

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Administrasi dan Manajemen

Pada umumnya pemakaian kata administrasi di masyarakat sering diartikan dalam dua macam pengertian, yaitu dalam arti luas dan dalam arti sempit. Menurut The Liang Gie, administrasi dalam arti luas diterjemahkan sebagai keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan dalam suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati bersama. Dalam arti sempit, administrasi dirumuskan sebagai pencatatan keterangan-keterangan secara tertulis. Keterangan-keterangan tersebut selain dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari, tapi juga digunakan untuk keterangan di masa yang akan datang. Administrasi dalam arti sempit sering disebut tata usaha. Menurut The Liang Gie, manajemen adalah rangkaian kegiatan menggerakkan orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Namun kadang-kadang istilah administrasi dengan manajemen sering tidak dibedakan, karena merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan.

B. Organisasi

Secara umum administrasi memusatkan perhatian kepada organisasi baik organisasi pemerintah, personil, keuangan, dan lain-lain. Dalam kehidupan sehari-hari Anda tidak lepas dari organisasi. Mengapa organisasi diperlukan? Organisasi diperlukan karena kita tidak dapat mengerjakan gagasan, ide tanpa bantuan orang lain.

Organisasi dirasakan mutlak karena merupakan wadah atau kerangka kerja sama antarmanusia untuk mencapai tujuan. Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang bersatu-padu, bekerja secara formal berdasarkan tata tertib tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah disetujui bersama. Dengan rumusan tersebut, maka

unsur-unsur organisasi adalah: kelompok orang, kerja sama, tujuan, keterikatan formal, dan susunan hierarki.

C. Kantor

Paul Mahieu mengemukakan bahwa kantor adalah tempat dalam suatu badan usaha dimana dilaksanakan pekerjaan administratif yang dapat dilakukan dengan tangan atau mesin. Pekerjaan administratif senantiasa terdiri dari pencatatan pelbagai keterangan yang penting bagi badan usaha yang bersangkutan. Glenn W. Howard dan Edward Masonbrink mengemukakan: Kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan menangani informasi dan proses menangani informasi tersebut, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan.

Pengertian kantor yang dimaksudkan dalam modul ini adalah pengertian yang lebih mirip dengan yang dikemukakan Glenn W. Howard dan Edward Masonbrink yaitu tempat penyelenggaraan kegiatan menangani informasi dan proses penanganan informasi tersebut.

D. Pekerjaan Kantor

William H. Leffingwell dan Edwin M. Robinson, mengemukakan pekerjaan kantor berkenaan pertama-tama dengan warkat-warkat dari badan usaha yang bersangkutan, pemakaian warkat-warkat dan pemeliharannya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari. Warkat itu mungkin merupakan sejarah pelaksanaan urusan badan usaha itu sebagaimana digambarkan pada daftar-daftar perhitungan, surat menyurat, surat-surat perjanjian, surat-surat pesanan, daftar-daftar harta benda, rencana-rencana dan jadwaljadwal, laporan-laporan dan oleh segala macam nota yang tertulis dan tercetak.

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

kontrol dari pimpinan.

Walaupun kedua pendapat di atas tidak memberikan pengertian yang persis sama, tetapi ada unsur kesamaannya yaitu bahwa pekerjaan kantor adalah segala kegiatan yang ada kaitannya dengan penanganan informasi/keterangan-keterangan baik informasi itu berupa lisan atau sudah berbentuk warkat-warkat. Secara definitif yang dimaksud dengan keterangan adalah pengetahuan tentang sesuatu hal atau peristiwa yang diperoleh melalui pembacaan atau pengamatan, dan warkat adalah setiap catatan tertulis atau bergambar mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat untuk keperluan membantu ingatan.

Pekerjaan kantor atau pekerjaan ketatausahaan, dilihat dari kegiatannya dapat dibedakan dua macam, yakni pekerjaan yang tulis menulis misalnya penanganan surat masuk, penanganan surat keluar (korespondensi), penghitungan dan pembuatan laporan, sedangkan pekerjaan yang bukan tulis-menulis terdiri dari pengiriman surat, penggandaan surat dinas, penyimpanan surat, pelayanan telepon, penerimaan tamu, penataan ruang kantor, penataan lingkungan kantor.

E. Lingkup Pekerjaan dalam Suatu Organisasi/Instansi

Secara garis besar, pekerjaan di suatu instansi ada dua jenis pekerjaan / tugas yakni:

- a. Tugas pokok disebut juga kegiatan substantif / operatif, yakni kegiatan--kegiatan yang secara langsung mengenai tujuan organisasi. Oleh karena berhubungan langsung dengan tujuan organisasi, maka tugas pokok masing-masing instansi berbeda satu dengan lainnya. Dengan demikian maka tugas pokok tidak lain adalah pekerjaan yang menurut surat keputusan mengenai tugas pokok, fungsi harus dilaksanakan.
- b. Tugas Penunjang adalah kegiatan-kegiatan yang bersifat membantu, melayani, memudahkan dan memperlancar tugas pokok. Biasanya pekerjaan administratif, misalnya penanganan pegawai, keuangan, perlengkapan. Tugas Penunjang disebut juga pekerjaan perkantoran. Pekerjaan Penunjang atau perkantoran di setiap unit sama.

F. Pengorganisasian Pekerjaan Kantor

Pekerjaan kantor dapat diorganisir dengan menggunakan salah satu asas dari tiga asas yang biasa digunakan, baik oleh instansi-instansi pemerintah maupun instansi swasta. Ketiga asas tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Asas Sentralisasi

Bila digunakan asas ini, maka semua pekerjaan kantor ditangani oleh unit tersendiri dalam instansi yang bersangkutan. Unit-unit lainnya hanya difokuskan kepada pelaksanaan tugas-tugas pokok instansi.

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

- a. Cara kerja dengan mudah dapat diseragamkan;
- b. Pengawasan mudah dilakukan;
- c. Penggunaan peralatan dan perabotan kantor dapat dihemat;
- d. Beban kerja pekerjaan kantor dapat diadakan pembagian secara lebih merata;
- e. Penggunaan tenaga kerja dapat diadakan pengaturan yang lebih luwes.

Walaupun asas ini mempunyai beberapa kebaikan, tetapi di sisi lain mengandung beberapa kelemahan yang mendasar. Kelemahan-kelemahan dimaksud antara lain adalah :

- a. Tidak mungkin menampung pekerjaan yang cukup banyak pada waktu yang bersamaan, misalnya pada akhir tahun anggaran di mana diperlukan penyelesaian laporan kegiatan dari berbagai unit.
- b. Unit pengelola pekerjaan kantor sering tidak memahami kebutuhan khusus unit lainnya yang justru merupakan kebutuhan yang memperlancar pelaksanaan pekerjaan unit yang bersangkutan.
- c. Karena unit pengelola pekerjaan kantor mempunyai kewenangan yang secara langsung atau tidak dapat menentukan kelancaran pekerjaan unit lain, kadang-kadang terjadi hal yang sebaliknya yaitu yang seharusnya unit ini melayani unit lain, berubah menjadi unit yang minta dilayani.

2. Asas Desentralisasi

Pengelolaan pekerjaan kantor yang menggunakan asas ini yaitu setiap unit organisasi dalam instansi diberikan kewenangan untuk mengelola pekerjaan kantornya masing-masing. Misalnya setiap Direktorat mempunyai Subbag 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 :

- a. Dapat memperlancar pelaksanaan pekerjaan pokok bagi instansi yang mempunyai unit-unit yang tersebar di beberapa tempat.
- b. Dapat melayani kebutuhan-kebutuhan khusus bagi unit-unit yang bersangkutan.
- c. Menumpuknya pekerjaan pada saat-saat tertentu seperti biasa terjadi pada asas sentralisasi, dapat dihindarkan.

Seperti halnya asas sentralisasi, asas desentralisasipun mempunyai beberapa kelemahan, antara lain adalah:

- a. Memerlukan biaya yang cukup besar, karena diperlukan peralatan kantor yang sejenis yang jumlahnya lebih dari satu.
- b. Memerlukan tenaga yang banyak untuk mengoperasikan peralatan kantor.
- c. Memerlukan tenaga yang banyak dan biaya yang besar untuk keperluan pengawasan pelaksanaan pekerjaan kantor. Banyaknya jenjang birokrasi juga akan menambah sulitnya pengawasan.

3. Asas Campuran

Karena adanya kelemahan-kelemahan tersebut, maka dalam beberapa instansi dilaksanakan asas campuran yang merupakan perpaduan kedua asas di atas. Untuk pekerjaan-pekerjaan kantor yang sifatnya memerlukan pengawasan secara kontinyu dan mengandung banyak kerawanan, dilakukan dengan menggunakan asas sentralisasi, sedangkan pekerjaan kantor yang sifatnya umum dilakukan dengan menggunakan asas desentralisasi, hal ini biasanya dilakukan oleh organisasi yang belum luas.

Kegiatan perkantoran yang menggunakan asas campuran, misalnya :

- a. Pelayanan telepon, untuk pelayanan telepon keluar instansi (ekstern) dipusatkan, sedangkan untuk pelayanan telepon di dalam unit organisasi menggunakan pesawat intern.
- b. Pengarsipan, untuk pengelolaan arsip yang in aktif dipusatkan di unit pengelolaan arsip, sedangkan untuk pengelolaan arsip yang aktif dikelola oleh masing-masing unit di dalam organisasi tersebut.

G. Manajemen Perkantoran Modern

Pengertian manajemen perkantoran adalah rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan (mengatur, menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal, yaitu pekerjaan perkantoran. Agar pekerjaan kantor sesuai dengan tuntutan zaman dan sesuai dengan teknologi yang berkembang, maka harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi tersebut. Istilah modern dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah "terbaru", "mutakhir", "terkini", "sikap dan cara berpikir serta bertindak sesuai dengan tuntutan zaman". Dengan demikian maka pengertian manajemen perkantoran modern yakni penyelenggaraan semua kegiatan yang bertalian dengan pelaksanaan pekerjaan kantor yang modern.

Istilah modern yang berkenaan dengan tempat dan proses penanganan data/informasi yang modern, antara lainnya dicirikan dengan :

1. Pegawai yang melaksanakan penanganan data/informasi adalah pegawai yang mempunyai sikap disiplin, profesional memiliki sikap dan cara berpikir sesuai dengan tuntutan zaman.
2. Sistem, prosedur dan tata kerja perkantoran yang jelas, sehingga setiap pegawai mempunyai uraian tugas (*job description*), tugas apakah yang harus dilakukan oleh pegawai tersebut, kepada siapa ia harus bertanggung jawab, bagaimana alur pekerjaannya, apakah yang harus dihasilkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Memiliki bangunan dan tata ruang yang baik, menggunakan alat dan

perlengkapan termasuk mebel yang tepat. Alat perkantoran dalam pengolahan data/informasi serba dikomputerkan (*computerized*).

4. Mendayagunakan biaya, menerapkan tatalaksana yang demokratis, efektif, efisien, produktif, berkeadilan, dan manusiawi.

Pemanfaatan biaya, biaya yang dipergunakan untuk kegiatan perkantoran harus menghasilkan keluaran (*output*) yang jelas, dan *output* tersebut harus fungsi (*outcome*). Pada kantor modern yang kegiatan perkantorannya menggunakan sistem komputer, akan mendapat keuntungan dalam memproses data atau informasi dalam hal kecepatan, kecermatan, keterhandalan, dan kemutakhiran.

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan, maka semakin modernnya suatu kantor maka semakin banyak informasi yang dapat diakses. Sehingga semakin dapat dimanfaatkan untuk organisasi lain. Namun pekerjaan kantor yang menggunakan teknologi modern perlu mewaspadaikan adanya informasi yang masuk yang dapat mengacaukan kegiatan pengelolaan informasi. Selain itu, perlu diperhitungkan kemungkinan gangguan terhadap sistem yang digunakan. Kerusakan atau kesalahan salah satu alat dapat mengganggu keseluruhan sistem, dan akan mengganggu seluruh pekerjaan kantor.

BAB 2

***PUBLIC RELATIONS* DALAM PERKANTORAN**

A. Definisi *Public Relation* (PR)

Agar supaya tidak terjebak dengan kesalah pengertian mengenai *Public Relations*, perlu digali definisi – definisi *Public Relations* adalah sebagai berikut:

1. Cutlip and Center mendefinisikan *Public Relations* sebagai fungsi manajemen yaitu mengidentifikasi, memantapkan serta membina hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya baik dalam keadaan sukses maupun gagal.
2. Grunig mengembangkan definisi tersebut menjadi manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya.
3. Lawrence W.Long dan Vincent Hazelton mengembangkan sebuah definisi baru yang lebih modern dan memadai bahwa *Public Relations* adalah fungsi komunikasi melalui adaptasi organisasi, mengubah atau membina hubungan dengan lingkungan dengan tujuan bersama-sama mencapai tujuan dari organisasi. Pendekatan ini menggambarkan bahwa *Public Relations* adalah lebih dari sekedar mempersuasi melainkan juga membantu mengembangkan kondisi komunikasi terbuka, saling pengertian/saling memahami dengan didasari ide bahwa organisasi juga mau berubah (dalam proses berperilaku dan bersikap) tidak hanya sebagai sasaran khalayak saja.

