PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

JUWITA

E0061221055

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PROSEDUR PENAGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

JUWITA

NIM: E0061221055

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir

Pontianak, 11 Juni 2025

Desca Thea Purnama, S.Sos., M.Sos

NIP. 199212072019032021

HALAMAN PENGESAHAN

PROSEDUR PENAGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

JUWITA

NIM E0061221055

Telah disidangkan

Pada Tanggal.....

Desca Thea Purnama, S.Sos., M.Sos **Pembimbing**
NIP. 199212072019032021

Dr. Elyta, S.Sos., M.Si **Penguji**
NIP.197906272005012002

Pontianak, ... 2025

Dekan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
197205212006041001

HALAMAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa	: Juwita
Nomor Induk Mahasiswa	: E0061221055
Program Studi	: Administrasi Perkantoran D3

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri bukan di buat oleh orang lain. Seluruh isi laporan ini disusun berdasarkan hasil pengalaman magang yang saya laksanakan. Apabila ini di kemudian hari di temukan ketidaksesuain atau pelanggaran atas pernyataan ini, saya bersedia menerima konsokuensi sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Pontianak, 18 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Juwita

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan akhir ini pertama-tama saya persembahkan untuk kedua orang tua saya (Bapak Sahrul dan Ibu Darmunah) yang selalu mendoakan dan selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, dukungan moral dan materil serta doa yang selalu dipanjatkan. Sesungguhnya doa dari orang tua adalah sesuatu yang sangat penting bagi saya. Dan juga kepada Ichsan seseorang yang selalu memberikan support pada saya dan yang selalu memberikan semangat, nasehat serta motivasi hidup yang sangat berharga untuk saya kedepannya.

Laporan ini juga saya persembahkan untuk saudara saudari saya, kakak saya Renita, dan Nurlina, abang saya Ucok, Niko, dan Feryansyah, adik saya Nurrahmadaina dan Aunuriansyah terima kasih sudah Selalu mensupport saya dalam segala hal. Untuk teman-teman HIMADIAN terima kasih atas pengalaman yang berharga dari menjadi peserta kegiatan hingga menjadi panitia kegiatan. Pengalaman ini akan terus saya ingat sampai kapanpun dari nangis sampai bahagia karena sukses berjalannya kegiatan.

Untuk rekan-rekan angkatan 2022 terutama teman-teman sekelas saya prodi Administrasi Perkantoran terima kasih untuk tahun tahun yang melelahkan untuk menggapai masa depan yang lebih baik. Kenangan yang singkat namun melekat. Selamat/sukses untuk kita semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan baik. Dengan itu penulis sajikan lapoaran akhir dalam bentuk buku sederhana yang berjudul "PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT".

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Prgogran Studi Diploma III Adiminstrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Sebagai bahan penulisan laporan Akhir ini di ambil berdasarkan hasil dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 2 bulan, hasil observasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat dan Sumber lainya yang mendukung penulisan laporan ini.

Penulis menyadari pentingnya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehinnga bisa menyelesaikan Laporan Akhir dengan waktunya. Dari itu penulis mengucapkan banyak terimkasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Elyta, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Rupita, M.Kes selaku Wakil Dekan Bidang Umum Dan Keuangan

   Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura.

4. Dr. Erdi, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
5. Dr. Ira Patriani, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
6. Bapak Didik Apriyanto, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran.
7. Ibu Desca Thea Purnama, S.Sos, M.Sos selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingan selama menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini.
8. Bapak Yohanes Budiman, S.IP., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kalimantan Barat
9. Bapak Budianto, S.E selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kalimantan Barat
10. Staf Dosen Akademik Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politi
11. Kepala Sub Bagian Tata Usaha beserta Staff yang bertugas di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

