan teknik purposive sampling yang membahas mengenai, Peran pegawai bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat, Metode yang digunakan oleh pegawai bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat, Penanganan surat yang dilakukan oleh pegawai bagian urusan tata usaha, Kendala yang di hadapi oleh pegawai bagian urusan tata usaha, dan cara mengatasi kendala tersebut.

3. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan cara observasi serta wawancara kepada salah satu pegawai bagian urusan tata usaha. Pada tanggal 13 bulan juni 2024. Berikut ini adalah hasil temuan dalam wawancara:

1. Peran pegawai bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai mengatakan bahwa tata usaha memegang peranan penting dalam memastikan semua surat masuk dan surat keluar dapat di kelola dengan baik di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih.

2. Metode yang digunakan oleh pegawai bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat

Metode yang digunakan oleh pegawai yaitu menggunakan pencatatan sistem manual dengan buku agenda. Di rumah sakit ini menggunakan buku agenda kembar, ialah buku yang mencatat surat masuk dan surat keluar secara terpisah.

3. Penanganan surat yang dilakukan oleh pegawai bagian urusan tata usaha

Proses penanganan surat masih menggunakan sistem manual. Penanganan surat dapat di proses dengan baik dan benar. Tahapan dalam penanganan surat dimulai dari penerimaan hingga pengarsipan surat.

4. Kendala yang di hadapi dan cara mengatasi kendala tersebut

Kendala yang di hadapi oleh pegawai yaitu sering terjadinya kesalahan penulisan pada surat masuk, di sebabkan pegawai sering terburu-buru dalam penulisan surat, pada bagian surat masuk terkadang tidak lengkap, seperti tidak adanya nomor surat, tanggal, perihal, dan sebagainya.

Sedangkan cara mengatasinya yaitu pegawai harus menuliskan kembali surat masuk ke dalam buku agenda dengan jelas dan benar, jika di bagian surat tidak lengkap, maka pegawai dapat menuliskan ke dalam buku agenda sesuai dengan bagian surat yang ada.

Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui informasi lebih dalam mengenai **“Peran Pegawai Bagian Urusan Tata Usaha Dalam Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Sistem Manual”**. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai bagian urusan tata usaha, terdapat beberapa penemuan penting yang akan di uraikan dan di bahas lebih lanjut dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Peran pegawai bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat

Tata usaha memiliki peranan yang sangat penting dalam penanganan surat. Dengan menjalankan peran tersebut, pegawai bagian tata usaha bertanggung jawab untuk menangani surat masuk dan surat keluar sistem manual. Tugas pegawai tata usaha yaitu menerima, mencatat, menangani, dan mengarsipkan.

Berdasarkan temuan jurnal penelitian terdahulu mengatakan bahwa peran utama tata usaha terdiri dari tiga peran yaitu: pelayanan pekerjaan yang cepat dan akurat dalam menanggapi keberhasilan organisasi, penyampaian informasi kepada pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan, kinerja yang tepat dan mendorong kelancaran kemajuan organisasi atau institusi (Astika, Y. W., Poiran, P., & Stianingsih, A., 2023).

2. Metode yang digunakan oleh pegawai bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat

Metode ini menggunakan pencatatan sistem manual dengan buku agenda secara kembar, buku agenda secara kembar ialah buku yang mencatat surat masuk dan surat keluar secara terpisah. Sistem manual dalam penanganan surat ini mengacu pada metode tradisional yang menggunakan pencatatan dan pengelolaan surat secara langsung oleh pegawai tanpa menggunakan teknologi digital atau otomatisasi.

Berdasarkan temuan jurnal penelitian terdahulu mengatakan bahwa penanganan surat dengan sistem buku agenda atau tradisional masih digunakan di sebagian besar organisasi atau lembaga, terutama yang kesehariannya masih belum menangani surat berjumlah banyak.

Dengan kata lain, sistem buku agenda masih bisa digunakan untuk organisasi yang tidak terlalu besar (Dewi, D. P., & Octavia, L., 2018).