Definisi tersebut hanyalah sebagian kecil dari definisi yang ada tentang PR. Mengacu pada definisi – definisi di atas, memaknai terminologi "fungsi manajemen" yang ada pada *Public Relations*, memiliki arti yang lebih dalam. Arti tersebut memuat jawaban atas pernyataan, untuk apa fungsi manajemen atau manajemen komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations*. Jawaban ini jelas bahwa *Public Relations* berperan sebagai Pengelola Reputasi Organisasi, bukan Pemasar/Penjual dan bukan hanya melakukan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan media.

B. Peran *Public Relations (PR)* dalam Organisasi

Sebetulnya memformulasikan apa peran *PR* dalam organisasi bukanlah hal yang mudah. Beberapa penulis mencoba memetakan bahwa pada dasarnya peran *PR* dalam sebuah organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Communication Technician*

Beberapa praktisi memasuki dunia *PR* ini sebagai teknisi komunikasi. Pada tahap ini kemampuan jurnalistik dan komunikasi sangat diperlukan. *PR* diarahkan untuk berperan menulis, menulis *news letter*, menulis *in house journal*, menulis *news release*, menulis *feature*, dll.

2. *Expert Prescriber*

Praktisi *PR* sebagai pendefinisi problem, pengembang program dan memiliki tanggungjawab penuh untuk mengimplementasikannya. Mereka sebagai pihak yang pasif. Manajer yang lainnya menyerahkan tugas komunikasi sepenuhnya ke tangan si "komunikasi" ini sehingga mereka dapat mengerjakan pekerjaan mereka yang lainnya.

3. *Communication Facilitator*

PR sebagai pendengar setia dan broker informasi. Mereka sebagai penghubung, *interpreter* dan *mediator* antara organisasi dan publiknya. Mereka mengelola *two way communication*nya dengan cara membuka rintangan komunikasi yang ada/yang terjadi. Tujuannya dalam hal ini adalah untuk menyediakan kebutuhan dua belah pihak akan informasi, membuat kesepakatan yang melibatkan minat keduabelah pihak. Para pelaku dengan peran ini menempatkan dirinya sebagai sumber informasi dan sebagai kontak antara organisasi dan publiknya.

4. *Problem Solving Facilitator*

Mereka berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dalam manajemen stratejik perusahaan. Bergabung dengan konsultan mulai dari awal direncanakan *PR*ogram hingga evaluasinya. *PR* berfungsi sebagai bagian penting penganalisis situasi, memiliki peran yang intens dalam pengembangan prosedur, kebijakan, produk dan aksi perusahaan.

C. Fungsi dan Model *Public Relations* (PR)

Secara turun temurun, fungsi PR dapat digambarkan sebagai pengontrol publik, mengarahkan apa yang dipikirkan atau dilakukan oleh orang lain dalam rangka memuaskan kebutuhan organisasi, merespon publik, mereaksi pengembangan, masalah, mencapai hubungan yang saling menguntungkan antara publiknya melalui hubungan yang harmonis. Fungsi ini dekat dengan model PR yang dipaparkan oleh Grunig dan Hunt (1994) yaitu *the press agency/publicity model; the public information model; the two way asymmetric model; the two way symmetric model*.

Grunig and Hunt mengidentifikasi perkembangan sejarah model *Public Relations*. Pada awalnya *press agency* digunakan oleh praktisi PR di pertengahan abad 19 dan pada awal abad 20 mulai digunakan model *the public information*. Keduanya merupakan representasi dari *one way approaches* dimana dengan model ini diseminasi informasi lebih banyak dengan menggunakan media.

Di era berikutnya, dengan dipengaruhi oleh pandangan Perilaku dan ilmu – ilmu sosial dikembangkanlah model *two way asymmetrical* yang menekankan pada propaganda dan manipulasi publik (meskipun dalam arti yang positif). Manipulasi di sini berarti mengelola serta mengarahkan publik kepada tujuan kita melalui cara memahami motivasi mereka. Selanjutnya dikembangkanlah *two way symmetrical model* yang mengarah kepada "*telling the truth to public*". Model komunikasi ini diterapkan kepada publik dengan menggunakan penelitian untuk memfasilitasi apa yang diharapkan oleh publik daripada untuk mengidentifikasi pesan apa yang dapat digunakan untuk mempersuasi publik.

D. Aktivitas-Aktivitas *Public Relations* (PR)

Pada dasarnya aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh *Public Relations* (PR) meliputi:

1. Komunikasi: perukaran ide, pendapat atau pesan melalui visual, lisan atau tulisan

2. Publisitas: diseminasi pesan yang terencana melalui media tertentu, tanpa bayaran, untuk meningkatkan minat terhadap perusahaan/organisasi
3. Promosi: aktifitas mengkreasi atau menstimulasi perhatian terhadap produk, orang, organisasi atau kasus.
4. *Press agency*: melalui soft news stories
5. *Integrated marketing*: fungsi *PR* pendukung pemasran, tujuan beriklan sebuah organisasi
6. Manajemen Isue: identifikasi, memonitor aksi publik atau reaksi publik terhadap organisasi
7. Manajemen krisis: menghadapi krisis, bencana atau kegiatan negatif yang tidak terencana dan memaksimal ekspos positif yang dapat diraih
8. *Public Information officer*: sebagai penghubung antara lembaga pemerintah, dan media
9. *Public Affairs/lobbyist*: bekerja mewakili perusahaan untuk menghadapi politisi, perangkat pemerintah yang berperan menentukan kebijakan dan undang-undang untuk mempertahankan statusquo atau mengubahnya.
10. *Financial Relations*: menghadapi dan mengkomunikasikan informasi kepada pemegang saham atau masyarakat pemodal
11. *Community Relations*: memantapkan dan meningkatkan hubungan antara organisasi dan masyarakat
12. *Internal Relations*: memantapkan dan meningkatkan hubungan dengan orang – orang yang berada dan memiliki hubungan di dalam organisasi
13. *Industry Relations*: memantapkan dan meningkatkan hubungan dengan atau atas nama perusahaan dengan industri
14. *Minority Relations*: memantapkan dan meningkatkan hubungan dengan group minoritas dan individual
15. *Media Relations*: memantapkan dan meningkatkan hubungan dengan media
16. *Public Diplomacy*: memantapkan dan meningkatkan hubungan untuk membuka jalur perdagangan, pariwisata dan kerjasama antar negara

17. *Event management*: menyiapkan, merencanakan, melakukan kegiatan yang bermanfaat dalam suatu waktu
18. *Sponsorship*: menawarkan atau menerima bantuan dana dengan imbalan public exposure
19. *Cause/Relationship marketing*: memantapkan dan meningkatkan hubungan dengan konsumen
20. *Fund Raising*: memantapkan dan meningkatkan hubungan atas nama sektor non-profit untuk mendorong terkumpulnya dana serta bantuan

BAB 3

PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERKANTORAN

A. Pengertian Teknologi Informasi

Sebagaimana telah dibahas pada Modul 1 telah dijelaskan mengenai pengertian kantor yaitu tempat dan *PRoses* penanganan informasi. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa pekerjaan kantor adalah semua kegiatan yang bertalian dengan penanganan informasi yang berkaitan dengan bidang tugas dari kantor/instansi yang bersangkutan.

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai perolehan, pem~~PR~~rosesan, penyimpanan dan penyebaran informasi baik yang berbentuk angka huruf, gambar maupun suara dengan suatu alat elektronik berdasarkan kombinasi antara perhitungan dan komunikasi jarak jauh. Ada tiga komponen utama teknologi informasi, yaitu komputer, mikro elektronik, dan telekomunikasi.

1. Komputer, yakni mesin elektronik yang mampu untuk membuat kalkulasi dengan kapasitas yang besar dan sangat cepat.
2. Mikro elektronik, yaitu rancang bangun (design) penerapan dan *PRoduksi* dari peralatan elektronik yang berukuran sangat kecil, terdiri atas komponen-komponen yang rumit.
3. Telekomunikasi adalah transmisi informasi melalui kabel atau gelombang radio. Komponen-komponen utama akan dibahas secara rinci kemudian.

B. Peranan Teknologi Informasi

Dengan adanya kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap pekerjaan kantor. Pekerjaan kantor dapat dilaksanakan dengan mudah dan cepat. Di bawah ini dapat dilihat bagaimana teknologi informasi dapat membantu masing-masing

pekerjaan kantor:

1. Penanganan Surat dan Pembuatan Laporan

Dengan diciptakannya mikro komputer yang sekaligus dapat berfungsi sebagai *word processor*, maka dengan menggunakan komputer semacam ini penyelesaian surat-surat dan laporan sangat dipermudah, cepat, dan cermat. Ada tiga jenis dasar *word processor*, yaitu

- a. *Word-processor* yang berperan sendiri dalam hal ini sifat penggunaan *word processor* independen, dan hanya digunakan untuk pengolahan teks, terdiri atas *keyboard*, *processor*, *memory*, layar, dan *printer*.
- b. Beberapa *word processor* digunakan secara bergabung sebagai suatu sistem, terdiri atas beberapa keyboard dan layarnya yang dihubungkan dengan komputer sentral yang berfungsi sebagai pusat pengolahan, penyimpanan dan pencetakan.
- c. Beberapa *micro computer* dengan tujuan umum di mana digunakan program pengolahan kata (*a word-processing program*).

2. Komunikasi Perkantoran

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui saluran. Komunikasi merupakan sarana yang menghubungkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Di dalam organisasi terdapat komunikasi horisontal/lateral, vertikal, dan diagonal. Dengan pesatnya kemajuan teknologi modern, alat-alat komunikasi beraneka ragam. Sarana komunikasi semakin canggih yang kita kenal dengan telekomunikasi (*telecommunication*) berasal dari kata *tele* artinya pemindahan jarak jauh dan *communication* yang berarti hubungan. Dalam pengertian yang sederhana, telekomunikasi adalah cara penyampaian informasi jarak jauh melalui kabel/kawat listrik atau melalui gelombang radio.

Telepon dan telegram merupakan telekomunikasi yang cukup tua. Dengan kemajuan teknologi informasi, maka telekomunikasi makin dipermudah dan dipercepat. Informasi tidak saja dapat dikirimkan dalam bentuk kata-kata dan sandi-sandi seperti halnya dapat dilakukan

melalui telepon dan telegram, tetapi dapat dikirim dalam bentuk tulisan, angka, maupun gambar. Berkat kemajuan teknologi informasi tersebut, sekarang jenis komunikasi yang termasuk ke dalam telekomunikasi makin bertambah jumlahnya. Selain telepon dan telegram, yang dapat kita sebut disini yaitu telePRinter, teleks (telePRinter exchange), faksimile, telefoto, atau telecopier. Perkembangan paling mutakhir dari telekomunikasi yaitu konferensi tele yakni melaksanakan konferensi dengan sistem jarak jauh.

- a. Teleprinter, yaitu suatu alat atau pesawat dalam sistem telekomunikasi yang pelayanannya dengan cara mengetik informasi. Pesan dikirim melalui kabel telegraph atau gelombang radio. Pesan tersebut direPRoduksi oleh mesin yang sejenis yang ada di pihak penerima sehingga pesan itu dapat dibaca.
- b. Teleks (teleprnter exchange), yaitu pesawat teleprnter yang medianya dihubungkan melalui perusahaan komunikasi misalnya Telkom, baik saluran domestik maupun saluran internasional. Teleprinter yang digabungkan dengan jaringan teleks dapat dibiarkan hidup tanpa ditungguai sepanjang siang dan malam. Pesan yang masuk akan dicetak secara otomatis. Pelayanan demikian sangat penting untuk komunikasi internasional di antara zone waktu yang berbeda.
- c. Faksimile, yaitu pesawat yang dapat digunakan untuk mengirim informasi tertulis maupun bergambar. Pesan dikirim melalui saluran telepon atau gelombang radio. Untuk keperluan penerimaan informasi, pesawat dilengkapi dengan kertas fotografis. Dengan perkembangan teknologi, sekarang faksimile tidak perlu lagi melalui pesawat telepon, tetapi mempunyai kode/nomor tersendiri, sehingga pada waktu mengirim informasi dapat langsung menekan nomor pesawat faksimile yang dituju. Seperti halnya pesawat teleks, pesawat faksimile sekarang dapat dibiarkan hidup sehingga pesan yang datanganya kapanpun dapat dilayani dengan baik oleh pesawat tersebut.

- d. Telefoto, yaitu foto yang diambil melalui gelombang pemancar jarak jauh.
- e. Telecopier, yaitu alat untuk mengirimkan atau menerima rekaman kopi dalam jarak jauh baik melalui saluran telepon (suara), radio atau melalui sistem elektromagnetik lainnya.
- f. Videoteks, yaitu pesawat yang dapat melayani informasi teks pada layar TV (yang sudah dimodifikasi). Dua jenis pesawat yang termasuk ke dalam videoteks yaitu teleteks dan view data, yaitu :
 - 1) Teleteks, yaitu sistem informasi untuk pengiriman data yang menggabungkan penggunaan komputer yang menyediakan data, gelombang aerial, dan pesawat TV (yang sudah dimodifikasi).
 - 2) View data, adalah pesawat yang *PR*insipnya sama dengan pesawat teleteks, yaitu biasa digunakan untuk minta data dari pusat data. Bedanya yaitu bahwa permintaan dan pengiriman data melalui saluran telepon bukan melalui gelombang aerial dan menggunakan kata-kata sandi yang sudah ditentukan oleh pusat data. Atas dasar permintaan itu, pusat data mengirim data dimaksud kepada pemakai melalui saluran telepon. Selanjutnya data itu diperagakan di layar TV pemakai. Karena menggunakan saluran telepon, maka sinyalnya adalah dua arah, dengan demikian Si pemakai selain dapat meminta data, tapi juga dapat mengirim data ke pusat data.
- g. Konferensi Tele

Kemajuan teknologi informasi juga telah memungkinkan konferensi jarak jauh, misalnya panelis di suatu negara dapat memberikan paparannya bagi peserta seminar di negara lain. Gambar panelis dipancarkan oleh pesawat pengirim melalui gelombang satelit bumi dan diterima di pesawat di mana para peserta seminar berada. Dengan demikian panelis dan peserta seminar seperti berada dalam satu ruangan yang sama.