Penulis menyadari pentinnya penyempurnaan dalam penulisan Laporan Akhir ini. Untuk itu penulis menyadari penting nya kritik dan saran yang bersifat mebangun yang bertujuan untuk kesempurnaan dalam penulisan Laporan Akhir. Akhir kata semoga laporan ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca terutama bagi penulis.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR v
DAFTAR TABEL x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Tujuan Dan Manfaat 7
1.2.1 Tujuan Penulisan 7
1.2.2 Manfaat Penulisan 7
1.3 Tinjauan Pustaka 8
1.3.1 Definisi Prosedur 8
1.3.2 Pengertian Surat 9
1.3.3 Definisi Surat Masuk dan Keluar 10
1.3.4 Fungsi Surat 11
1.3.5 Jenis-Jenis Surat 12
1.3.6 Teori Manajemen Surat 14
1.4 Metode Penulisan 14
1.4.1 Tenik Pengumpulan data 15
1.4.2 Alat Pengumpulan Data 17
1.4.3 Teknik Analisis Data 18
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA LAPANGAN 21
2. 1. Profil dan Sejarah Singkat Lokasi Praktek Kerja Lapangan 21
2. 2. Struktur organisasi lokasi PKL 22
2. 3. Divisi/Bagian Penempatan PKL 24
2. 4. Daftar Nama Pegawai Dukcapil Provinsi Kalimantan barat 2025 49
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 54
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan 54
3.1.1 Uraian Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) 56
3.1.2 Suasana Kerja 60
3.2 Analisa Data 60
3.2.1 Metode Penanganan Surat Masuk Dan Keluar Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat 61
3.2.2 Hambatan Dan Tantangan Prosedur Penangan Surat Masuk Dan Surat Keluar 73
BAB IV PENUTUP 76
4. 1. Simpulan 76

4. 2. Saran..... 76
DAFTAR PUSTAKA..... 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur organisasi 23

Gambar 2. 2 Divisi 24

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Visi Misi 22

Tabel 3. 1 Agenda Surat Masuk 64

Tabel 3. 2 Lembar Disposisi 66

Tabel 3. 3 Agenda Surat Keluar 72

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional instansi pemerintahan, termasuk dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Proses pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang meliputi penerbitan dokumen identitas, pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, serta perubahan status kewarganegaraan, sangat bergantung pada sistem administrasi yang terstruktur dan efisien. Selain itu, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, yang mencakup penyusunan profil kependudukan dan perumusan kebijakan teknis, juga membutuhkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai lembaga yang melayani masyarakat membutuhkan sistem tata kelola surat yang efisien untuk mendukung pelayanan publik yang baik. Program-program seperti pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan sarana dan prasarana aparatur, pengembangan sistem pelaporan kinerja dan keuangan, penataan administrasi kependudukan, dan penataan identitas anak, semuanya memanfaatkan prinsip-prinsip administrasi perkantoran untuk memastikan kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Hal ini mencakup penyediaan jasa surat menyurat, pengelolaan keuangan, pemeliharaan peralatan kantor, penyusunan laporan kinerja, pengelolaan database kependudukan, serta implementasi sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi.

Surat masuk dan surat keluar merupakan dokumen penting yang menjadi bagian dari komunikasi resmi antara instansi dengan masyarakat, pemerintah pusat maupun lembaga lainnya guna mendukung pengambilan keputusan dan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini didukung dengan pernyataan Kuswantoro dkk. (2022) Surat masuk merupakan surat yang diterima dari perorangan atau instansi yang berisi informasi yang berguna untuk sebuah organsiasi. Informasi tersebut dapat berupa informasi yang bersifat penting, rahasia, segera maupun umum, tergantung pada jenis surat masuk yang diterima.

Menurut Alfiani Enggar Sawitri dan Ana Irhandayaningsih (2022), Prosedur permulaan untuk surat masuk meliputi kegiatan-kegiatan administrasi, yaitu mulai dari penerimaan surat, penyortiran, pencatatan, menggandekan, pengarahan (disposisi), penyampaian, penggandaan dan penyimpanan berkas. Informasi di dalamnya seringkali bersifat krusial dan perlu penanganan cepat karena menyangkut identitas warga, seperti perubahan data diri, status kependudukan, atau urusan legal lainnya.

Fauzan Masykur dan Ibnu Makruf Pandu Atmaja (2015), Surat Keluar adalah surat yang akan dikeluarkan oleh organisasi /instansi yang ditujukan ke organisasi lain diluar organisasi itu sendiri. Dan menurut Sawitri (2022), Pengelolaan surat keluar merupakan serangkaian proses penanganan surat masuk yang ada di suatu organisasi atau instansi, Artinya Surat Keluar merupakan respons resmi atau kebijakan instansi yang harus dikelola secara sistematis dimulai dari surat masuk.

