LAPORAN AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN DOKUMEN DAN DISPOSISI SURAT DI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

RESTU DEFA SALSABILA
NIM E0121231013

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PROSEDUR PENANGANAN DOKUMEN DAN DISPOSISI SURAT DI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

Untuk memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

RESTU DEFA SALSBILA
NIM E0121231013

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

PROSEDUR PENANGANAN DOKUMEN DAN DISPOSISI SURAT DI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Diajukan Oleh:

RESTU DEFA SALSABILA
NIM E0121231013

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Laporan Akhir
Pontianak, 27 Juli 2026

Drs Sugino, M.Si.
NIP.196609041995121001

HALAMAN PENGESAHAN

PROSEDUR PENANGANAN DOKUMEN DAN DISPOSISI SURAT DI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

RESTU DEFA SALSABILA
NIM E0121231013

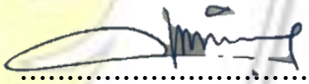
Yang Telah Disidangkan

Pada Tanggal 26 Agustus 2026

Drs Sugino, M.Si.
NIP. 196609041995121001

Pembimbing ..... 

Hairil Anwar, SE, M.Si
NIP. 196905142007011004

Penguji ..... 

Pontianak, 26 Agustus 2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Restu Defa Salsabila
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Ketapang, 21 Maret 2006
Nim	:	E0121231013
Jurusan Prodi	:	D3 Kesekretariatan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan akhir ini yang berjudul "**Prosedur Penanganan Dokumen dan Disposisi Surat di Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Kalimantan Barat**" adalah hasil karya dari penulis dan arahan dosen pembimbing dan belum pernah dipublikasikan. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulisan lain telah disebutkan dalam teks dan telah tercantum di Daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 27 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Restu Defa Salsabila
NIM E0121231013

HALAMAN MOTTO

"Sebutlah namaNya, Tetap di jalanNya, Kelak kau mengingat, Kau kan teringat, Terus Berenang Lanjutlah Mendaki."

(PERUNGGU-33x)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan tugas akhir ini semoga karya ini dapat menjadi kontribusi positif bagi Bidang Kesekretariatan dan Masyarakat. Selama menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, motivasi, dan ilmu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin memberikan apresiasi dan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua yang sangat saya sayang dan selalu saya banggakan, ayah (Rony Faslah Hasyim), dan ibu (Retno Dwi Astuti) yang selalu tulus mendoakan, memberikan nasihat dan semangat yang tidak ada henti – hentinya, yang banyak memberikan moral maupun material. Saya mengucapkan terima kasih yang sebanyak banyaknya atas pengorbanan serta kasih sayang, ridho dan doa untuk penulis menjadi semangat melakukan yang terbaik dan membuat kalian bangga.
2. Adik kandung saya, Riang Defa Yaranavisa yang selalu mendoakan dan mendukung saya hingga saat ini.
3. Kepada teman seperjuangan, yang selalu mendukung dan memberikan masukan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teruntuk teman teman yang selalu membersamai dan menemani penulis di kota perantauan maupun di kampung halaman, Luna, Fazira, Ananda, Rindia, Sheli, Maria, Nur hidayati. Karena keterbatasan ruang, penulis tidak dapat menyebutkan satu per satu, namun hal tersebut tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya. Terima kasih atas segala dukungan

maupun candaan yang selalu menghibur dan mewarnai hari hari penulis selama awal mulai masa kuliah hingga masa penulisan tugas akhir.

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia dan nikmat yang tiada terkira. Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir sebagai syarat penyelesaian studi pada program studi Kesekretariatan Universitas Tanjungpura Pontianak, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Berkenan dengan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada bapak Drs Sugino, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama pembuatan tugas akhir. Oleh karena itu, rasa syukur dan terima kasih diucapkan kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Dr. Herlan, M.Si, Selaku Dekan FISIP UNTAN.
2. Hairil Anwar, SE, M.Si, Selaku kepala prodi jurusan Kesekretariatan.
3. Hairil Anwar, SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan FISIP UNTAN.
4. Hairil Anwar, SE, M.Si Selaku dosen penguji
5. Drs Sugino, M.Si. Selaku dosen pembimbing
6. Staff Akademik D3 FISIP UNTAN.
7. Bapak Juminta selaku staff TVRI Stasiun Kalimantan Barat bidang Tata Usaha.