3. Pengiriman Surat

Setelah berkembangnya teknologi informasi yang diterapkan pada telekomunikasi, pengiriman surat, terutama pengiriman surat jarak jauh, dilakukan dengan pesawat elektronik, karena itu dikenal nama Pos Elektronik (Electronic Mail).

Karakteristik utama dari electronic mail adalah transmisi informasi dari satu tempat ke tempat lain atau dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan metode elektronik penangkapan, pentransmisian, dan penyampaian informasi. Karena informasi disampaikan secara visual, maka teks aslinya tidak perlu dikirimkan. Yang termasuk ke dalam pos elektronik adalah teleks, faksimile, dan komunikasi antarkomputer.

4. Tata laksana Arsip/Filing

Komputer mikro sangat membantu dalam hal pelaksanaan pekerjaan mengarsip/filing warkat-warkat. Arsip yang semula berupa tumpukan kertas dan disimpan di gedung arsip, sekarang arsip dapat disimpan di dalam disket-disket, CD, flashdisk. Dengan demikian penyimpanan arsip sekarang beralih kepada penyimpanan dan pemeliharaan yang memerlukan tempat jauh lebih sedikit dari pada gudang arsip dalam bentuk kertas.

Di kantor yang sudah maju, penyimpanan arsip telah dilaksanakan dengan menggunakan komputer tersendiri yang menggunakan "Jaringan Area Lokal" (Local Area Network-LAN).

5. Penggandaan

Setelah diciptakannya mesin fotokopi, pekerjaan penggandaan surat dan dokumen lainnya lebih dipermudah dan dipercepat. Ada beberapa *PR*oses di mana dokumen asli dapat dengan cepat dire~~PR~~oduksi secara fotografis. Salinannya atau kopinya dapat dibuat pada kertas biasa atau kertas khusus atau pada transparansi.

6. Peralatan Hitung

Bila ditelusuri sejarahnya, komputer itu diciptakan sebagai alat bantu manusia dalam hal menghitung. Sekarang komputer mikro telah memberikan sumbangan yang tak ternilai dalam hal pengolahan data

dan penghitungan.

7. Referensi

Teknologi informasi juga telah memberikan sumbangan yang besar dalam hal penyediaan referensi. Fasilitas demikian diperlukan terutama bila kita memerlukan data tertentu misalnya data perdagangan, data keuangan dan sebagainya. Dengan peralatan komputer yang mutakhir data semacam ini dapat disediakan dengan baik. Fasilitas referensi dapat diakses melalui Local Areal Netwotk (LAN) atau internet.

C. Aplikasi dalam Teknologi Perkantoran

Software aplikasi terdiri dari interaksi yang dapat dikenal dalam sistem komputer untuk melakukan pemrosesan informasi antara lain:

1. *Spread Sheet*,

Untuk mengerjakan pekerjaan kantor yang berkaitan dengan penggunaan baris dan kolom misalnya digunakan software lotus, excel dll.

2. *Word procesing*

Untuk melakukan pekerjaan kantor yang berkaitan dengan mengetik untuk membuat surat, laporan digunakan software word perfect, word for window dan sebagainya.

3. *Desktop Publishing*

Digunakan untuk pekerjaan kantor yang berkaitan dengan desain dan grafik misalnya software power point, corel draw dan sebagainya.

4. *Communication*

Untuk melakukan pekerjaan kantor yang berkaitan dengan komunikasi antar komputer tentunya komputer yang sudah saling berhubungan misalnya software winpop, email dan sebagainya.

BAB 4

KESEKRETARIATAN

A. Korespondensi

Terkait hal penanganan surat, sering timbul pertanyaan yang sangat mendasar, mengapa penanganan surat perlu mendapat perhatian dalam arti cara-cara penanganan surat harus dipelajari, padahal pekerjaan itu hanya merupakan pekerjaan mudah, yaitu menerima surat, membuka sampul surat, dan mengeluarkan surat dari sampulnya. Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain dengan tujuan menyampaikan informasi.

Sepintas lalu memang pekerjaan penangan surat sepertinya mudah dan sederhana. Akan tetapi bila direnungkan lebih mendalam, persoalannya tidak semudah itu, karena yang perlu diperhatikan bukan saja pengurusan surat-surat dalam arti fisik yang wujudnya hanya berupa lembaran-lembaran kertas saja, tetapi yang perlu diperhatikan juga adalah masalah-masalah yang terkandung di dalam surat.

Penanganan surat perlu mendapat perhatian yang sewajarnya, baik dari pimpinan maupun dari semua pegawai dalam suatu instansi. Mengingat bahwa surat merupakan alat komunikasi, maka bila diteliti lebih mendalam, maka surat bagi suatu instansi mempunyai fungsi:

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

Seperti telah disebutkan di atas, yang termasuk ke dalam penanganan surat adalah serangkaian kegiatan atau usaha pengamanan surat/dokumen berdasarkan tata cara tertentu. Kegiatan dimaksud dimulai dari pencatatan surat masuk, kegiatan surat-menyurat, pencatatan surat keluar, pengiriman

surat sampai penyimpanan surat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa awal proses penanganan informasi dalam suatu unit organisasi adalah penanganan surat.

Mengenai pembuatan surat, yaitu kegiatan-kegiatan untuk menyiapkan surat jawaban atas surat-surat masuk, ditangani oleh masing-masing unit yang menangani masalah-masalah yang tertera dalam masing-masing surat masuk.

1. Pengolahan Surat Masuk

Surat-surat masuk adalah semua surat dinas yang diterima. Untuk memudahkan pengawasan dan pengendalian, penerimaan surat masuk sebaiknya dipusatkan di unit tata usaha, atau langsung dikirim kepada sekretariat pimpinan atau diambil sendiri dari kotak pos. Setelah surat-surat itu diterima oleh Bagian Penerimaan Surat, selanjutnya surat itu diadakan pengolahan sebagai berikut :

a. Penyortiran surat

Langkah yang pertama-tama dilakukan oleh Bagian Penerimaan Surat adalah memilah-milahkan surat. Surat dapat dipilah berdasarkan:

1. Unit Organisasi

Surat-surat dikelompokkan menurut tujuan surat, yaitu kepada pimpinan dan kepada unit organisasi di mana surat itu ditujukan.

2. Macamnya

Surat-surat di dikelompokkan menurut kelompok surat dinas, wesel, giro, surat pribadi, surat dinas, surat tercatat, dan sebagainya.

3. Klasifikasinya

Pemilahan selanjutnya, terutama surat-surat dinas dikelompokkan menurut surat kilat, surat segera, sangat segera, dan biasa.

4. Kualifikasinya

Selanjutnya surat dikelompokkan menurut surat biasa, surat

rahasia, surat sangat rahasia.

5. Urgensinya

Surat-surat dikelompokkan teleks, faksimile, telegram, radiogram, surat kawat.

b. Pembukaan sampul

Setelah surat-surat itu dipilah-pisahkan seperti di atas, selanjutnya dilakukan pembukaan sampul. Semua surat-surat yang bersampul dibuka dengan teliti kecuali surat-surat rahasia dan surat-surat pribadi.

c. Mengeluarkan surat dari sampul

Langkah berikutnya yaitu mengeluarkan surat-surat dari masing-masing sampulnya yang telah dibuka. Mengeluarkan surat dari dalam sampulnya harus dilakukan dengan hati-hati jangan sampai surat itu terkoyak atau robek karena ada kemungkinan surat itu masih menyangkut ke sampulnya.

d. Pembacaan surat

Surat-surat yang telah dikeluarkan dari sampulnya, kemudian dibaca dan diteliti apakah surat-surat tersebut ada alamat dalamnya atau tidak, apakah surat-surat itu ditujukan kepada pimpinan atau langsung kepada pejabat/unit yang menangani masalahnya, apakah surat-surat itu ada lampirannya atau tidak, apakah surat itu terdiri dari satu lembar atau lebih dan penelitian lain-lain yang ada kaitannya dengan surat tersebut.

e. Pencatatan surat

Surat yang sudah diolah seperti tersebut di atas, selanjutnya dicatat dalam buku agenda menurut klasifikasi dan kualifikasi masing-masing surat.

f. Pembagian surat

Setelah surat-surat dicatat dalam buku agenda atau Kartu Kendali seperti tersebut di atas, kemudian surat-surat itu dikirim kepada pihak yang dituju oleh surat-surat tersebut.

Surat untuk pimpinan disampaikan kepada sekretaris pimpinan dan

surat-surat untuk pejabat-pejabat/unit yang dimaksudkan oleh surat, disampaikan kepada petugas atau sekretaris pejabat yang bersangkutan. Untuk pengiriman, dilakukan lagi pencatatan dengan menggunakan buku pengiriman/buku ekspedisi. Petugas/sekretaris pimpinan yang menerima surat harus membubuhkan tanda terima pada buku ekspedisi.

g. **Pembukaan sampul Surat Rahasia**

Sesuai dengan kualifikasinya, surat-surat rahasia tidak dibuka oleh petugas penerimaan surat, tetapi langsung diteruskan kepada pimpinan atau unit yang dituju. Pimpinan atau pejabat di unit-unit organisasi harus menunjuk orang yang diberi tugas untuk membuka surat rahasia, dan penunjukannya itu harus dikaitkan dengan rahasia jabatan. Maksudnya tidak lain agar kerahasiaan surat-surat itu tetap terjamin. Yang ditunjuk misalnya sekretaris pimpinan atau petugas lain.

B. Pengolahan Surat Keluar

Pengolahan surat-surat keluar dilakukan dengan prosedur seperti berikut:

a. **Pengolahan Surat oleh Pejabat Teknis**

Pada dasarnya surat keluar berasal dari dua sumber yaitu disposisi pimpinan misalnya karena ada kebijakan pimpinan, sebagai reaksi atas suatu aksi atau adanya konsep baru atas inisiatif dari pejabat yang menangani dan surat dari pejabat teknis yang bersangkutan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok.

b. **Pengiriman Surat**

Dalam suatu instansi besar pengiriman surat juga biasanya disentralisir yaitu dilakukan oleh unit tersendiri. Nama unit ini berbeda-beda di Instansi yang satu dibanding dengan instansi lainnya; ada yang menamakannya Bagian Pengiriman Surat, Bagian Ekspedisi, Bagian Umum, Subbagian Tata Usaha atau nama lain.

C. Asas-Asas Tata Persuratan

Surat dinas harus disiapkan dengan memperhatikan beberapa asas, agar surat itu memenuhi syarat, yaitu :

a. Asas Dayaguna dan Hasilguna

Penyelenggaraan tata persuratan perlu dilakukan secara berdayaguna dan berhasilguna dalam penulisan, penggunaan ruang atau lembar naskah dinas, spesifikasi informasi, serta dalam penggunaan bahasa Indonesia yang baik, benar, dan lugas.

b. Asas Pembakuan

Ketentuan mengenai tata cara dan bentuk persuratan harus digariskan secara jelas oleh instansi yang bersangkutan, agar tercapai keseragaman dalam pelaksanaan pembuatan surat. Penggarisan akan dapat dicapai, demikian juga akan membawa manfaat yaitu efisiensi dan efektivitas kerja.

c. Asas Pertanggungjawaban

Asas ini didasarkan kepada pemikiran bahwa surat dinas merupakan wakil organisasi/ instansi pembuatan surat yang memberikan informasi kepada pihak lain tentang pendapat atau peraturan atau keputusan yang bertalian dengan materi yang tertera di dalam surat. Oleh karena itu surat harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi isinya, formatnya maupun prosedur pembuatannya, kearsipan, kewenangan, dan keabsahannya.

d. Asas Keterkaitan

Tata persuratan dalam suatu instansi berkaitan dengan administrasi perkantoran pada umumnya. Dengan demikian semua kegiatan tata persuratan harus merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tatalaksana perkantoran lainnya, misalnya tatalaksana kearsipan.

e. Asas Kecepatan dan Ketepatan

Untuk menunjang kelancaran tugas tersebut pembuatan surat harus dilaksanakan secara tepat waktu dan tepat sasaran, antara lain dilihat dari kejelasan redaksional, kemudahan prosedural, kecepatan penyampaian, dan distribusi.

f. Asas Keamanan

Isi surat dinas harus aman, artinya isi surat tersebut tidak boleh dibaca oleh orang lain 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 biasa disebut rahasia jabatan.

D. Beberapa Hal yang Perlu Diketahui Mengenai Surat

Beberapa hal yang perlu diketahui adalah langkah-langkah yang diperlukan dalam menyusun surat, macam-macam surat, bahasa surat, bentuk-bentuk surat, bagian-bagian surat, dan syarat-syarat isi surat yang baik.