Proses dokumentasi perlu dilakukan dengan cermat untuk meminimalisir risiko kesalahan administratif, seperti ketidaksesuaian data atau keterlambatan respons. Kedua jenis surat ini masuk dan keluar memiliki peran vital dalam menjaga integritas layanan publik, akurasi data kependudukan, serta transparansi kebijakan yang diterapkan. Dalam administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), surat keluar mencakup berbagai bentuk dokumen resmi, seperti balasan atas permohonan masyarakat, pemberitahuan keputusan, penyampaian informasi publik, surat tugas, hingga dokumen administratif yang ditujukan kepada pihak terkait.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar memiliki peranan penting dalam menjaga kelancaran administrasi sebuah organisasi. Dengan sistem pengelolaan yang baik, setiap dokumen dapat dicatat secara tertib, mudah ditemukan kembali, dan terhindar dari risiko kehilangan informasi penting. Surat-surat tersebut juga menjadi bukti resmi komunikasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan pertanggungjawaban di kemudian hari. Tata kelola yang tepat juga melindungi kerahasiaan informasi, memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang memiliki akses terhadap dokumen tertentu. Lebih jauh, surat surat tersebut kerap menjadi bahan analisis untuk evaluasi program atau penyusunan laporan berkala, sehingga dokumentasi yang sistematis sangat diperlukan agar proses tersebut berjalan akurat dan efisien.

Surat masuk berisi informasi mendesak untuk segera diproses guna mendukung pengambilan keputusan dan pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen ini diterima oleh instansi dari berbagai pihak, baik masyarakat umum,

instansi pemerintah lain, maupun lembaga swasta. Dalam konteks layanan administrasi kependudukan, surat masuk umumnya memuat permohonan, laporan, pemberitahuan, instruksi, atau dokumen pendukung terkait data kependudukan, pencatatan sipil, maupun kebijakan administratif.

Dalam jurnal Alfiani Enggar Sawitri dan Ana Irhandayaningsih (2022), Menjelaskan Prosedur permulaan untuk surat keluar meliputi administrasi yaitu pembuatan konsep surat, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan surat. Aritnya Surat keluar tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi formal, tetapi juga merefleksikan kebijakan resmi dan respons instansi terhadap kebutuhan masyarakat. Isinya menggambarkan bagaimana instansi tersebut menjalankan fungsi pelayanan publik, mengambil keputusan strategis, serta menindaklanjuti komunikasi administratif.

Oleh karena itu, surat keluar bukan sekadar jawaban atau balasan, melainkan representasi langsung dari kredibilitas, profesionalisme, dan akuntabilitas instansi. Setiap surat yang dikeluarkan memiliki konsekuensi hukum dan administratif, sehingga ketepatan isinya sangat krusial untuk mencegah kesalahan prosedur. Untuk itu, surat keluar wajib memenuhi tiga kriteria utama yaitu, informasi yang akurat, bahasa yang jelas dan formal, serta format standar sesuai pedoman administrasi pemerintah.

Kesalahan dalam penyusunan surat keluar seperti ketidakakuratan data, penggunaan bahasa tidak resmi, atau ketidakpatuhan format dapat memicu masalah serius. Mulai dari sengketa hukum, kekeliruan administratif, hingga penurunan kepercayaan masyarakat terhadap integritas instansi. Misalnya,

kesalahan dalam surat keputusan kependudukan bisa berujung pada gugatan hukum atau keluhan publik yang merusak reputasi. Dengan demikian, proses penyusunan surat keluar di Disdukcapil harus dilakukan dengan ketelitian tinggi, melibatkan verifikasi berlapis, dan mengedepankan prinsip transparansi untuk memastikan layanan yang responsif dan terpercaya.