8. Penulis mengucapkan terima kasih kepada staf perpustakaan atas bantuan dan pelayanan selama proses pencarian refrensi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ricky Aditya Maryadi, sebagai sahabat orang yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan studi, yang tidak pernah menyerah untuk mendukung saya dalam suka maupun duka.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, 27 Juli 2026
Penulis



Restu Defa Salsabila
E0121231013

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
HALAMAN MOTTO ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir 4
1.2.1 Tujuan 4
1.2.2. Manfaat 5
1.3 Tinjauan Pustaka 6
1.3.1 Pengertian Prosedur Dokumen 6
1.3.2 Pengertian Surat 8
1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Disposisi Surat 11
1.3.4 Penilaian Disposisi Surat 13
1.3.5 Indikator Penilaian Disposisi Surat 14
1.3.6 Peranan Dokumen dalam Optimalisasi Kerja 16
1.3.7 Pengelolaan Dokumen dan Disposisi Surat di Lingkunan Pemerintahan 18
1.3.8 Kendala-Kendala dalam Menangani Dokumen dan Disposisi Surat ... 20
1.4 Metode Penulisan 22
1.4 Teknik dan Alat Pengumpul Data 22
1.4.1 Teknik dan Analisis Data 25

BAB II GAMBARAN UMUM TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT **28**

2.1 Profil Lokasi Magang PKL 28

2.2. Visi dan Misi 33

2.2.1 Visi 33

2.2.2 Misi 33

2.3 Struktur Organisasi 34

2.4 Tugas Pokok dan Fungsi 36

2.4.1 Tugas Pokok 36

2.4.2 Fungsi 38

2.5 Prosedur dan Layanan 40

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN **43**

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) 43

3.2 Analisis Data 47

3.2.1 Prosedur Dokumen dalam Proses Disposisi Surat di TVRI Stasiun Kalimantan Barat 52

BAB IV PENUTUP **61**

4.1 Kesimpulan 61

4.2 Saran 62

DAFTAR PUSTAKA **64**

LAMPIRAN **66**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Lokasi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Kalimantan Barat 28

Gambar 2. 2 Bangunan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Kalimantan Barat 29

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Kalimantan Barat 36

Gambar 3. 1 Menulis Nomor Surat ke Buku Agenda 54

Gambar 3. 2 Penyortiran Berkas Berdasarkan Jenis Surat 55

Gambar 3. 3 Mengekspedisi Surat untuk di Paraf 56

Gambar 3. 4 Penyesuaian Dokumen berdasarkan Kode 57

Gambar 3. 5 Membuat Nota Dinas 58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi 66

Lampiran 2 Pedoman Wawancara 67

Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi 69

Lampiran 4 Surat Keterangan Praktek Kerja Lapangan 70

Lampiran 5 Piagam Penghargaan Praktek Kerja Lapangan..... 71

Lampiran 6 Dokumentasi Saat Wawancara 72

Lampiran 7 Dokumentasi Praktek Kerja Lapangan 73

Lampiran 8 Jurnal Harian dan Mingguan Praktek Kerja Lapangan 75

Lampiran 9 Lembar Penilaian Praktek Kerja Lapangan 84

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Praktek Kerja Lapangan (PKL) Magang merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia profesional. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan mampu mengintegrasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di instansi atau organisasi. Pelaksanaan PKL Magang di Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (TVRI) Stasiun Kalimantan Barat memberikan berbagai pengalaman serta pembelajaran yang bernilai, khususnya dalam memahami penanganan dokumen dan disposisi surat pada Bagian Tata Usaha (TU). Kondisi tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji guna mengetahui bagaimana proses penanganan surat dan disposisi surat di TU dalam mendukung keberlangsungan organisasi.

Tata Usaha (TU) di TVRI Stasiun Kalimantan Barat berperan penting dalam menerima, mencatat, mengendalikan, dan mendistribusikan seluruh surat masuk dan keluar, serta menindaklanjuti disposisi yang diberikan oleh pimpinan. Proses penanganan dokumen dan disposisi surat yang tertib dan teratur sangat menentukan kelancaran koordinasi antar bagian, ketepatan waktu penyelesaian tugas, serta kemudahan dalam pengarsipan sehingga dokumen dapat ditemukan kembali saat diperlukan. Sejalan dengan pedoman tata naskah dinas dan pengelolaan administrasi persuratan di lingkungan LPP TVRI, tata usaha di TVRI Stasiun Kalimantan Barat diharapkan menerapkan sistem pengelolaan dokumen yang

sistematis, mulai dari penerimaan surat, pencatatan, pemberian lembar disposisi, distribusi, hingga penyerahan dokumen sebagai arsip. Dengan demikian, tugas tata usaha tidak hanya bersifat administratif semata, tetapi merupakan bagian integral dari manajemen informasi yang efektif dan akuntabel di TVRI Stasiun Kalimantan Barat.