1. Langkah-langkah dalam Menyusun Surat

Sebagai sarana komunikasi, dengan sendirinya surat harus disusun dengan baik. Untuk tujuan itu, maka dalam hal membuat surat perlu ditempuh langkah-langkah penting yaitu :

- a. Tentukan tujuan pembuatan surat;
- b. Inventarisir semua masalah yang akan dikemukakan dalam surat;
- c. Susunlah masalah-masalah itu secara sistematis.

2. Macam-macam Surat

Untuk menambah wawasan tentang persuratan, perlu juga diketahui jenis-jenis surat yang biasa ditemukan dalam praktek surat-menyurat. Jenis-jenis surat dapat dibedakan :

- a. Menurut Jangkauannya, surat dapat dibedakan :
 - 1) Surat intern, yaitu surat yang dikirim oleh pimpinan kepada unit-unit di lingkungan instansi, atau surat yang dikirim oleh unit/pejabat yang satu kepada unit/pejabat lainnya dalam instansi yang sama.
 - 2) Surat ekstern, yaitu surat yang dikirim oleh suatu instansi kepada instansi lain (baik surat dari pimpinan instansi, maupun surat dari pejabat lainnya).
- b. Menurut prosedur Pengurusannya, surat terdiri dari :

- 1) Surat Masuk, yaitu surat yang diterima dari instansi lain.
 - 2) Surat Keluar, yaitu surat yang dikirim kepada instansi lain.
- c. Menurut Urgensi Pengirimannya, surat terdiri dari :
- 1) Surat Sangat Segera/Kilat, yaitu surat yang harus diselesaikan/dikirim/ disampaikan pada hari yang sama dengan batas waktu 24 jam.
 - 2) Surat Segera, yaitu surat dinas harus diselesaikan/dikirim/ disampaikan dalam waktu 2 x 24 jam.
 - 3) Surat Biasa, yaitu surat dinas harus diselesaikan/ dikirim/ disampaikan menurut urutan yang diterima oleh bagian pengiriman, sesuai jadwal perjalanan caraka/kurir dengan batas waktu 5 hari, atau disebut pula asas FIFO yaitu menurut urutan-urutan diterimanya surat itu di bagian pengiriman surat (Bagian Ekspedisi).
- d. Menurut Keamanan Isinya, surat terdiri dari :
- 1) Surat sangat rahasia (biasa diberi kode SR), yaitu surat yang tingkat keamanan isinya tertinggi, sangat erat hubungannya dengan keamanan dan keselamatan negara. Jika disiarkan secara tidak sah atau jatuh ke tangan yang tidak berhak akan membahayakan keamanan dan keselamatan negara, misalnya pemrosesan surat kenaikan harga BBM.
 - 2) Surat rahasia (biasa diberi kode R), yaitu surat yang isinya harus dirahasiakan oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Apabila isi surat itu dibocorkan secara tidak sah, maka akan dapat menurunkan martabat dan kewibawaan negara, dapat mengakibatkan kerugian besar bagi negara, misalnya surat mutasi pegawai/pejabat.
 - 3) Surat terbatas/konfidensial (biasa diberi kode K), yaitu surat yang isinya hanya dapat diketahui oleh beberapa pejabat tertentu sesuai dengan sifat kedinasannya. Bilamana disiarkan secara tidak sah, dapat merugikan martabat dan kewibawaan pemerintah atau dapat menimbulkan hal-hal yang tidak

diinginkan.

- 4) Surat biasa, (biasa diberi kode B), yaitu surat yang isinya tidak termasuk dalam butir a, b, c, namun tidak berarti surat tersebut dapat disampaikan kepada yang tidak berhak mengetahuinya.
- e. Menurut Jumlah Penerimaannya, surat dapat dibedakan :
- 1) Surat biasa, yaitu bila yang menerimanya hanya satu (seorang pejabat atau suatu organisasi).
 - 2) Surat edaran, yaitu surat yang ditujukan kepada beberapa orang/ pejabat/instansi.
 - 3) Surat pengumuman, yaitu surat yang ditujukan kepada sekelompok masyarakat.
- f. Menurut Tujuannya, surat terdiri dari :
- 1) Surat pemberitahuan, yaitu surat yang berisi sesuatu informasi yang perlu diketahui oleh orang banyak.
 - 2) Surat perintah, yaitu surat yang berisi pernyataan kehendak seorang (misalnya seorang atasan) kepada pihak lain (misalnya seorang bawahannya) untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan/ tugas tertentu.
 - 3) Surat peringatan, yaitu surat yang berisi teguran dari seseorang (misalnya dari seorang atasan) kepada orang lain (misalnya seorang bawahannya), karena yang bersangkutan melakukan sesuatu yang seharusnya tidak boleh dilakukan.
 - 4) Surat permintaan, yaitu surat yang isinya menghendaki orang lain untuk melakukan sesuatu langkah atau perbuatan untuk keperluan sipembuat surat.
 - 5) Surat panggilan, yaitu surat dari seseorang (misalnya seorang atasan) kepada orang lain (misalnya seorang bawahannya), agar yang bersangkutan segera menghadap atau menemui sipengirim surat.
 - 6) Surat susulan, yaitu surat yang merujuk kepada surat yang telah dikirim terdahulu.
 - 7) Surat keputusan, yaitu surat yang memuat sesuatu

kebijaksanaan. Surat semacam ini biasanya dikeluarkan oleh pimpinan.

- 8) Surat keputusan, yaitu surat yang bersisi kesepakatan antara pihak yang satu dengan pihak lainnya untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan.
 - 9) 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.
 - 10) Surat laporan, yaitu surat yang berisi informasi yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan.
- g. Menurut Wujudnya, surat antara lain terdiri dari :
- 1) Kartu pos;
 - 2) Warkat pos;
 - 3) Surat bersampul;
 - 4) Nota;
 - 5) Memorandum;
 - 6) Telegram;
 - 7) Teleks;
 - 8) Surat pengantar.

E. Bentuk Surat

Ada tujuh bentuk surat yang kita kenal yaitu:

- a. Bentuk Resmi,
- b. Bentuk Full Block,
- c. Bentuk Indent,
- d. Bentuk Modified Block,
- e. Bentuk Semi Block,
- f. Bentuk Simplified, dan
- g. Bentuk Hanging Paragraph.

Dari sekian macam bentuk surat, yang sering kita 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 paragraf jarang kita temukan.

Dengan memperhatikan prinsip-prinsip efektivitas yang didasarkan atas keterpaduan faktor-faktor kemudahan, kehematan, dan keserasian, maka dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 72/KEP/M.PAN/07/2003 tanggal 24 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas, telah ditetapkan bahwa bentuk setengah lurus (bentuk semi block) merupakan bentuk resmi semua surat-surat keluar bagi instansi-instansi Pemerintah. Bentuk Semi Block secara teknis mempunyai beberapa kebaikan dibanding dengan bentuk resmi yang masih digunakan selama ini. Mengingat bentuknya lurus, maka akan lebih memudahkan bagi juru tik dalam pembuatan surat tersebut, terlebih-lebih bila ditik dengan computer.

F. Bagian Surat

Bagian-bagian surat terdiri dari :

1. Kop Surat

Biasa disebut juga Heading atau Letterhead atau Cope surat, dan mempunyai fungsi:

- a. Sebagai alat pengenalan atau identitas instansi;
- b. Sebagai alat pemberian informasi.
- c. Untuk kantor tertentu kop surat dapat digunakan sebagai iklan.

2. Tanggal Surat

Menunjukkan kapan surat itu dibuat/ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, dan mempunyai fungsi :

- a. Sebagai referensi;
- b. Sebagai alat pemberi informasi.
- c. 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.
3. Lampiran Surat
- Menunjukkan tentang surat lain atau dokumen lain yang harus disertakan kepada surat asli.
4. Hal
- Menunjukkan mengenai intisari surat secara keseluruhan, dan di samping itu mempunyai fungsi lain ialah :
- a. Sebagai referensi;
 - b. Sebagai petunjuk bagi petugas filing.
5. Alamat Dalam
- Menunjukkan kepada siapa surat itu ditujukan. Bagian ini juga mempunyai fungsi :
- a. Sebagai petunjuk bagi petugas filing;
 - b. Sebagai alamat luar, kalau menggunakan amplop berjendela.
6. Salam Pembuka
- Menunjukkan bahwa pembicaraan akan dimulai. Bagian ini tidak digunakan dalam surat dinas.
7. Isi Surat
- Pada bagian ini diuraikan hal-hal yang ingin disampaikan penulis surat kepada pihak yang dituju.
8. Salam Penutup
- Menunjukkan bahwa pembicaraan telah selesai. Seperti halnya salam pembukaan, salam penutup tidak digunakan dalam surat dinas.
9. Penutup Surat
- Pada bagian ini dicantumkan nama jabatan, nama pejabat, nomor induk pejabat, dan sesuai dengan kebiasaan di Indonesia pada bagian ini diterakan juga cap jabatan. Bagian ini juga mempunyai fungsi:
- a. Sebagai identitas penanggung jawab;
 - b. Sebagai petunjuk bagi petugas filing.
10. Tembusan
- Dibuat apabila ada pihak lain yang dianggap perlu mengetahui

permasalahan yang dikemukakan dalam surat, dan dalam beberapa hal diharapkan pihak lain itu memberikan tanggapan seperlunya.

11. Inisial

Kode nama (singkatan nama) pembuat konsep dan pengetikan, dan digunakan untuk mempermudah pemeriksaan kembali apabila diperlukan. Inisial biasanya ditempatkan di kelompok bagian penutup surat yaitu di sebelah kiri atau sebelah kanan nama jabatan.

Uraian bagian-bagian surat seperti di atas adalah uraian dengan cara yang lebih rinci, karena ada juga yang menggunakan uraian yang lebih singkat (cara personifikasi) yaitu bagian-bagian surat hanya dikelompokkan ke dalam tiga macam ialah Kepala Surat yang terdiri dari kop surat, tanggal surat, nomor, sifat, lampiran, hal, dan alamat yang dituju. Tubuh Surat terdiri dari paragraf pembuka, paragraf isi dan paragraf penutup, dan Kaki Surat yang terdiri dari nama pejabat, tanda tangan, nama lengkap, NIP, cap dinas, tembusan. Apabila kita membuat surat, kop surat hanya pada halaman pertama.

G. Bahasa Surat

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

- a. Faktor kedudukan penulis surat terhadap yang dikirim surat;
- b. Faktor persoalan yang akan dikemukakan dalam surat, misalnya surat instruksi, surat pemberitahuan, surat permohonan, dan lain-lain.

H. 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 melaksanakan 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, yaitu bahwa dalam surat tidak ada kata-kata 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 jelas, tidak berbelit-belit;
3. Tuntas, penyampaian permasalahan harus lengkap dan selesai seluruhnya;
4. Sopan, karena surat adalah penyampaian informasi kepada pihak lain, maka isi surat harus sopan, artinya penyajian kata-kata, bentuk, dan bahasa surat dipilih sehingga menimbulkan kesan bahwa penulis adalah orang yang beradab dan menghormati penerima surat;
5. Singkat dan sederhana, artinya tidak berliku-liku dengan menggunakan ungkapan-ungkapan yang tidak perlu sehingga mengaburkan permasalahannya dan tidak boleh menggunakan peribahasa;
6. Lancar, cara mengemukakan persoalan secara wajar dan dihayati seolah-olah sedang berbicara langsung dengan penerima surat dalam semangat persahabatan dan saling menghormati;
7. Baku, dalam surat dinas harus mengikuti aturan baku yang berlaku sesuai dengan tujuan pembuatan dilihat dari sudut formal maupun segi penggunaan bahasanya.
8. Penuh pertimbangan, dalam menulis surat, pengutaraan jalan pikiran harus dipertimbangkan sematang-matangnya sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan kebaikan.

I. Wewenang Penandatanganan Surat

Pada dasarnya semua wewenang dan tanggung jawab dari suatu organisasi/instansi ada di tangan pimpinan tertinggi dari instansi tersebut. Pimpinan tidak boleh mengalihkan tanggung jawab umum organisasi kepada orang lain. Yang mungkin dilakukannya adalah hanya memindahkan sebagian beban tugasnya kepada orang lain (bawahannya). Untuk menjamin kelancaran tugas instansi, maka dimungkinkan adanya pelimpahan wewenang penandatanganan surat, yaitu penyerahan

sebagian dari kekuasaan pimpinan kepada bawahannya, agar bawahan tersebut dapat membantu dalam penandatanganan surat.

Tindakan bawahan dengan menggunakan kekuasaan atas dasar pelimpahan wewenang biasa dinamakan bertindak atas kuasa. Pelimpahan dalam hal penandatanganan surat ada dua macam yaitu atas nama (a.n.), dan untuk beliau (u.b.).

1. Atas nama (a.n.)

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

- a) Pelimpahan wewenang harus dalam bentuk tertulis;
- b) Materi wewenang yang dilimpahkan benar-benar menjadi tugas dan tanggung jawab pejabat yang melimpahkan;
- c) Tanggung jawab sebagai akibat penandatanganan surat tetap ada di tangan pimpinan yang melimpahkan wewenang;
- d) Rentang jangkauan pelimpahan paling banyak hanya dua tahap dihitung dari pelimpahan jenjang pertama;

b. Untuk beliau (u.b.)