Sistem pencatatan dan penyimpanan surat yang baik dapat meningkatkan efesiensi kerja, mencegah kehilangan dokumen, dan mempercepat penyelesaiaan tugas. Hal ini dijelaskanSugeng Hidayat dan Umi Jumiatin (2016), Dengan adanya struktur organisasi, maka tiap individu dalam instansi dapat bekerja sama dengan baik juga dapat bekerja secara efektif dan efisien. Sistem ini mencakup proses mulai dari pencatatan surat ke dalam buku agenda atau sistem digital, klasifikasi berdasarkan kategori tertentu, hingga penyimpanan fisik atau digital dalam arsip. Penerapan sistem pencatatan dan penyimpanan surat yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, mempercepat proses pencarian dokumen, serta meminimalisir risiko kehilangan arsip penting.

Tantangan dalam proses penaganan surat pada saat ini banyak terjadi kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Provinsi Kalimantan Barat terutama keterlambatan pada pencapaian surat kepada pihak yang dituju. Serta penanganan yang masih kurang memadai terutama kepada sumber daya manusia yang masih kurang dalam penanganan surat masuk dan surat keluar dan dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi, instansi pemerintahan dan perusahaan.

Untuk menangani masalah tersebut di perlukan sumber manusia yang handal dan profesional dalam penanganan surat masuk dan surat keluar.

Setiap surat masuk dan surat keluar yang diterima pasti mempunyai nilai yang penting karena surat sebagai alat komunikasi yang di gunakan antara organisasi instansi pemerintahan dan perusahaan untuk meyampaikan informasi dari penulis sebagai bukti kegiatan hidupnya organisasi instansi pemerintahan dan perusahaan. Prosedur administasi yang masih bersifat manual dalam menangani surat-menyurat sehingga dapat memperlambat menyulitkan pelacakan dokumen dalam surat masuk dan surat keluar. Prosedur ini memakan waktu, rentan terhadap kesalahan, dan menyulitkan pelacakan dokumen dalam surat masuk dan surat keluar. Oleh karena itu, penanganan surat harus dilakukan dengan cepat dan tepat agar tidak mengganggu alur kerja.

Kesalahan dalam pencatatan, pengarsipan, atau pendistribusian surat dapat berdampak besar pada keterlambatan pelayanan publik. Misalnya, surat yang tidak tercatat dengan baik atau terarsip dengan benar akan sulit ditemukan saat dibutuhkan, yang pada gilirannya menghambat proses administrasi lebih lanjut. Selain itu, jika terjadi kesalahan dalam mendistribusikan surat, informasi yang seharusnya sampai ke pihak yang tepat bisa terabaikan, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penting untuk menerapkan sistem yang efisien dalam pengelolaan surat agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan memuaskan. Maka dari itu penanganan surat masuk dan surat keluar harus di lakukan dengan cepat dan tepat. Kesalahan dalam pencatatan, pengarsipan, atau pendistribusian surat dapat

berdampak besar pada keterlambatan dalam pelayanan publik. Selain itu, kesalahan dalam mendistribusikan surat juga dapat menyebabkan informasi yang tidak sampai ke pihak yang tepat, yang bisa berujung pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar sangat penting dalam sebuah organisasi, instasi pemerintah dan perusahaan. Maka dari itu di perlukan penanganan surat msuk dan surat keluar yang cepat, tepat dan efesien. Dengan itu penulis tetarik untuk mengangkat judul Laporan Akhir yang berjudul Prosedur Penanganan surat masuk dan surat kelurahan.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Laporan ini Bertujuan :

1. Menjelaskan Metode surat masuk dan keluar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat
2. Menjelaskan Hambatan dan tantangan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat

1.2.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan ini yang dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat

a. Manfaat Bagi Penulis

Hasil penulisan ini sebagai wadah untuk meningkatkan ilmu pengetahuan menambah wawasan ketrampilan dan juga dapat menerapkan langsung ilmu yang didapat dari selama perkuliahan.

b. Manfaat Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan pemikiran terkait dengan penanganan surat masuk dan surat keluar agar lehih baik lagi.

c. Manfaat Bagi Universitas Tanjungpura

Laporan Akhir ini juga dapat dijadikan sebagai sarana referensi di perpustakaan. Hasil penulisan laporan akhir diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman penulis serta pembacanya, dan sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan prosedur penanganan surat masuk dan keluar.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Definisi Prosedur

Kegiatan administratif di kantor merupakan tulang punggung dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga perlu memiliki pola kerja yang terstruktur dan efektif. Untuk mendukung hal ini, pencatatan tertulis tentang langkah-langkah operasional menjadi kunci penting. Prosedur yang jelasmeliputi instruksi, pedoman, dan aturan harus dirancang agar setiap individu atau tim dapat menjalankan tugas dengan konsisten dan terarah.