Kegiatan surat masuk dan surat keluar banyak dipengaruhi oleh sistem atau prosedurnya. Kelancaran dalam menangani surat masuk dan surat keluar akan lebih mudah dan tepat sasaran jika sesuai dengan prosedur perusahaan itu sendiri. Penanganan surat masuk dan surat keluar dimulai dari penerimaan, pembuatan, sampai dengan penyimpanan surat. Berdasarkan hasil observasi selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) Magang di Bagian Tata Usaha (TU) TVRI Stasiun Kalimantan Barat, terdapat beberapa permasalahan yang sering muncul dan dapat menghambat optimalisasi kinerja organisasi.

Salah satunya adalah penumpukan dokumen akibat sistem pengarsipan yang belum optimal, keterlambatan disposisi surat karena alur birokrasi yang cukup panjang, kurangnya ketelitian dalam pencatatan surat masuk dan surat keluar, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang dapat menghambat efisiensi kerja administrasi. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kelancaran arus informasi dan efektivitas kerja di lingkungan TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Permasalahan disposisi surat yang masih dilakukan secara manual di lingkungan TVRI Stasiun Kalimantan Barat umumnya terletak pada lambatnya proses penyampaian dan tindak lanjut surat.

Karena masih menggunakan kertas dan harus berpindah tangan satu bagian ke bagian lain, surat sering mengalami keterlambatan sampai ke pimpinan atau unit terkait. Selain itu resiko dokumen terselip, hilang, atau rusak juga lebih besar, sehingga dapat menghambat proses kerja. Pencatatan yang dilakukan secara manual juga rawan terjadi kesalahan dan sulit dilacak kembali jika diperlukan. Kondisi ini membuat proses administrasi menjadi kurang efisien, kurang transparan, dan memperlambat alur informasi di lingkungan kerja. Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan dokumen dan disposisi surat di TVRI Stasiun kalimantan Barat masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterlambatan disposisi surat karena alur birokrasi yang cukup panjang, kurangnya ketelitian dalam pencatatan surat masuk dan surat keluar, lemahnya pengelolaan arsip, rendahnya kepedulian terhadap aset kantor, hingga kurangnya keterampilan administrasi.

Laporan ini disusun untuk mengkaji lebih dalam mengenai penanganan dokumen dan disposisi surat dalam optimalisasi kinerja melalui sistem pengelolaan yang diterapkan di TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Dengan memahami berbagai aspek dalam penanganan dokumen dan disposisi surat yang berjalan, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kendala yang dihadapi serta upaya perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas, ketepatan, dan kelancaran proses administrasi di lingkungan TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Melalui pengelolaan dokumen dan disposisi surat yang tertata dengan baik, arus informasi dan koordinasi antarbagian dapat berjalan lebih optimal

sehingga mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang efisien dan profesional.

1.2 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir

1.2.1 Tujuan

Tujuan laporan akhir ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan penanganan dokumen dan disposisi surat di TVRI Stasiun Kalimantan Barat, dengan fokus pada pengamatan terhadap proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pendistribusian disposisi, pengarsipan dokumen, serta efektivitas pelaksanaan administrasi sesuai prosedur yang berlaku di lingkungan instansi. Selain itu, laporan akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dalam penerapan sistem penanganan dokumen dan disposisi surat, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi Srikandi, yang dapat memengaruhi aksesibilitas, ketepatan, dan efisiensi pengelolaan dokumen administrasi.

Dengan memahami berbagai tantangan tersebut, laporan akhir ini juga berupaya memberikan solusi atau rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai melalui sistem pengelolaan dokumen dan disposisi surat yang lebih baik. Melalui pendekatan ini, diharapkan laporan akhir ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas administrasi serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertib, efisien, dan profesional di TVRI Stasiun Kalimantan Barat.