Sebutan untuk beliau digunakan jika pejabat yang diberi wewenang itu melimpahkan kembali wewenang tersebut kepada pejabat di bawahnya. Pelimpahan wewenang semacam ini harus memenuhi ketentuan :

- a) Pelimpahan wewenang harus mengikuti urutan sampai dua tingkat struktur di bawah pejabat pemberi wewenang yang pertama;
- b) Materi yang ditangani merupakan tugas dan tanggung jawabnya;
- c) Dapat pula dipergunakan oleh pejabat yang ditunjuk sebagai pemangku jabatan sementara (Pjs.) atau yang mewakili;
- d) Tanggung jawab berada pada pejabat yang telah diberi kuasa.

2. Cap Dinas

Cap dinas adalah tanda pengenal yang sah yang berlaku. Cap baik berupa cap instansi maupun cap jabatan yang digunakan sebagai lambang jabatan, dibubuhkan menyertai dan untuk menambah pengukuhan keresmian tanda tangan pejabat yang secara formil mengeluarkan atau mengesahkan/menandatangani surat/dokumen atau untuk mengukuhkan keresmian kertas berharga. Cap dinas biasa juga disebut stempel. Cap dinas ada dua macam yaitu Cap Jabatan dan Cap Instansi.

- a. Cap jabatan yaitu cap yang bunyi tulisannya menyebutkan nama jabatan dari pejabat yang bersangkutan. Cap ini digunakan untuk menyertai tanda tangan pejabat yang bersangkutan atau yang bertindak sebagai Pemangku Jabatan (Pj).
- b. Cap Instansi yaitu cap yang bunyi tulisannya menyebut nama instansi atau unit organisasi yang bersangkutan.

J. Tata Cara Menyelenggarakan Rapat

The Liang Gie merumuskan rapat ialah pertemuan antara para anggota di lingkungan suatu organisasi untuk merundingkan atau menyelesaikan suatu masalah yang menyangkut kepentingan bersama. Pelaksanaan rapat-rapat kantor, *Prosedurnya* biasanya tidak terlalu terkait oleh aturan seperti sidang-sidang yang resmi, biasanya hanyalah terjadi diskusi-diskusi di mana terjadinya saling tukar pendapat, keputusan dapat dicapai dengan baik kemudian saran-saran diberikan. Dalam hal ini, diharapkan dapat membuat sendiri ringkasan, untuk selanjutnya dimintakan persetujuan dari Pimpinan, kemudian dibagikan kepada para anggota. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan rapat sebagai berikut:

1. Mempersiapkan Ruang

Salah satu dari sekian banyak hal yang harus dilakukan dalam rapat adalah mempersiapkan ruang di mana rapat akan diselenggarakan. Hal ini harus dilakukan sebelum rapat diselenggarakan dan sebelum undangan dikirim keluar kepada para anggota.

2. Mempersiapkan rapat

Tanggung jawab dalam mempersiapkan penyelenggaraan rapat biasanya meliputi tujuh langkah sebagai berikut:

a. Membuat daftar acara

Apabila hal yang akan dibicarakan dalam pertemuan yang akan diselenggarakan telah ada, maka acara di dalam suatu pertemuan harus dibuat dan disusun secara sistematis, dengan cara membuat suatu pokok-pokok acara dalam garis besar. Acara ini dapat disebut sebagai "agenda rapat",

b. Membuat undangan

Undangan rapat dikonsepsi dengan isinya antara lain menyebutkan hari, tanggal, waktu, dan acara rapat. Kode surat sesuai dengan tata persuratan dinas misalnya "Und-10/PP/2008", harus membuat suatu daftar nama dan alamat dari para anggota pertemuan dimaksud. Daftar tersebut berguna dalam membuat undangan dan mengirimkan undangan.

c. Mempersiapkan bahan rapat

Bahan-bahan itu dapat berupa acara atau agenda rapat pada waktu itu, hasil rapat yang lalu, kertas-kertas kerja dari para peserta yang akan dibahas, dll

d. Mempersiapkan peralatan rapat

Di dalam penyelenggaraan suatu pertemuan biasanya dibutuhkan alat-alat yang diperlukan untuk tulis menulis dan membuat suatu daftar keperluan untuk memenuhi kebutuhan ini. Alat-alat yang biasanya diperlukan dalam hal ini adalah papan tulis, spidol, Flip-chart, Overhead *PR*ojector atau slide *PR*ojector, LCD, Tape Recorder untuk merekam jalannya rapat (jika perlu), alat-alat kelengkapan menulis seperti misalnya jepit kertas, klip kertas, perfurator, stapler dengan isinya, gunting, cutter, peruncing pensil, dan lain-lain.

e. Membuat catatan rapat

Selama rapat atau pertemuan berlangsung, maka apabila diberi

tanggung jawab untuk membuat catatan atau sebagai notulis, catatlah jalannya rapat termasuk menyusun konsep hasil rapat (notula). Notulen dapat terdiri dari beberapa orang.

f. Mengirimkan catatan hasil rapat

Setelah rapat selesai, maka dapat mengirimkan hasil rapat berupa notulen setelah diketik secara rapi dan ditandatangani oleh notulen dan diketahui pimpinan. Untuk hal tertentu hasil rapat dapat diberitahukan melalui pesawat telepon kepada anggota rapat.

g. Melakukan pekerjaan-pekerjaan tindak lanjut

Pekerjaan-pekerjaan yang termasuk dalam tindak lanjut dari suatu rapat biasanya antara lain apabila rapat yang diselenggarakan merupakan rapat yang bersifat periodik, maka dapat mengikutsertakan lembaran atau slip yang meminta keterangan dari para anggota mengenai bisa atau tidaknya is menghadiri pertemuan yang akan datang. Dari jawaban slip ini, harus telah membuat daftar dari para peserta yang akan menghadiri pertemuan yang akan datang.

BAB 5

KEARSIPAN DALAM PERKANTORAN

A. Pengertian Arsip

Dalam rangka melaksanakan tugasnya, suatu instansi banyak sekali menerima surat dari luar, di samping 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, walaupun dalam kenyataannya pekerjaan kantor tidak hanya tulis-menulis tetapi termasuk pekerjaan lainnya misalnya pekerjaan menerima tamu, pelayanan telepon, mengatur ruangan kantor, dan lain-lain.

Dengan dilakukannya pekerjaan tulis-menulis, maka terciptalah surat-surat atau catatan-catatan tertulis atau catatan lainnya. Catatan tersebut biasa dinamakan warkat yang dalam bahasa Inggrisnya biasa dinamakan record. Secara definitif, yang dimaksud warkat adalah setiap catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan yang ada kaitannya dengan kegiatan instansi yang dibuat untuk membantu ingatan. Atas dasar tersebut, maka yang termasuk arsip (record) misalnya surat-surat, kuitansi, faktur, pembukuan, daftar gaji, bagan organisasi, foto-foto, dan lain sebagainya.

Kegiatan penyimpanan informasi dalam bentuk arsip (filing) sering kurang diperhatikan, padahal sangat penting dalam melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dalam organisasi. Dapat dibayangkan bagaimana apabila surat penting tidak diketemukan. Pengertian arsip di Indonesia mempunyai tiga arti, yaitu arsip sebagai wadah, arsip sebagai kegiatan, dan arsip sebagai kumpulan warkat. Yang dimaksudkan arsip sebagai wadah, yaitu gedung Pemerintah atau tempat untuk menyimpan warkat-warkat, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen negara, dan naskah-naskah lainnya yang mengandung informasi atau nilai sejarah sebagai akibat adanya penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau kehidupan kebangsaan

dan dikelola berdasarkan suatu sistem tertentu.

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

Pengertian arsip sebagai kumpulan warkat naskah, dapat dipahami dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan dalam pasal 1 ayat (a) dan ayat (b), disebutkan bahwa arsip adalah :

1. 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.
2. 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.

B. Pengertian *Filing*

Di atas sudah disebutkan bahwa arsip sebagai kegiatan, adalah langkah-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 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 itu, warkat itu juga perlu dipelihara dengan baik karena mempunyai

beberapa kegunaan bagi suatu instansi. Dalam pengetahuan perkantoran kegunaan tersebut biasa dinamakan nilai. Warkat perlu dipelihara sebaik-baiknya karena mempunyai banyak kegunaan. Di Amerika Serikat, kegunaan itu biasa disebut dalam singkatan ALFRED yaitu *administrative value* (kegunaan administrasi), *legal value* (kegunaan hukum), *fiscal value* (kegunaan di bidang keuangan), *research value* (kegunaan penelitian), *educational value* (kegunaan pendidikan) dan *documentary value* (kegunaan dokumentasi).

Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 antara lain dirumuskan bahwa tujuan kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan. Dari tujuan tersebut arsip mempunyai jangkauan yang amat luas baik sebagai alat untuk membantu daya ingat maupun dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelaksanaan kehidupan kebangsaan. Untuk dapat menyajikan informasi, membuat keputusan, dan merumuskan kebijakan haruslah ada sistem *prosedur* kerja yang baik di bidang kearsipan.

Jaringan informasi dalam Manajemen Informasi Sistem dalam bidang kearsipan perlu dikembangkan, baik dari peralatan, sistem, dan *prosedur* kerja yang modern di bidang kearsipan dan pegawai yang handal di bidang kearsipan perlu disiapkan. Dalam *praktek* sehari-hari kadang dalam instansi pemerintah maupun swasta kurang memperhatikan kemampuan pegawai yang mengelola arsip, masih dianggap bahwa pegawai yang cukup dengan pendidikan minimum sudah dapat membenahi bidang kearsipan, akibatnya bidang kearsipan tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Dalam era reformasi ini sudah saatnya disadari bahwa suatu instansi akan maju dan berkembang, kalau sistem filing/kearsipan juga mantap dan dapat diandalkan sebagai sumber informasi, sumber ingatan, dan kemudian nanti akan menjadi sumber sejarah.

C. Sistem *Filing*

Sistem filing yang biasa digunakan ada lima macam yaitu:

1. Sistem Abjad

Sistem *filing* di mana warkat-warkat disusun menurut abjad yaitu huruf A sampai dengan huruf Z. Untuk dapat menyusun secara abjad, maka warkat-warkat perlu digolongkan lebih dahulu menurut nama orang atau nama instansi atau nama organisasi lainnya. Dalam sistem abjad dengan cara memilih kata tangkap (caption) di mana arsip harus di-file dan menentukan urutan yang sesuai dengan kata-kata dalam kata tangkap tersebut. Misalnya dalam nama orang :

- a. Apabila satu suku kata, maka mengindeksnya sebagai contoh berikut :

Achmad

Ahmad

Bahrum, dst.

- b. Apabila dua atau tiga suku kata, maka disusun sebagai berikut :
Yang digunakan untuk indeks dapat menggunakan nama kedua, nama marga,

2. Sistem Geografis

Sistem filing di mana 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 memilah-milahkan menurut daerah, setelah itu lalu diadakan sub-sub kelompok menurut nama unit organisasi.

3. Sistem Kronologis

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

dan sebagainya.

Sistem ini biasanya digunakan bagi warkat-warkat yang penyelesaian masalahnya perlu memperhatikan jangka waktu tertentu, misalnya untuk masalah-masalah tagihan yang jatuh temponya telah ditetapkan.

4. Sistem Nomor

Bila digunakan sistem nomor, maka masing-masing warkat diberi nomor urut mulai nomor 1 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 permasalahannya, nama orang, nama instansi. Baru kemudian diberikan nomor di belakangnya.

5. Sistem Subjek

Apabila suatu instansi memutuskan untuk menggunakan sistem subyek dalam sistem filingnya, maka juru arsip harus memisah-misahkan warkat-warkat yang ada sesuai dengan permasalahannya. Jadi langkah-langkah yang dilakukannya sama dengan langkah-langkah dalam sistem nomor, hanya bedanya bahwa penekanan kegiatannya kepada pengelompokan masalah, bukan kepada penomorannya.

D. Asas-Asas *Filing*

Dalam pelaksanaan filing, perlu berdasarkan asas dan melalui prosedur tertentu agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Filing dapat dilaksanakan dengan menggunakan 2 asas:

1. Asas Sentralisasi

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 juga arsip statis), yaitu arsip yang sudah tidak diperlukan lagi dalam kegiatan sehari-hari, artinya permasalahannya sudah selesai ditangani.

2. Asas Desentralisasi

Pada asas desentralisasi, filing dilaksanakan oleh masing-masing unit organisasi. Filing yang didesentralisir umumnya adalah untuk arsip dinamis, yaitu arsip yang masih diperlukan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau arsip yang digunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara. Arsip dinamis dapat dibedakan:

a. Arsip Dinamis aktif

Arsip yang secara langsung dan terus-menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari, serta masih dikelola oleh Unit Pengolah.

b. Arsip Dinamis inaktif

Arsip yang tidak secara langsung dan tidak terus-menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari serta dikelola oleh Pusat Arsip masing-masing unit.

E. Prosedur *Filing*

Prosedur filing pada garis besarnya terdiri dari langkah-langkah mulai dari penetapan arsip statis dan kegiatan filing, penemuan, penyusutan, dan pemusnahan arsip.

1. Penetapan Arsip Statis

Penentuan warkat menjadi arsip statis harus ditetapkan oleh pejabat tertentu yang mempunyai wewenang untuk itu. Dalam hal penetapan suatu arsip menjadi arsip statis, pejabat yang bersangkutan memberikan disposisi "file atau simpan" pada warkat yang bersangkutan.