Tanpa dokumentasi yang baik, proses kerja rentan terhadap kesalahan dan ketidakefisienan. Dengan adanya panduan tertulis, setiap tahapan dalam mencapai tujuan organisasi dapat dipantau, dievaluasi, dan disesuaikan sesuai kebutuhan. Hal ini tidak hanya memastikan keselarasan antardivisi, tetapi juga meminimalkan risiko penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Singkatnya, prosedur yang terdefinisi dengan baik adalah fondasi bagi produktivitas dan keberhasilan operasional suatu organisasi

Menurut Wijaya dan Irawan (2018), Prosedur adalah urutan kegiatan (clerical) yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang di susun untuk menjamin penanganan secara beragam terhadap transaksi perusahaan/perkantoran yang terjadi berulang-ulang. Maka dari itu, prosedur merupakan hal penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan kantor. Karena prosedur memberikan panduan yang jelas untuk mempelancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh isntansi atau perusahaan tersebut dalam rangka untuk mencapai tujuan. Dengan adanya prosedur, pekerjaan dapat dilakukan secara teratur, efisien, dan terhindar dari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas-aktivitas yang akan datang, urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu, serta pedoman untuk bertindak.

1.3.2 Pengertian Surat

Surat merupakan sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi, permintaan, pemberitahuan, atau tujuan tertentu dari satu pihak ke

pihak lain. Dalam berbagai organisasi, baik swasta maupun pemerintah, surat menjadi media komunikasi resmi yang diakui secara hukum dan tertulis.

Menurut Pranowo dan Pamungkas (2015), Surat adalah informasi tertulis yang dapat diperguanakan sebagai alat komunikasi tulisan yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus yang berlaku untuk surat menyurat. Artinya surat adalah bentuk komunikasi tertulis yang dibuat mengikuti aturan tertentu dan digunakan dalam proses pertukaran informasi resmi atau pribadi.

Surat tidak hanya memastikan kejelasan pesan, tetapi juga memberikan bukti dokumentasi yang dapat dipertanggung jawabkan Nurullah Sururi Afif dkk. (2017), Misalnya di lingkungan perusahaan, surat dinas digunakan untuk mengkoordinasikan proyek, di instansi pemerintah, surat resmi berperan dalam menyampaikan kebijakan atau instruksi kepada masyarakat. Dengan struktur yang jelas mulai dari kop surat, isi, hingga tanda tangan surat tetap relevan meskipun teknologi komunikasi terus berkembang.

1.3.3 Definisi Surat Masuk dan Keluar

Menurut Joko Agus Prawono dan Anton Respati Pamungkas (2015), Surat masuk yaitu semua surat yang dialamatkan, ditunjukan dan diterima oleh organisasi, perusahaan atau instansi, baik yang berasal dari perorangan maupun dari suatu organisasi perusahaan instansi dan lainya.

Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi dari pihak luar yang berisi informasi atau permintaan yang perlu ditindaklanjuti, sedangkan surat keluar merupakan surat balasan kepada suatu organisasi. Surat msasuk dan surat keluar sangat penting dalam sebuah instansi

ataupun perusahaan swasta karena informasi yang di sampai dalam surat lebih efisien dan akurat.

Menurut Masykur dan Atmaja (2015), Surat masuk dan surat keluar adalah surat yang dibuat oleh instansi atau perusahaan yang ditujukan kepada instansi atau perusahaan lain atau untuk kepentingan internal. surat masuk dan keluar adalah alat komunikasi resmi dalam organisasi, baik untuk pihak eksternal maupun internal, yang mengikuti alur administrasi tertentu.

Surat masuk dan surat keluar merupakan bagian penting dari komunikasi tertulis dalam suatu organisasi. Surat masuk berfungsi sebagai informasi yang diterima dari luar, sedangkan surat keluar sebagai sarana penyampaian informasi dari dalam ke luar. Keduanya harus dikelola dengan baik untuk mendukung kelancaran administrasi dan komunikasi organisasi.