1.2.2. Manfaat

Penyusunan laporan akhir ini tidak terlepas dari manfaat yang diharapkan dapat dirasakan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Oleh karena itu, laporan akhir ini diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat yang dapat diterapkan dalam praktik. Adapun manfaat dari laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Kesekretariatan, khususnya terkait penanganan dokumen dan disposisi surat di TVRI Stasiun Kalimantan Barat, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam mendukung efektivitas kerja. Selain itu, laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi Kesekretariatan Diploma III FISIP UNTAN dalam memahami penerapan sistem administrasi di instansi pemerintah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi dalam mengoptimalkan penanganan dokumen dan surat, khususnya penanganan dokumen dan disposisi surat di TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Selain itu, laporan akhir ini juga diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam pengelolaan administrasi perkantoran, serta

mendukung terciptanya budaya kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan profesional dalam mengelola administrasi dan aset kantor.

b. Bagi Masyarakat

Laporan akhir ini diharapkan dapat memperluas wawasan masyarakat terkait peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya yang diselenggarakan oleh TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Dengan penanganan dokumen dan disposisi surat yang tertata dengan baik, penyampaian informasi kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih cepat, teratur, dan didukung oleh tata kelola organisasi yang semakin profesional seiring dengan peningkatan kinerja instansi.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian Prosedur Dokumen

Menurut Mulyadi (2016), prosedur adalah suatu kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi atau kegiatan yang terjadi secara berulang. Prosedur dibuat sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar setiap tahapan kegiatan dapat dilakukan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Keberadaan prosedur memiliki peran yang sangat penting dalam suatu organisasi karena dapat memberikan kejelasan mengenai urutan pelaksanaan pekerjaan, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta mekanisme pengawasan terhadap setiap kegiatan yang dilakukan. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap

pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku sehingga dapat meminimalkan kesalahan, menghindari terjadinya duplikasi pekerjaan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelesaian tugas. Selain itu, prosedur juga berfungsi sebagai pedoman dalam menjaga konsistensi pelayanan maupun pelaksanaan administrasi sehingga kualitas hasil kerja dapat dipertahankan.Dalam kegiatan administrasi perkantoran, prosedur menjadi salah satu unsur yang sangat penting karena hampir seluruh aktivitas, seperti penerimaan surat, pencatatan, pengelolaan dokumen, disposisi surat, penyimpanan arsip, hingga pendistribusian informasi dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan kerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, prosedur yang baik harus mudah dipahami, mudah diterapkan, serta mampu mendukung kelancaran proses kerja di dalam organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017), dokumen adalah segala bentuk rekaman informasi yang dapat digunakan sebagai alat bukti atau sumber keterangan, baik dalam bentuk tertulis, tercetak, rekaman suara, gambar, video, maupun bentuk lainnya. Dokumen berfungsi sebagai bukti administratif yang dapat memberikan informasi mengenai suatu kegiatan, peristiwa, maupun transaksi yang telah dilakukan oleh individu maupun organisasi. Dokumen memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan administrasi karena menjadi sumber informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan pekerjaan, penyusunan laporan, serta pertanggungjawaban suatu kegiatan. Selain itu, dokumen juga memiliki nilai hukum apabila digunakan sebagai alat bukti dalam suatu proses tertentu. Oleh sebab itu, setiap dokumen harus dikelola secara baik melalui proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga

penemuan kembali agar informasi yang terkandung di dalamnya tetap terjaga keaslian, keamanan, dan kemudahannya untuk diakses saat dibutuhkan.

Dalam lingkungan perkantoran, dokumen tidak hanya berbentuk surat-menyurat, tetapi juga dapat berupa laporan, formulir, notulen rapat, rekaman elektronik, foto, maupun dokumen digital lainnya yang mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi. Pengelolaan dokumen yang baik akan membantu meningkatkan efektivitas administrasi, mempercepat proses pencarian informasi, serta mengurangi risiko kehilangan maupun kerusakan dokumen.