2. Kegiatan Filing

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

a. Pemeriksaan Arsip

Pada tahap ini dimaksudkan untuk memastikan apakah arsip siap untuk disimpan. Perhatikan apakah sudah ada instruksi untuk disimpan (file, simpan) atau perintah-perintah lain yang berlaku di

kantor untuk menyimpan. Hal ini dimaksudkan untuk memeriksa apakah surat-surat tersebut masih akan di *PRoses* atau tidak.

b. Mengindeks

Mengindeks adalah sarana penemuan surat dengan cara identifikasi surat melalui penunjukan suatu tanda pengenal yang membedakan dari yang lain. Dengan cara memilih kata tangkap (caption) di mana arsip harus di-file dan menentukan urutan yang sesuai dengan kata-kata dalam kata tangkap tersebut.

c. Memberi Tanda/Pengkodean

Pengkodean dimaksudkan memberikan tanda. Tanda diberikan pada kata tangkap dapat berupa garis atau lingkaran dengan warna mencolok atau apa saja yang memudahkan menyortir dan menyimpan surat, dan apabila surat tersebut akan dipinjam, kita akan mudah menyimpannya kembali.

d. Menyortir Arsip yang Sudah Diindeks

Menyortir arsip yang sudah diindeks adalah mengelompokkan surat-surat untuk disiapkan ke langkah terakhir yakni penyimpanan.

e. Menyimpan Arsip

Arsip/warkat yang sudah diolah seperti tersebut di atas, selanjutnya disimpan sesuai dengan sistem filing yang dipilih dan di tempatkan pada tempat yang telah ditentukan (gedung arsip) dan diatur secara rapih. Peralatan penyimpanan arsip antara lain:

- 1) Filing cabinet, yakni tempat menyimpan arsip terdiri dari atas laci-laci yang tersusun, setiap laci mempunyai daya tampung 5.000 lembar kertas yang disusun vertikal ke belakang.
- 2) Guide yang merupakan petunjuk sekaligus pemisah/batas arsip biasanya terbuat dari karton/plastik yang tipis dan kuat
- 3) Folder adalah tempat untuk menempatkan arsip, umumnya terbuat dari karton tebal.

3. Penemuan Arsip

Setelah disimpan, pada suatu saat arsip diperlukan kembali untuk tujuan tertentu. Oleh karena itu arsip harus dapat ditemukan kembali

oleh juru arsip dengan cepat, tepat, dan lengkap.

Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Dalam prosedur peminjaman arsip, para peminjam diharuskan mengisi daftar peminjaman dan berapa lama akan dipinjam;
- b. Menaruh kartu substitusi di tempat arsip tersebut tersimpan
- c. Hanya pegawai yang disertai arsip yang berwenang dalam penyimpanan dan pengembalian arsip;
- d. Ada tindak lanjut terhadap arsip yang dipinjam, dengan menagih atau mengingatkan.

4. Penyusutan Arsip

Penyusutan arsip adalah upaya mengurangi jumlah dan volume arsip dengan cara pemindahan, penyerahan, dan pemusnahan arsip yang sudah melampaui jadwal retensi arsip. Dalam suatu kegiatan pekerjaan kantor, arsip semakin lama semakin menumpuk di tempat penyimpanan. Oleh karena itu perlu proses pemindahan, maka setelah 1 tahun berarti sudah in aktif dan harus dipindahkan ke tempat arsip in aktif (Unit Kearsipan), pemindahan ini harus menggunakan berita acara.

5. Pemusnahan Arsip

Arsip yang telah dipindahkan tidak semua disimpan selamanya. Ada beberapa jenis arsip yang dapat dimusnahkan dalam jangka waktu tertentu. Arsip yang dapat diusulkan untuk dimusnahkan adalah arsip yang sudah tidak mempunyai nilai guna dan telah melampaui jangka waktu simpan inaktif menurut Jadwal Retensi Arsip.

Pemusnahan arsip dapat dilakukan dengan cara membakar, mencacah dokumen menjadi bagian kecil sehingga tidak dapat dikenali lagi, ataupun dijual kepada pihak ketiga dalam keadaan tercacah. Berita acara pemusnahan arsip dilampiri dengan daftar pertelaan arsip yang dimusnahkan dan bukti penyetoran uang hasil penjualan ke Rekening Kas Negara apabila dijual kepada pihak ketiga.

Dalam pemusnahan arsip perlu diperhatikan usia setiap dokumen.

Karakteristik arsip sebagai berikut :

- a. Arsip yang tidak penting, arsip tersebut tidak mempunyai nilai guna di masa yang akan datang.
- b. Arsip-arsip yang membantu, yakni arsip yang digunakan untuk memperlancar tugas pokok sehari-hari.
- c. Arsip-arsip penting, yakni arsip yang berguna bagi kelangsungan organisasi atau menggambarkan *PRestasi* pada masa lampau, misalnya data laporan keuangan, laporan tahunan, data pegawai.
- d. Arsip vital yakni arsip yang menentukan eksistensi suatu organisasi, tidak dapat dimusnahkan karena tidak dapat diganti arsip ini misalnya arsip data laporan keuangan, surat keputusan struktur organisasi, surat keputusan mengenai peraturanperaturan.

Prosedur filing mulai dari penetapan arsip statis, kegiatan filing, penemuan arsip, penyusutan arsip, pemusnahan arsip, seyogyanya dilakukan terhadap setiap jenis arsip. Apabila tidak ditangani dengan baik, maka gejala dalam timbul pada organisasi yang sistem kearsipannya kurang/tidak efektifnya antara lain:

- a. Sulit mencari arsip pada saat diperlukan
- b. Hilangnya arsip yang penting atau vital
- c. Banjir arsip, arsip yang sudah tidak berguna masih disimpan
- d. Ruangan kantor tersita untuk tempat penyimpanan arsip

BAB 6

OFFICE AUTOMATION

A. Office Automation

Otomatisasi kantor (*office automation/OA*) adalah semua sistem elektronik formal dan informal terutama yang berkaitan dengan komunikasi informasi kepada dan dari orang yang berada didalam maupun diluar perusahaan. Otomatisasi kantor (OA) digunakan oleh semua orang yang bekerja didalam kantor. pada dasarnya ada empat kategori pemakai OA, yaitu :

1. Manajer
2. Profesional
3. Sekretaris
4. *Clerical Employee* (klerk)

Istilah "*Knowledge Worker*" diterapkan pada manajer dan profesional, yaitu orang yang memberikan sumbangan pengetahuannya terhadap aktivitas perusahaan.

Otomatisasi kantor bertujuan untuk meningkatkan produktivitas bila diterapkan sebagai alat pemecah masalah, otomatisasi kantor dapat memberikan kemampuan antara manajer untuk saling melakukan komunikasi dengan lebih baik selagi mereka memecahkan masalah. Peningkatan komunikasi ini dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik dan lebih cepat.

Terdapat 11 aplikasi otomatisasi kantor yang telah diketahui, yaitu :

1. *Word processing*

Word processing adalah penggunaan suatu peralatan elektronik yang secara otomatis melakukan beberapa tugas yang diperlukan untuk membuat dokumen ketik atau cetak. *Word processing* memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah dengan memberikan kemampuan kepada manajer untuk membuat komunikasi tertulis yang lebih efektif untuk diberikan kepada anggota lain.

2. *Electronic Mail*

Electronic mail yang dikenal dengan *e-mail* adalah penggunaan jaringan komputer yang memungkinkan pemakai untuk mengirim, menyimpan dan menerima pesan dengan menggunakan terminal komputer dan peralatan penyimpanan.

3. *Voice Mail*

Voice mail persis sama dengan *electronic mail*. Perbedaannya bahwa anda hanya mengirimkan pesan dengan mengucapkan pesan tersebut melalui telepon dan bukan mengetiknya. Dan anda menggunakan telepon untuk memanggil pesan yang telah dikirimkan kepada anda.

4. *Electronic Calendaring*

Electronic calendaring adalah penggunaan jaringan komputer untuk menyimpan dan memanggil acara yang telah ditetapkan oleh manajer. *Electronic calendaring* bersifat khusus diantara aplikasi otomatisasi kantor, karena ia hanya menyusun terjadinya komunikasi bukan mengkomunikasikan informasi.

5. *Audio Conferencing*

Audio conferencing adalah penggunaan peralatan komunikasi suara untuk membuat hubungan audio diantara orang-orang yang tersebar secara geografis untuk tujuan melakukan konferensi. *Audio conferencing* adalah aplikasi oa pertama yang tidak memerlukan komputer. Ia hanya memerlukan penggunaan fasilitas komunikasi audio dua arah.

6. *Video Conferencing*

Video conferencing melengkapi signal audio dan signal video. Peralatan televisi digunakan untuk mengirim dan menerima signal audio dan video. Orang yang berada dalam suatu lokasi dapat melihat dan mendengar suara orang yang berada di lokasi lain selagi konferensi dilakukan. Tiga konfigurasi *video conferencing* (tergantung pada peralatan yang digunakan), yaitu :

- a. video satu arah dan audio satu arah
- b. video satu arah dan audio dua arah

c. video dan audio dua arah

7. *Computer Conferencing*

Computer conferencing adalah penggunaan jaringan komputer, sehingga memberi kemampuan seseorang untuk melakukan pertukaran informasi selama proses terjadinya konferensi. aplikasi ini hampir sama dengan electronic mail, karena kedua aplikasi ini menggunakan hardware dan software yang sama. Istilah '*teleconferencing*' digunakan untuk menjelaskan ketiga bentuk alat elektronik untuk konferensi. *Teleconferencing* digunakan dalam seluruh proses pemecahan masalah yang gunanya untuk menukar informasi diantara pemecah masalah (orang-orang yang memecahkan masalah) yang berada dikota yang berlainan.

8. *Facsimile Transmission*

Facsimile transmission yang biasanya disebut fax, adalah penggunaan peralatan khusus yang dapat membaca tampilan dokumen pada ujung channel komunikasi dan membuat salinan atau copy di ujung yang lain. fax sangat mudah diimplementasikan dan dioperasikan. jalur telepon suara dapat berfungsi sebagai channel-nya dan pengoperasian peralatannya tidak lebih sulit daripada mengoperasikan mesin fotocopy.

9. *Videotext*

Videotext adalah penggunaan komputer untuk tujuan memberikan tampilan materi tekstual pada layar crt. Materi tekstual dapat berbentuk naratif atau tabulasi, dan ia disimpan dalam penyimpanan sekunder pada komputer.

10. *Image Storage And Retrieval*

Beberapa jenis perusahaan mempunyai volume dokumen yang besar, sehingga mereka harus menyimpannya dalam file agar informasi dapat dipanggil atau didapatkan kembali jika diperlukan. Untuk mengatasi masalah mengenai penyimpanan dan pemanggilan tampilan maka digunakan microform, yang berupa microfilm dan microfiche. Microform akan mengurangi kebutuhan ruang yang diperlukan oleh dokumen kertas sampai sekitar 97%. Image storage and retrieval digunakan

dalam pemecahan masalah ketika ia diperlukan untuk melihat kembali dokumen historis untuk tujuan pemahaman masalah.

11. **Desktop Publishing**

Desktop publishing atau *dtp* adalah pembuatan output tercetak yang kualitasnya hampir sama dengan yang dihasilkan oleh typesetter. Sistem ini terdiri atas mikrokomputer dengan layar crt yang beresolusi tinggi, *printer laser*, *software desktop publishing*. Penggunaan ini sebagai alat pemecahan masalah meliputi aplikasi administrasi dan teknis. penampilan dokumen iklan yang profesional dan menarik akan memberikan komunikasi yang efektif.

B. Virtual Office

Kemampuan *office automation/OA* untuk menghubungkan orang secara elektronik telah membuka cara baru melakukan pekerjaan kantor. Bahkan *office automation/OA* membuat pekerjaan tidak perlu dikerjakan di kantor. Sebaliknya, pekerjaan tersebut dapat dilakukan dimanapun pegawai berada. Kemampuan seperti ini disebut *virtual office* (kantor maya).

1. Keuntungan

a. Pengurangan biaya fasilitas

Perusahaan tidak harus memiliki fasilitas kantor yang besar, karena sebagian pegawai bekerja ditempat lain, sehingga mengurangi biaya sewa dan perluasan kantor

b. Pengurangan biaya peralatan

Daripada menyediakan peralatan kantor bagi tiap pegawai, telecommuter dapat berbagi peralatan seperti halnya para peserta dalam suatu LAN berbagi sumber daya.

c. Jaringan komunikasi formal

Karena telecommuter harus terus terinformasi dan mendapat perintah spesifik, jaringan komunikasi mendapat lebih banyak perhatian daripada biasanya. Dalam pengaturan kantor tradisional, sebagian besar informasi dikomunikasikan melalui percakapan dan

pengamatan. Meningkatkan kebutuhan pada telecommuter berpoensi menghasilkan komunikasi yang lebih baik daripada jika semua pegawai bekerja dilokasi tetap

d. Pengurangan penghentian kerja

Bila badai salju, banjir dan angin ribut, dan sejenisnya, membuat pegawai tidak mungkin pergi ke tempat kerja. Kegiatan perusahaan dapat berhenti. Namun dengan kantor maya, sebagian besar pekerjaan dapat dilanjutkan

e. Kontribusi sosial

Kantor maya memungkinkan perusahaan mempekerjakan pegawai yang tadinya tidak memiliki peluang untuk bekerja. Orang cacat, lanjut usia dan orang tua dengan anak-anak kecil dapat bekerja di rumah. Kantor maya karena itu memungkinkan perusahaan menunjukkan tanggung jawab sosialnya.