1.3.4 Fungsi Surat

Menurut Raihan Firdaus (2021) fungsi utama surat adalah sebagai sarana komunikasi formal antara berbagai departemen, instansi, dan pihak eksternal, yang memastikan bahwa pesan yang disampaikan terstruktur, jelas, dan terdokumentasi dengan baik. Jadi intinya, surat adalah alat komunikasi tertulis yang menjamin pesan antarorganisasi tersampaikan secara profesional, rapi, dan bisa dipertanggungjawabkan.

Surat memainkan peran yang sangat penting dalam organisasi, terutama di instansi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu untuk menyampaikan informasi surat juga sebagai bukti hukum dan proses manajemen dapat dianggap dilakukan dengan benar dan sesuai dengan prosedur.

Berbagai informasi penting melalui surat, termasuk pertanyaan data, pemberitahuan, dan keputusan yang dibuat sampai laporan kegiatan secara resmi diserahkan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami surat, sistem manajemen, dan prosedur penulisan untuk memastikan komunikasi yang berhasil antara bagian -bagian organisasi dan lembaga dan masyarakat.

Selain itu, surat juga berfungsi sebagai dokumen resmi yang dapat digunakan sebagai bukti tertulis dalam berbagai situasi. Arsip surat membantu dalam menyimpan informasi penting yang dapat diakses di masa depan. Surat sering kali memiliki kekuatan hukum, seperti surat perjanjian atau surat keputusan, yang memberikan legalitas terhadap tindakan atau keputusan yang diambil oleh organisasi.

Menurut Desilia Purnama Dewi dan Liana Oktavia (2017) Setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim oleh suatu organisasi pemerintah atau swasta mempunyai nilai yang sangat penting, baik sebagai alat komunikasi, sebagai pusat ingatan, sebagai bukti otentik dan sekaligus dapat menunjukkan dinamika atau kegiatan hidup suatu kantor atau organisasi.

Kedudukan dan fungsi surat sangat penting bagi organisasi karena organisasi tanpa surat merupakan organisasi yang tidak dapat berjalan sesuai visi dan misinya. Organisasi dengan lalu lintas surat menyurat yang cukup banyak serta dengan pengelolaan yang sebaikbaiknya menjadi alat ukur bahwa organisasi tersebut mempunyai aktifitas tinggi.

1.3.5 Jenis-Jenis Surat

Menurut Suryani dkk (2015), surat memiliki beberapa jenis yaitu :

1. Surat pribadi

   Seperti namanya, surat pribadi adalah alat komunikasi yang diperuntukkan untuk kepentingan pribadi penulisnya. Surat ini biasanya memiliki tujuan perorangan, entah itu untuk teman ataupun kerabat. Surat pribadi biasanya tampil secara informasi dengan tanpa adanya pembubuhan kop surat, nomor surat, atau bahkan salam pembuka.

2. Surat resmi

   Surat resmi digunakan untuk urusan yang lebih formal, baik itu untuk perorangan maupun organisasi ataupun instansi

3. Surat keputusan

   Surat keputusan biasa digunakan didalam sebuahperusahaan. Biasanya, surat ini dibuat oleh atasan dan disampaikan kepada karawan-karyawannya. Isi dari surat ini adalah sebuah keputusan yang diambil atasan terkait dengan hal-hal yang sedang atau akan terjadi dengan maksud memperjelas sebuah maksud

4. Surat perintah

   Surat perintah biasanya difungsikan oleh atasan kepada bawahannya. Surat ini memuat isi yang merupakan instruksi agar penerima surat melakukan apa yang diminta oleh atasan. Contoh surat perintah yang mungkin masih dijalankan sekarang adalah surat perjalanan dinas ke luar kota.

5. Surat permohonan

   Jenis-jenis surat resmi lainnya adalah surat permohonan. Seperti namanya, surat permohonan dimanfaatkan untuk suatu pihak memohon kepada pihak

yang menerima surat tersebut. Surat permohonan ini bisa terjadi baik untuk perorangan, lembaga atau juga antar lembaga.