3. Penanganan surat yang dilakukan oleh pegawai bagian urusan tata usaha

Penanganan surat yang dilakukan oleh pegawai masih menggunakan sistem manual, Pada proses penanganan surat yang serupa dengan jurnal penelitian terdahulu (Elita, E., & Nst, B., 2013). Dan (Dewi, D. P., & Octavia, L., 2018). Proses dalam penanganan surat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih sebagai berikut:

- 1) Penanganan surat masuk terdiri dari: **(a) Penerimaan surat:** surat diterima dari berbagai sumber melalui pos atau pengirim lainnya, Pegawai memeriksa amplop untuk memastikan tidak ada kerusakan atau tanda-tanda manipulasi, Surat dengan label khusus seperti "*Rahasia atau Pribadi*" tidak diwajibkan untuk dibuka. **(b) Penyortiran dan penyaringan:** surat disortir berdasarkan urgensi, tujuan, dan kategori (misalnya surat penting, surat rahasia, surat umum, dan sebagainya), Penyaringan surat yang tidak relevan atau salah alamat disaring dan dikembalikan ke pengirim jika perlu. **(c) Pembukaan dan pembacaan:** surat dibuka kecuali yang bersifat "*Rahasia atau Pribadi*", Isi surat dibaca untuk memahami isi dan menentukan tindakan selanjutnya. **(d) Pencatatan surat:** surat dicatat kedalam buku agenda surat masuk. Informasi yang dicatat meliputi nomor surat, tanggal penerimaan, pengiriman, nomor agenda, dan ringkasan isi surat, Setiap surat diberi nomor agenda untuk referensi lebih lanjut. **(e) Pendistribusian surat:** surat yang sudah dibaca dan dicatat, kemudian surat diberi lembar disposisi, setelah diberi lembar disposisi surat diantarkan ke ruang kepala Rumah Sakit. Setelah itu kepala Rumah Sakit memberikan instruksi di lembar disposisi terkait tindak lanjut surat tersebut. Di dalam disposisi bisa berupa arahan untuk tindakan spesifik atau distribusi ke unit atau ruangan tertentu. Surat yang sudah ditulis dan di disposisikan oleh kepala Rumah Sakit, setelah itu surat di fotokopi terdahulu supaya suatu saat surat hilang di unit atau ruangan tertentu dapat ditemukan kembali di ruang bagian urusan tata usaha. Selanjutnya surat di distribusikan oleh pegawai bagian urusan tata usaha ke unit atau ruangan tertentu terkait sesuai dengan disposisi. Setelah di distribusikan ke unit atau ruangan tertentu, pegawai membawa buku ekspedisi untuk di tandatangani oleh unit atau ruangan tertentu supaya menjadi bukti bahwa unit atau ruangan tertentu telah menerima surat. **(f) Pengarsipan surat:** surat yang sudah selesai di tindak lanjuti oleh unit atau ruangan tertentu, kemudian surat di arsipkan berdasarkan sistem pengarsipan yang ada.
- 2) Penanganan surat keluar terdiri dari: **(a) Penyusunan Surat:** surat yang sudah disusun oleh unit atau ruangan tertentu yang bertanggung jawab atau instruksi dari atasan. Harus disusun dengan format yang benar, bahasa yang formal, dan isi yang jelas. Surat diperiksa oleh atasan yang berwenang untuk memastikan keakuratan informasi, tata bahasa, dan format. **(b) Persetujuan surat:** surat yang telah diperiksa dan disetujui diberi paraf dan di tandatangani oleh atasan berwenang, setiap surat yang disetujui dan di tandatangani langsung dibawa ke ruang bagian urusan tata usaha untuk dicatat ke dalam buku agenda. **(c) Pencatatan Surat:** surat yang telah sampai ke ruang bagian urusan tata usaha langsung diberi nomor keluar berdasarkan sistem penomoran yang digunakan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih, nomor surat terdiri dari kode unit, nomor urut, dan tahun. Surat dicatat ke dalam buku agenda surat keluar informasi yang dicatat meliputi nomor surat, tanggal pembuatan, tujuan surat, dan ringkasan isi surat. **(d) Penggandaan surat:** surat yang sudah di tandatangani dan dicatat bisa di fotokopi sesuai kebutuhan, surat yang sudah di fotokopi bisa digunakan untuk arsip internal atau sebagai tembusan pihak lain. **(e) Pengiriman surat:** surat dimasukkan ke dalam amplop yang sesuai, amplop diberi alamat tujuan dengan jelas dan benar. Surat dikirim melalui pos atau pengirim lainnya, jika surat bersifat "*Rahasia*" sebaiknya surat memilih metode pengiriman yang lebih aman dan lebih cepat, detail pengiriman surat dicatat, termasuk tanggal pengiriman, metode pengiriman, dan nomor resi jika ada. **(f) Pengarsipan**

surat: salinan surat yang sudah di fotokopi bisa di arsipkan berdasarkan sistem pengarsipan yang ada. **(g) Pemantauan:** surat keluar yang memerlukan tindak lanjut di pantau untuk memastikan bahwa penerima telah menerima dan merespon sesuai kebutuhan.