Empat keuntungan yang pertama adalah yang diterima perusahaan, yang kelima adalah keuntungan seorang pegawai yang tadinya sulit memperoleh pekerjaan karena keterbatasan fisik.

2. Kerugian

a. Rasa tidak memiliki

Jika pegawai tidak kontak langsung dengan dengan rekannya setiap hari, mereka kehilangan perasaan menjadi bagian penting dari organisasi

b. Takut kehilangan pekerjaan

Karena pekerjaan pegawai dilakukan terlepas dari operasi perusahaan, pegawai mudah menganggap bahwa mereka dapat dibuang. Mereka dapat berkesimpulan bahwa tiap orang dengan komputer dan modem dapat melakukan pekerjaan itu dan bahwa mereka mungkin menjadi korban "pemecatan elektronik"

c. Semangat kerja yang rendah

Sejumlah faktor yang dapat menyebabkan rendahnya semangat kerja pegawai. Faktor pertama adalah tidak adanya umpan balik positif yang berasal dari interaksi langsung dengan atasan dan rekan

kerja. Faktor lain adalah kenyataan bahwa gaji yang dibayarkan pada telecommuter cenderung lebih rendah daripada yang dibayarkan kepada pegawai di tempat kantor tetap.

d. Ketegangan keluarga

Bila ada ketegangan di rumah, telecommuter tidak dapat melarikan diri untuk beberapa jam. Ketegangan juga dapat meningkat karena pasangan dapat menganggap pekerjaan itu hanyalah cara untuk menghindari tanggung jawab rumah tangga

BAB 7

ETIKA PROFESI

A. Manfaat Etika Profesi dan Tanggung Jawab Profesi

Etika yang berkaitan dengan etika profesi merupakan etika yang senantiasa mengikuti perkembangan modernisasi yang tak dapat dibendung, sehingga perlunya etika yang kritis untuk mengatasi kendala yang ada. Tidak dapat dipungkiri penyandang profesi, pemuka masyarakat/adat, filosof, hukum yang berfungsi sebagai salah satu faktor penentu etika yang kritis. Keadilan, kepastian hukum, equality before the law merupakan harapan moral masyarakat yang masih terus diperjuangkan.

Etika profesi pada awalnya terbentuk guna kepentingan kelompok profesi itu sendiri karena bermula dari pemasalahan-permasalahan yang imbul, dalam perkembangannya sesuai dengan situasi dan kondisi ilmu pengetahuan filsafat yang terkait dengan etika maka berkembang menjadi lebih maju sesuai dengan hasil penelitian empiris yang didukung oleh norma yang ada diperoleh suatu hipotesa dan sampailah pada hasil akhir profesi guna kepentingan masyarakat dengan konsekuensi logis etika profesi merefleksikan kinerjanya secara etis atas kebutuhan masyarakat.

Perkembangan masyarakat yang makin majemuk, mengglobal, berkembang maju baik bidang ekonomi, teknologi, serta bidang yang lain. Komunikasi antar daerah maupun negara makin cepat membuktikan mobilitas masyarakat makin meninggi dan tidak terkendali. Seiring dengan hal tersebut maka peran profesi makin dibutuhkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas dari profesi harus makin meningkat guna mengimbangi kemajuan jaman serta kuantitas dari bertambahnya jenis kebutuhan penanganan oleh profesi akibat kemajuan dari berbagai bidang merupakan tantangan profesi yang harus didukung perangkat etika profesi yang memadai sebagai suatu tanggung jawab profesi. Tanggung jawab etika profesi tidak dapat lepas dari manfaat etika profesi.

Adapun manfaat etika profesi dalam perkembangan terdiri dari:

- a. Manfaat terhadap diri sendiri. Penyandang profesi memiliki kesempatan luas untuk mengabdikan diri demi kepentingan publik.
- b. Manfaat terhadap masyarakat. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhannya mengingat profesi memiliki keahlian khusus yang tidak dimiliki pihak lain.
- c. Manfaat terhadap negara. Penyandang profesi dapat berperan serta memajukan negara dengan keahlian bidang tertentu yang dimilikinya. Segala bidang dalam aktifitas negara saling terkait, apabila segala bidang kehidupan dapat berjalan dengan maksimal maka mekanisme pembangunan dalam segala bidang menjadi maju yang berdampak pada kemajuan negara.
- d. Manfaat terhadap hukum. Negara kita adalah negara hukum dan hukum sebagai panglima yang tertinggi. Profesi pada bidangnya masing-masing tetap hukum menjadi panutan bagi profesi sesuai pandangan segala segi kehidupan harus berpatokan pada hukum yang berlaku. Profesi hukum merupakan profesi yang terdepan dalam berupaya menegakkan hukum berfungsi sebagai panutan bagi profesi selain hukum dan masyarakat.

B. Kode Etik Profesi

Kode etik merupakan prinsip-prinsip yang merupakan kesatuan moral yang melekat pada suatu profesi sesuai kesepakatan organisasi profesi yang disusun secara sistematis. Kode etik dapat dikatakan merupakan sekumpulan etika yang telah tersusun dalam bentuk peraturan berdasarkan prinsip moral pada umumnya yang disesuaikan dan diterima sesuai jiwa profesi guna mendukung ketentuan hukum yang berlaku demi kepentingan profesi, pengguna jasa profesi, masyarakat/publik, bangsa dan negara.

Pengaturan etika disusun dalam bentuk kode etik dipandang penting mengingat jumlah penyandang profesi makin banyak sehingga membutuhkan ketentuan baku yang mampu mengendalikan serta mengawasi kinerja profesi. Selain makin banyaknya penyandang profesi,

juga menghindari kesalahan profesi tanpa ada pertanggungjawaban dengan mengotak-atik kelemahan etika guna mengamankan penyandang profesi itu sendiri. Faktor lain yang mendukung dibentuknya kode etik secara baku karena tuntutan masyarakat yang makin kompleks dan kritis sehingga ada kepastian hukum tentang benar atau tidaknya penyandang profesi dalam menjalankan tugasnya.

Penegakan terhadap pelaksanaan kode etik secara konsekuen dilakukan oleh organisasi profesi sebagai pencetus lahirnya kode etik. Keberadaan organisasi profesi dipandang penting untuk menjatuhkan sanksi bagi pelanggar kode etik. Sanksi-sanksi diharapkan lebih efektif karena telah dibahas diantara penyandang profesi, sehingga terdapat beban moral bagi pelanggar yang secara psikis merasa dikucilkan dalam pergaulan profesi bahkan akan menjadi lebih berarti manakala organisasi profesi telah diberikan kewenangan oleh Undang-undang untuk memberikan ljin praktek. Kewenangan tersebut dapat mengakibatkan pencabutan ijin praktek. Selain organisasi sebagai penegakan etika, juga merupakan wadah bagi pengembangan profesi, sebagai tempat tukar menukar informasi, membahas dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan profesi, membela hak-hak anggotanya. Kode etik (standar etika) tersebut mengandung beberapa tujuan sekaligus, yaitu untuk:

1. Menjelaskan dan menetapkan tanggung jawab kepada klien, lembaga (institution), dan masyarakat pada umumnya
2. Membantu penyandang profesi dalam menentukan apa yang harus mereka perbuat kalau mereka menghadapi dilema-dilema etis dalam pekerjaannya
3. Membiarkan prprofesi menjaga reputasi (nama baik) dan fungsi profesi dalam masyarakat melawan kelakuan buruk dari anggota-anggota tertentu dari profesi itu
4. Mencerminkan pengharapan moral dari komunitas masyarakat (atas pelayanan penyandang profesi itu kepada masyarakat)
5. Merupakan dasar untuk menjaga kelakuan dan integritas atas kejujuran dari penyandang profesi itu sendiri.

C. Etika Pelayanan Telepon

Salah satu pekerjaan kantor yang perlu mendapat perhatian yang semestinya dari semua pihak, terutama dari pimpinan adalah pelayanan telepon. Hubungan telepon merupakan salah satu sarana komunikasi yang efektif dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor. Ada beberapa hal di mana kita lebih baik menggunakan telepon misalnya :

1. Apabila membicarakan hal-hal yang benar-benar sulit, maka perlu dengan bertatap muka karena kita akan dapat menilai reaksi-reaksi dan perasaan bicara dengan lebih baik.
2. Apabila informasi yang akan disampaikan merupakan hal yang sangat rahasia.
3. Apabila diperlukan arsip atau tanda bukti.

Pelayanan telepon menyangkut dua hal yaitu menjawab telepon dari luar dan menelpon ketua. Untuk mendapat gambaran yang lebih jelas, akan kita bicarakan bagaimana seharusnya seorang petugas/seorang sekretaris pimpinan melayani telepon yang ditujukan kepada pimpinan.

D. Menerima Telepon dari Luar

Bagi seorang pimpinan, waktu adalah sangat berharga, oleh karena itu hubungan dengan pejabat lain baik dalam instansi sendiri, maupun dengan pejabat-pejabat di luar instansi, biasanya dilakukan melalui telepon. Oleh karena seorang sekretaris pimpinan belum mengetahui apakah orang yang menelepon itu orang penting atau orang biasa, maka harus dipegang prinsip bahwa yang menelepon itu adalah orang penting, karena itu perlu digunakan cara-cara dan kalimat yang sopan.

1. Cara menerima telepon

Apabila telepon berbunyi, telepon itu harus segera dijawab. Cara menjawab yang paling baik yaitu angkatlah gagang telepon dengan hati-hati, kemudian sebutkan nama instansi atau nama unit organisasi, selanjutnya sebutkan nama sendiri dan disusul dengan ucapan selamat (selamat pagi, atau selamat siang, atau selamat sore), misalnya:

Sekretaris pimpinan : Biro HKLN, di sini Kiki, selamat pagi!

Yang menelpon : Di sini Sarwono dari Departemen Luar Negeri, saya minta bicara dengan Pak Darsono.

Sekretaris pimpinan : Baik Pak Sarwono, dapatkah Bapak menunggu sebentar? (pesawat telepon dihubungkan kepada pesawat telepon pimpinan dan dijelaskan kepadanya bahwa Bapak Sarwono dari Departemen Luar Negeri ingin berbicara).

Pimpinan (Darsono) : Selamat pagi Pak Sarwono (diteruskan dengan pembicaraan).

Dengan demikian di dalam kantor kita tidak lagi mengucapkan kata "Halo" ketika menerima namun diganti dengan "Biro Kepegawaian, Niken disini, Selamat pagi", demikian pula ketika kita memanggil kata "Halo" diganti dengan "Selamat pagi/siang, Biro Keuangan disini. Boleh saya bicara dengan Bapak Taufik?"

2. Telepon yang tidak dapat diterima Pimpinan

Adakalanya telepon dari luar tidak dapat diterima oleh pimpinan karena sesuatu hal, misalnya pimpinan sedang dipanggil oleh atasannya atau sedang tidak ada di kantor karena sedang mengadakan dinas keluar kantor/keluar kota. Apabila pimpinan tidak dapat menerima telepon, sekretaris harus bisa menjelaskan kepada penelepon secara sopan, misalnya :

Sekretaris pimpinan : Maaf Pak, Bapak Tony sedang dipanggil Kepala Badan, apakah ada pesan yang dapat saya sampaikan kepada beliau?

Perlu diperhatikan apabila pimpinan tidak ada di tempat, kepada penelepon perlu kita beri tahuken sebenarnya, tetapi sejauh tidak melanggar ketentuan-ketentuan rahasia jabatan, atau yang menyangkut masalah-masalah pribadi. Misalnya pimpinan sedang mengadakan perjalanan dinas keluar kota untuk mengadakan inspeksi mendadak kepada suatu kantor, atau pimpinan sedang keluar ruangan untuk keperluan yang sifatnya pribadi misalnya sedang tenis

atau mengantar istrinya belanja ke supermarket. Hal-hal semacam ini tidak perlu diberitahukan kepada penelepon, tapi sekretaris pimpinan harus pandai-pandai mencari alasan yang wajar, misalnya dengan mengatakan bahwa pimpinan belum sampai di kantor.

3. Cara untuk memperoleh keterangan dari Penelepon

Seperti disebutkan di atas, sebelum menjawab telepon, pimpinan ingin mengetahui nama, jabatan, dan instansi dari penelepon. Oleh karena itu sekretaris pimpinan harus terampil untuk mendapatkan keterangan mengenai penelepon. Untuk memudahkan cara mendapatkan keterangan dengan teliti, hendaknya selalu tersedia buku catatan dan ballpoint dekat dengan pesawat telepon.

Dalam beberapa hal, kadang-kadang penelepon enggan untuk memberikan keterangan yang diperlukan. Menghadapi keadaan demikian, sekretaris pimpinan harus mempunyai cara/taktik agar keterangan itu bisa diperoleh, misalnya dicoba dengan menggunakan cara tidak langsung.

4. Cara mengakhiri pembicaraan telepon dari luar

Setelah pembicaraan selesai, cara yang paling sopan untuk mengakhiri pembicaraan yaitu setelah yang bersangkutan mengucapkan "terima kasih" dan kita jawab juga "terima kasih", kita jangan meletakkan gagang telepon lebih dahulu sebelum kita mendengar bahwa penelepon telah meletakkan gagang teleponnya.