1.3.6 Teori Manajemen Surat

Menurut Griffin (2004), mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran *(objectives*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Teori manajemen adalah mengelola surat-surat secara sistematis dan efisien, baik itu surat masuk maupun surat keluar, dalam suatu organisasi atau institusi. Prinsip utama manajemen surat mencakup penerimaan, pengelolaan, distribusi, penyimpanan, dan pengarsipan surat. Ini bertujuan untuk memastikan komunikasi berjalan lancar, informasi tersimpan dengan baik, dan dokumen mudah diakses.

Adapun menurut Fauzan Masykur dan Ibnu Makruf Pandu Atmaja (2015), surat masuk merupakan sarana komunikasi tertulis yang diterima dari instansi lain atau dari perorangan. Dapat pula diberikan pengertian, surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan Laporan Akhir adalah Deskriptif, yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan lapangan berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat. Metode penlisan

adalah strategi atau cara terstruktur yang digunakan untuk menyusun tulisan agar jelas, logis, dan sesuai tujuan.

1.4.1 Tenik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah beberapa cara yang penulis gunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan laporan akhir yang penulis buat guna membantu terselesaikannya laporan akhir. Berikut teknik pengumpulan data pada laporan akhir ini adalah:

a. Observasi (pengamatan)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung keadaan yang sebenarnya yang berada di lapangan. Dimana penulis turun langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat melalui kegiatan PKL. dengan melakukan pengamatan langsung dan mencatat kejadian yang terjadi di lapangan. Dengan observasi penulis dapat menyimpulkan bahwa keterlibatan langsung di lapangan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses kerja, situasi lingkungan kerja, serta tantangan yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Diisdukcapil).

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan, penulis tidak hanya mengamati, tetapi penulis juga berinteraksi dengan pegawai, mempelajari alur kerja, serta memahami peraturan dan kebijakan yang berlaku. Observasi ini membuka wawasan penulis terhadap pentingnya kedisiplinan, kerja sama tim, serta komunikasi yang efektif dalam mendukung kelancaran operasional. Penulis juga mencatat bahwa terdapat perbedaan antara teori yang di pelajari di perkuliahan

dengan praktik nyata di lapangan, sehingga kegiatan ini sangat bermafaat dalam mengembangkan keterampilan.

Berdasrkan hasil observasi tersebut penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) berperan penting dalam menyiap mahasiswa untuk menghadapi dunian kerja. Melalui keterlibatan langsung, penulis memperoleh pengalaman nyata yang tidak bisa di dapatkan hanya dari pembelajaran teoritis. Oleh karena itu, kegiatan observasi dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) menjadi sarana penulis unuk pengumpulan data dalam Laporan Akhir.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada pegawai melalui interaksi secara langsung antara pewawancara dan narasumber dengan mengajukan pertanyaan sesuai dengan tujuan laporan akhir bersama staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

Dalam pelaksanaannya, wawancara bisa dilakukan secara terstruktur dengan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan atau tidak terstruktur lebih fleksibel, seperti obrolan santai. Proses ini memungkinkan interaksi dua arah, di mana pewawancara bisa mengajukan pertanyaan lanjutan untuk memperdalam pemahaman, sementara narasumber memiliki kesempatan untuk menjelaskan jawabannya secara detail. Keunggulan wawancara terletak pada kemampuannya untuk mendapatkan data yang mendalam dan personal, yang mungkin sulit diperoleh melalui metode lain seperti kuesioner atau observasi.

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa data yang di peroleh dari hasil wawancara lebih akurat karena penulis menanyakan langsung kepada narasumber. Oleh karena itu dari wawncara ini bisa menjadi sarana dalam pengumpulan data Laporan Akhir penulis.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari berbagai jenis dokumen atau catatan tertulis. Data yang dikumpulkan melalui dokumentasi berupa informasi yang tercatat dalam bentuk tulisan, gambar, rekaman suara, atau video, yang dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang fenomena atau peristiwa yang sedang diteliti.