4. Kendala yang di hadapi dan cara mengatasi kendala tersebut

Di dalam Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih, khususnya bagian urusan tata usaha dalam penanganan surat memiliki kendala yaitu sering terjadinya kesalahan penulisan pada surat masuk, di sebabkan pegawai sering terburu-buru dalam penulisan surat, pada bagian surat masuk terkadang tidak lengkap, seperti tidak adanya nomor surat, tanggal, perihal, dan sebagainya.

Untuk mencegah kendala tersebut, pegawai memiliki cara untuk mengatasinya yaitu pegawai harus menuliskan kembali surat masuk ke dalam buku agenda dengan jelas dan benar, jika di bagian surat tidak lengkap, maka pegawai dapat menuliskan ke dalam buku agenda sesuai dengan bagian surat yang ada.

Berdasarkan temuan jurnal penelitian terdahulu kendalanya yaitu surat masuk terkadang nomor dan tanggal surat hilang, dalam beberapa kasus, tidak ada surat pengantar yang membuktikan bahwa surat pribadi atau personal telah dikirim. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu surat masuk tidak dicantumkan nomor atau tanggal, sehingga tertulis di dalam agenda surat masuk, tidak dicantumkan nomor atau tanggal. Untuk semua surat yang masuk di pastikan mempunyai salinan surat, jika hilang dapat mengirimnya kembali (Putri, R. L., Dewi, N. I. K., & Suryaniadi, S. M., 2022).

4. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas tersebut, Penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Tata usaha memegang peranan penting dalam memastikan semua surat masuk dan surat keluar dapat di kelola dengan baik di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih, pegawai bagian urusan tata usaha bertanggung jawab untuk menangani surat masuk dan surat keluar sistem manual.
2. Metode menggunakan sistem pencatatan manual, dengan buku agenda secara kembar yaitu buku yang mencatat surat masuk dan surat keluar secara terpisah.
3. Penanganan surat masih menggunakan sistem manual. Penanganan surat dapat di proses dengan baik dan benar. Proses penanganan surat di mulai dari penerimaan surat hingga pengarsipan surat.
4. Kendala yang di hadapi oleh pegawai yaitu sering terjadinya kesalahan penulisan pada surat masuk, di sebabkan pegawai sering terburu-buru dalam penulisan surat, pada bagian surat masuk terkadang tidak lengkap, seperti tidak adanya nomor surat, tanggal, perihal, dan sebagainya. Sedangkan cara mengatasinya yaitu pegawai harus menuliskan kembali surat masuk ke dalam buku agenda dengan jelas dan benar, jika di bagian surat tidak lengkap, maka pegawai dapat menuliskan ke dalam buku agenda sesuai dengan bagian surat yang ada.

Daftar Pustaka

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang tata naskah dinas di lingkungan kementerian kesehatan.*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). *Tentang tata usaha.*
- bidin A. (2017). *FORMAT LAPORAN MONEV URTU SEMESTER I.* 4(1), 9–15.
- Arisanti, A., Imanda, A., & Saputra, H. E. (2020). Analisis kualitas kerja pegawai tata usaha sekolah menengah atas negeri 1 bengkulu tengah. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 7(1), 57-63.

- Ardiansyah, T. (2017). PA: *Pembuatan Aplikasi Pengelolaan dan Pengarsipan Surat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Dewi, D. P., & Octavia, L. (2018). Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 20.
- Wulandari, Y. (2013). PA: *Peran Sub Bagian Tata Usaha Pada Sekretaris Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur* (Doctoral dissertation, STIKOM Surabaya).
- Astika, Y. W., Poiran, P., & Stianingsih, A. (2023). Peran Tata Usaha dalam Pengelolaan Arsip di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Bungo. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 4(2), 1430-1439.
- Elita, E., & Nst, B. (2013). Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar di Subbagian Tata Usaha dan Arsip Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Pariaman. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 93-101.
- Putri, R. L., Dewi, N. I. K., & Suryaniadi, S. M. (2022). *Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Sendari, A. A. (2021). Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah. Retrieved from <https://www.liputan6.com/hot/read/4032771/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-pada-sebuah-tulisan-ilmiah?page=2> (di akses pada tanggal 15 Juni 2024)
- Afra, F. (n.d.). 5 Jenis Teknik Pengumpulan Data Beserta Pengertiannya. Retrieved from <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6950098/5-jenis-teknik-pengumpulan-data-beserta-pengertiannya/amp> (di akses pada tanggal 16 Juni 2024).
- Sitoresmi, A. R. (2023). Purposive Sampling Adalah Teknik Pengambilan Sampel, Ketahui Definisi dan Tujuannya. Retrieved from <https://www.liputan6.com/hot/read/5284704/purposive-sampling-adalah-teknik-pengambilan-sampel-ketahui-definisi-dan-tujuannya?page=2> (di akses pada tanggal 17 Juni 2024).