1.3.2 Pengertian Surat

Dalam konteks tata kelola administrasi modern, surat memegang peranan yang sangat fundamental sebagai media komunikasi tertulis resmi yang merekam segala bentuk interaksi kelembagaan. Berdasarkan kajian dari Prawono dan Pamungkas (2015), surat bukan sekadar lembaran kertas informatif, melainkan sebuah instrumen hukum, bukti historis, dan representasi citra dari suatu instansi. Di dalam sebuah organisasi, dinamika surat secara umum terbagi menjadi dua poros utama, yakni surat masuk yang menampung segala informasi dan aspirasi dari pihak luar, serta surat keluar yang berfungsi sebagai media respons, instruksi, maupun perpanjangan tangan kebijakan organisasi ke ruang publik.

Pemahaman mendalam mengenai manajemen surat masuk dan surat keluar ini menjadi landasan teoretis yang sangat relevan dalam menganalisis prosedur penanganan dokumen pada Lembaga Penyiaran Publik TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Sebagai stasiun televisi penyiaran publik daerah, TVRI Stasiun Kalimantan

Barat setiap harinya dihadapkan pada volume dokumen yang tinggi, mulai dari surat dinas pemerintahan, permohonan peliputan berita, hingga berkas kerja sama kemitraan. Penerapan teori penanganan dokumen yang sistematis dari jurnal Prawono dan Pamungkas (2015) membantu memetakan bagaimana TVRI Stasiun Kalimantan Barat melakukan standardisasi proses mulai dari tahap penerimaan, pencatatan agenda, penyortiran, hingga pengarsipan demi menjaga keamanan informasi dan mencegah terjadinya kehilangan data dokumen yang krusial.

Efektivitas penanganan surat masuk ini sangat bergantung pada rantai komando internal yang diwujudkan melalui prosedur disposisi surat. Disposisi merupakan instruksi spesifik dan tertulis dari pimpinan, dalam hal ini Kepala Stasiun atau pejabat struktural TVRI Stasiun Kalimantan Barat lainnya, yang menentukan unit kerja mana yang harus menindaklanjuti isi surat tersebut. Konsep pengelolaan yang diusung dalam literatur Prawono dan Pamungkas (2015) menekankan bahwa kecepatan dan ketepatan distribusi lembar disposisi adalah kunci utama dari responsivitas organisasi, sehingga dokumen tidak tertumpuk di meja pimpinan dan keputusan dapat segera dieksekusi oleh staf di lapangan.

1.3.3 Pengertian Disposisi Surat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disposisi surat adalah pendapat seorang pejabat mengenai urusan yang termuat dalam suatu surat dinas, yang langsung dituliskan pada surat yang bersangkutan atau pada lembar khusus. Dalam lingkup administrasi perkantoran, istilah disposisi surat sudah sering terdengar. Melihat definisi tersebut jelas sekali bahwa disposisi haruslah

memberikan informasi yang jelas berupa instruksi, petunjuk dan arahan dari pejabat lebih tinggi apa yang harus dilakukan kepada bawahannya.

Menurut Barthos (2009), surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta atau informasi. Sebagai media komunikasi resmi, surat digunakan untuk menyampaikan berbagai kepentingan, baik yang bersifat pribadi maupun kedinasan. Dalam lingkungan organisasi, surat menjadi salah satu sarana komunikasi yang memiliki peranan penting karena setiap informasi, kebijakan, maupun instruksi dapat disampaikan secara tertulis sehingga lebih jelas, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam kegiatan administrasi perkantoran, surat merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses penyelenggaraan organisasi. Melalui surat, suatu instansi dapat menyampaikan informasi, permohonan, pemberitahuan, laporan, maupun keputusan kepada pihak lain secara resmi. Selain itu, surat juga menjadi bukti autentik atas suatu kegiatan atau transaksi administrasi yang telah dilakukan, sehingga keberadaannya perlu dikelola secara tertib sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan arus penyampaiannya, surat dibedakan menjadi dua, yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah surat yang diterima oleh suatu instansi atau organisasi dari pihak lain, baik melalui layanan pos, kurir, maupun media pengiriman lainnya. Surat masuk umumnya berisi informasi, permohonan, undangan, laporan, atau pemberitahuan yang memerlukan tindak lanjut sesuai

dengan kepentingan organisasi. Oleh karena itu, surat masuk harus diterima, dicatat, didistribusikan, dan disimpan sesuai dengan prosedur agar tidak terjadi kehilangan informasi.