Dokumentasi digunakan dalam penelitian untuk memperkuat data yang telah diperoleh melalui observasi atau wawancara. Dokumen ini biasanya berupa dokumen resmi atau arsip, dan dapat memberikan konteks lebih lanjut tentang kejadian, kebijakan, atau fenomena yang sedang dikaji. Pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis yaitu dokumentasi dengan cara mengambil foto dari setiap kegiatan tentang prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar.

1.4.2 Alat Pengumpulan Data

a. Pedoman Observasi

Pedoman Observasii yaitu mencatat tentang data apa yang dipdapat dari objek penelitian yang telah diamati seperti apa saja masalah yang terjadi serta mencatat kendala-kendala yang ada.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman melakukan wawancara merupakan pelengkap alat bantu dalam penulisan untuk mendapatkan informasi setiap pertanyaan yang diajukan sehingga bisa memperoleh data yung nyata.

c. Dokumentasi

Pedoman pengumpulan data dimana penulis menemukan data informasi mengenai prosedur penanganan surat masuk dan keluar, melalui bukti dari (handphone), contohnya gambar foto.

1.4.3 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penulisan merupakan teknik pengelolaan data kualitatif, artinya data yang diperoleh dan diklasifikasikan menurut jenis data. Penulis mengumpulkan data dari melakukan observasi dan wawancara. Kemudian data yang telah terkumpul akan dianalisa secara kualitatif yang terdiri dari tiga komponen.

Menurut Moleong (2014) ada tiga urutan komponen analisis model interaktif antara lain :

a) Reduksi data

Menurut Syaeful Millah dkk. (2023), Reduksi data adalah proses seleksi yang menitikberatkan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah dari dokumen tertulis yang diperiksa. Proses ini terus berlanjut sepanjang penelitian bahkan sebelum bahan benar-benar dikumpulkan berdasarkan konsep penelitian, masalah penelitian dan metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

Tujuannya adalah untuk:

- Memfokuskan informasi yang relevan dengan pertanyaan atau tujuan penelitian.
- Mengorganisasi ulang data sehingga lebih mudah untuk ditafsirkan.
- Mengeliminasi informasi berulang atau tidak relevan untuk mencegah kelebihan data.

Contohnya, jika kamu melakukan wawancara dengan 10 narasumber tentang kesiapsiagaan bencana di kawasan urban, kamu mungkin akan menyaring data dengan mengidentifikasi tema umum seperti "pemahaman risiko", "akses terhadap informasi", atau "partisipasi komunitas."

b) Penyajian Data

Syaeful Millah dkk. (2023), Penyajian data atau informasi merupakan fungsi penyusunan laporan penelitian, dilakukan sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk dianalisis dan dipahami sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Tujuan dari penyajian data antara lain:

- Memberikan gambaran secara sistematis tentang kejadian yang merupakan hasil penelitian atau pengamatan.
- Informasi yang disajikan lebih cepat ditangkap dan dipahami,
- Memudahkan analisis data.
- Menyempurnakan proses pengambilan keputusan dan kesimpulan, lebih tepat, cepat dan jelas.

Fungsi dari penyajian data antara lain:

- Menunjukkan perkembangan situasi
- Mengadakan perbandingan pada suatu waktu

c) Verifikasi Data (Penarikan Kesimpulan)

Menurut Santoso dkk. (2023), Verifikasi data adalah proses pemeriksaan data untuk memastikan pendataan yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan memastikan data yang telah dikumpulkan atau dimuktahirkan sesuai dengan fakta di lapangan. Artinya Verifikasi data berkaitan hasil observasi dan wawancara yang diringkas kemudian ditarik kesimpulan yang paling sesuai dengan masalah yang diamati.

Dalam praktiknya, verifikasi data mencakup hal-hal seperti:

- Mengecek konsistensi data: Apakah data dari berbagai sumber sesuai satu sama lain?
- Memastikan keaslian data: Apakah data tersebut berasal dari sumber yang sahih atau dapat dipertanggungjawabkan?
- Mengonfirmasi kembali dengan responden: Dalam penelitian kualitatif,peneliti bisa melakukan validasi kepada partisipan untuk memastikan interpretasi data sesuai dengan maksud mereka.
- Mencari kesalahan atau kejanggalan: Misalnya, data numerik yang tampak tidak masuk akal (seperti usia responden 300 tahun) perlu diverifikasi ulang.