E. Menelepon Keluar

Penilaian baik terhadap instansi kita, bukan saja dapat dipengaruhi oleh cara kita menerima telepon, tapi dapat juga dipengaruhi oleh caranya kita menelepon keluar.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh sekretaris pimpinan agar berhasil dengan baik dalam melaksanakan tugas menghubungi pimpinan di instansi lain, adalah :

- a. Teliti sekali lagi nomor telepon yang akan dihubungi. Langkah ini dimaksudkan untuk meyakinkan bahwa nomor telepon itu benar dan

tidak ada perubahan.

- b. Buku petunjuk telepon hendaknya selalu tersedia, maksudnya untuk mempermudah mencari nomor telepon yang setiap saat diperlukan.
- c. Nomor telepon yang sering digunakan harus dicatat dalam catatan tersendiri dan disusun menurut nomor yang menunjukkan kode wilayah telkom. Cara demikian akan membantu apabila ada perubahan nomor telepon. Apabila dikehendaki dapat juga dibuat catatan nama instansi atau nama pejabat yang sering dihubungi dan disusun menurut abjad. Berikut ini beberapa kondisi yang dapat ditemukan ketika melakukan panggilan telepon keluar.

1. Cara menelepon keluar

Apabila sekretaris pimpinan melakukan suatu sambungan telepon keluar untuk menghubungi pimpinan di instansi/unit lain, pertama-tama harus dicek sekali lagi apakah pimpinan yang memerintahkan menelepon benar-benar sudah siap untuk menelepon. Hal ini dimaksudkan agar penerima telepon tidak menunggu terlalu lama. Menunggu terlalu lama akan menimbulkan rasa tidak senang bagi pihak lain dan hal ini dikhawatirkan akan mengganggu jalannya pembicaraan dan lebih jauh dikhawatirkan akan menimbulkan penilaian kurang baik terhadap instansi, yaitu instansi kita dianggap belum maju dan tidak tahu tata krama menelepon. Akibat yang lebih jauh lagi dikhawatirkan hal ini akan mengganggu jalannya penyelesaian tugastugas instansi.

Apabila telepon sudah menyambung, dan pimpinan di pihak yang ditelepon sudah siap untuk menerima, maka beri tahukanlah kepadanya bahwa pimpinan akan berbicara, misalnya :

Sekretaris pimpinan : Selamat pagi Pak Dawam, Kepala Biro Hubungan Kerjasama Luar Negeri, Departemen Keuangan ingin bicara dengan Bapak.

Setelah dari pihak penerima telepon menyatakan siap, segera beri tahukan kepada pimpinan bahwa pihak yang dituju telah siap untuk

menerima pembicaraan. Dalam hal seorang pimpinan melakukan pembicaraan dengan pihak luar, adalah bijaksana apabila pimpinan mencatat lebih dahulu hal-hal yang akan dibicarakan dalam secarik kertas. Hal ini dianggap perlu untuk menghindarkan jangan sampai hal-hal yang penting terlewat atau lupa dibicarakan.

2. 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 ialah :

- a. 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 di sekitar kita. Tindakan demikian akan menyinggung perasaan orang yang diajak bicara dalam telepon.
- b. Gunakanlah bahasa yang sopan dan nada suara yang baik, karena nada suara yang baik ditimbulkan oleh sikap dan hati yang baik pula.
- c. 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.

3. Cara mengakhiri telepon keluar

Seperti halnya mengakhiri telepon dari luar, mengakhiri telepon keluarpun harus dilakukan secara sopan. Apabila pembicaraan sudah selesai, jangan lupa kita mengucapkan terima kasih, misalnya "Terima kasih Pak Kosim, selamat pagi". Setelah mengucapkan terima kasih dan telah mendengar ucapan balasan terima kasih dari pihak lawan bicara, segera gagang telepon diletakkan dengan baik.

F. 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. Pada waktu menelepon keluar, gunakanlah jari telunjuk untuk menyambungkan kepada nomor yang dituju (baik menggunakan pesawat telepon dengan sistem putar, atau menggunakan pesawat telepon dengan sistem digital), dan jangan menggunakan pensil atau benda lainnya, karena hal itu akan merusak pesawat telepon dan kemungkinan salah pilih nomor lebih besar.
2. Buanglah kebiasaan mengangkat gagang telepon dahulu baru mencari nomor telepon, karena begitu gagang telepon diangkat akan mengganggu telepon yang akan masuk ke kantor kita.
3. 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.
4. 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 kepentingan pribadi atau untuk kepentingan pergaulan santai.

G. Etika Penerimaan Tamu Kantor

Dalam pelayanan tamu kantor diperlukan peraturan *PRotokoler* dan cara-cara yang perlu diperhatikan oleh para pegawai, oleh karena itu perlu mendapat perhatian sewajarnya adalah penerimaan tamu. Seperti halnya pelayanan telepon, penerimaan tamu harus dilaksanakan sebaik-baiknya karena hal ini akan menyebabkan penilaian baik atau penilaian tidak baik terhadap instansi kita. Dengan penerimaan tamu yang baik, pihak luar akan

menilai bahwa kantor kita sudah maju di dalam pergaulan perkantoran, sebaliknya bila penerimaan tamu kurang baik, maka pihak luar akan memberikan penilaian bahwa kantor kita masih terbelakang.

Tamu yang datang ke kantor umumnya mengharapkan pelayanan yang baik dari pegawai atau Sekretaris di kantor tersebut. sehingga tamu tidak merasa dipersulit untuk menemui salah seorang pejabat. Hal-hal penting yang perlu mendapat perhatian dalam hal penerimaan tamu yaitu lokasi dan penataan ruang tamu, cara penerimaan tamu, perlakuan terhadap tamu yang datang tetapi belum mengadakan perjanjian, perlakuan terhadap tamu yang harus menunggu, merencanakan perjanjian dengan tamu, syarat-syarat seorang penerima tamu, dan catatan tamu.

H. 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 mendapat perhatian yang layak dari pimpinan instansi.

Bagi instansi yang frekuensi 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 bunga yang 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 tapi menimbulkan kesan asri, misalnya gambar pemandangan alam.

Untuk menimbulkan rasa nyaman bagi para tamu, sebaiknya di sudut-sudut ruangan ditempatkan tanaman hias. Di meja tamu ditempatkan bunga hiasan (baik bunga asli atau bunga buatan) dengan penataan yang indah, baik dalam vas bunga atau tempat bunga lainnya.

I. Cara Penerimaan Tamu Kantor

Kegiatan penerimaan tamu disebut reception. Orang yang diberi tugas menerima tamu disebut penerima tamu atau receptionist. Untuk mendapat gambaran yang lebih nyata, pembicaraan kita dalam uraian ini kita fokuskan kepada tugas-tugas seorang penerima tamu yang melayani seorang pimpinan/pejabat (misalnya seorang sekretaris pimpinan). Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melayani tamu:

1. Menghormati dan menyapa tamu
2. Mengetahui maksud kunjungan tamu.

Biasanya tamu yang bermaksud baik tentu memberitahukan maksud kedatangannya. Namun Sekretaris dapat pula meminta tamu untuk mengisi buku tamu.

3. Menyenangkan tamu

Apabila tamu harus menunggu persilahkan tamu duduk di kursi tamu, dan bila waktu menunggu agak lama, tawarkan bacaan-bacaan misalnya surat kabar, buletin kantor agar tamu tidak bosan menunggu.

4. Memperkenalkan dan menghadapkan tamu

Pegawai/sekretaris hendaknya menyebutkan nama tamu apabila mengantarkan ke ruang pimpinan.

J. Jenis-jenis Tamu Kantor

Terdapat berbagai macam tamu yang mengunjungi sebuah instansi. Berdasarkan jenisnya, tamu dapat dibedakan sebagai berikut.

1. Tamu yang sudah mengadakan perjanjian
2. Bagi tamu yang sudah mengadakan perjanjian, harus memperoleh *PR*ioritas untuk dapat menemui pimpinan. Untuk keperluan tersebut penerima tamu harus mengetahui benar jam berapa tamu itu bisa diterima. Bila terdapat beberapa tamu yang sudah mengadakan perjanjian, urutan waktu menghadap pimpinan harus jadi perhatian penerima tamu. Dengan mengetahui urutan waktu tersebut, penerima tamu dapat memberitahukan pejabat bila giliran tamu berikutnya telah tiba.
3. Tamu yang tidak ada perjanjian
4. Adakalanya tamu yang datang itu tanpa mempunyai perjanjian dengan pejabat yang dituju. Dalam keadaan demikian, penerima tamu harus lincah dan segera menanyakan dengan sopan data tamu dimaksud, misalnya namanya, dari instansi mana, tujuan kedatangannya, mau bertemu dengan siapa. Berdasarkan data-data itu, penerima tamu segera memberitahukan kepada pimpinan yang bersangkutan, dan sekaligus menanyakan kepadanya apakah ia dapat menerima tamu tersebut dan kapan dapat menerimanya.
5. Tamu teman Pimpinan
6. Apabila tamu teman pimpinan, maka harus segera diberitahukan kepada pimpinan. Bila pimpinan siap menerimanya, sekretaris mempersilahkan dan mengantarkan tamu tersebut menemui pimpinan.
7. Tamu Rutin
8. Tamu Rutin adalah tamu yang sudah biasa menemui pimpinan. Apabila yang datang adalah pegawai/pejabat kantor itu sendiri, maka tidak perlu ditanyakan keperluannya. Sekretaris dapat langsung mempersilahkan tamu apabila tidak ada tamu lainnya.

K. Catatan Tamu

Catatan tamu adalah sangat penting, baik untuk instansi besar maupun instansi yang kecil, karena selain berguna pada waktu tamu itu menghadap pimpinan, tetapi mungkin catatan semacam itu diperlukan di kemudian hari. Bentuk dan model catatan tamu berbedabeda, tergantung kepada kebijaksanaan instansi yang bersangkutan. Akan tetap hal-hal yang ada dalam catatan tamu itu pada *PRinsipnya* sama yaitu mencatat mengenai tanggal, waktu, nama, jabatan, nama instansi tamu, ingin bertemu dengan siapa, jabatan pejabat yang akan ditemui, tujuan kedatangan, sudah ada perjanjian atau belum.

Berdasarkan kepada kebutuhan data di atas, suatu formulir khusus mengenai catatan tamu dapat disiapkan/dicetak dan mints diisi oleh tamu pada waktu yang bersangkutan ingin menghadap pimpinan.

L. Persyaratan Penerima Tamu

Salah satu tugas penerima tamu adalah untuk memberikan pelayanan kepada tamu dengan baik hingga dapat menimbulkan penilaian yang baik oleh pihak luar terhadap instansi. Ini berarti bahwa penerima tamu harus ditunjuk orang-orang yang memenuhi syarat untuk tugas tersebut. Pada umumnya seorang penerima tamu harus mempunyai pendidikan yang memadai, penampilan yang baik, cepat tanggap, dan mempunyai pengetahuan struktur organisasi, tugas dan fungsi masing-masing organisasi, nama-nama pejabat di setiap unit, dan hal-hal lain yang ada kaitan dengan tugasnya.

Karena cara penerimaan tamu dapat menentukan kesan baik atau kesan tidak baik dari pihak luar kepada instansi kita, maka untuk dapat menciptakan kesan baik, penerima tamu haruslah orang yang sabar, sopan, ramah, bijaksana, mempunyai minat melayani, dan mempunyai penampilan yang memadai. Pengetahuan mengenai struktur organisasi, nama pejabat penting, nomor-nomor telepon penting, lokasi ruangan pejabat penting, dan hal-hal penting yang lain yang bertalian dengan instansi, perlu dimiliki oleh seorang penerima tamu.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, terutama untuk instansi Pemerintah, selain pengetahuan seperti disebutkan di atas, adalah suatu keharusan bagi seorang penerima tamu dapat berbicara bahasa asing, terutama bahasa Inggris. Hal ini sangat diperlukan karena selain tamu yang datang itu berasal dari instansi-instansi dalam negeri, tetapi juga tamu-tamu asing untuk membicarakan masalahmasalah kedinasan yang ada kaitannya dengan tugas instansi yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga, 2007
- F.X. Budiyanto. 1991, *Manajemen Perkantoran Modern*, Binarupan Aksara, PO BOX. 69, Jakarta,
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 72/KEP/M.PAN/ 07/2003 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas.
- Komarudin, 1981. *Manajemen Kantor, Teori dan PRaktek*, Sinar Baru, Bandung,
- M.S. Dawam, 1998. *Pengetahuan Perkantoran PRajabatan Gol. II*, Pusdiklat Pegawai,
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor KEP-80/PMK.01/2005 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan.
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1975.
- Stoner, James, A. F.,1982. *.Management, PRentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, Second Edition*,
- Slamet Soesanto. 1995.*Administrasi Kantor, Manajemen dan Aplikasi*, Jambatan, Jakarta,
- Sutrisno dan Anwar Sanusi, 2001. *Manajemen Perkantoran Modern*, LAN,
- The Liang Gie, 1982..*Administrasi Perkantoran Modern*, Cetakan ke-13, Nur Cahaya Yogyakarta,
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan.
- Winardi, 1990. *Manajemen Perkantoran dan Pengawasan*, Cetakan V, Mandar Maju, Bandung,
- Yager, Jan, 2003. *Making Your Office Work For You*, Bantam Doubleday Dell Publishing Group, Inc. 666 Fifth Avenue, New York