Surat keluar merupakan surat yang dibuat oleh suatu instansi atau organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain. Sebelum dikirim, surat keluar harus melalui beberapa tahapan administrasi, seperti penyusunan konsep, pengetikan, pemeriksaan isi, pemberian nomor surat, penandatanganan oleh pejabat yang berwenang, serta pencatatan dalam agenda atau buku ekspedisi. Proses tersebut bertujuan agar surat yang dikirim memiliki keabsahan, mudah ditelusuri, dan terdokumentasi dengan baik.

Surat memiliki berbagai fungsi dalam kegiatan administrasi. Selain sebagai alat komunikasi tertulis, surat juga berfungsi sebagai bukti tertulis yang sah, pedoman dalam pelaksanaan suatu kegiatan, sumber informasi, alat pengingat, serta dokumen yang dapat dijadikan arsip organisasi. Dalam beberapa keadaan, surat juga memiliki nilai hukum karena dapat dijadikan sebagai alat bukti apabila diperlukan. Oleh sebab itu, setiap surat yang diterima maupun yang dikeluarkan oleh organisasi harus dikelola secara sistematis agar informasi yang terkandung di dalamnya tetap terjaga dan mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan.

1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Disposisi Surat

Menurut Nawawi (2012), efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh adanya prosedur kerja yang jelas, sistematis, dan terstruktur. Prosedur kerja yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi

setiap pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap tahapan pekerjaan dapat dilakukan secara seragam sehingga mampu mengurangi kesalahan, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan administrasi.

Dalam pengelolaan disposisi surat, prosedur kerja memiliki peranan yang sangat penting karena setiap surat yang diterima harus melalui tahapan tertentu, mulai dari penerimaan, pencatatan, pemeriksaan, pemberian disposisi oleh pimpinan, pendistribusian kepada unit yang berwenang, hingga tindak lanjut sesuai isi surat. Seluruh tahapan tersebut harus dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan agar tidak terjadi keterlambatan, kesalahan distribusi, maupun kehilangan dokumen.

Selain menjadi pedoman pelaksanaan kerja, prosedur yang jelas juga memudahkan koordinasi antarbagian dalam organisasi. Setiap pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses disposisi surat dapat berlangsung secara teratur dan terkoordinasi. Dengan demikian, informasi yang terdapat dalam surat dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak yang berkepentingan sesuai dengan kewenangannya. Sebaliknya, apabila prosedur disposisi surat tidak dilaksanakan secara konsisten atau belum memiliki pedoman yang jelas, proses administrasi dapat mengalami berbagai kendala, seperti keterlambatan penyampaian surat kepada unit terkait, kesalahan dalam pemberian disposisi, kesulitan dalam pelacakan dokumen, serta terhambatnya proses pengambilan keputusan. Kondisi

tersebut tentu akan memengaruhi efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan organisasi.

1.3.4 Penilaian Disposisi Surat

Menurut Robbins dan Coulter (2016), penilaian terhadap suatu proses kerja dalam organisasi dapat dilakukan melalui dua aspek utama, yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan memanfaatkan waktu, tenaga, dan sumber daya secara optimal, sedangkan efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kedua aspek tersebut menjadi dasar penting dalam menilai kualitas pelaksanaan suatu kegiatan administrasi, termasuk dalam proses disposisi surat.

Dalam kegiatan disposisi surat, aspek efisiensi dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan proses pengelolaan surat sejak diterima hingga didistribusikan kepada pihak yang berwenang. Proses disposisi yang berlangsung secara cepat dan sesuai prosedur akan membantu memperlancar arus informasi dalam organisasi serta menghindari keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Selain itu, efisiensi juga tercermin dari kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia sehingga proses administrasi dapat berjalan secara optimal.

Aspek efektivitas dalam disposisi surat berkaitan dengan keberhasilan penyampaian informasi dan tindak lanjut terhadap instruksi yang tercantum dalam surat. Disposisi yang efektif ditandai dengan penyampaian informasi yang jelas, tepat sasaran, serta mampu dipahami oleh pihak yang menerima disposisi sehingga

tindakan yang dilakukan sesuai dengan tujuan organisasi. Kejelasan isi disposisi juga akan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan komunikasi maupun kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Penilaian terhadap disposisi surat juga dapat dilakukan dengan melihat ketepatan waktu penyelesaian disposisi, ketepatan tujuan distribusi surat, kelengkapan informasi yang disampaikan, serta kesesuaian pelaksanaan tindak lanjut dengan arahan pimpinan. Apabila seluruh tahapan tersebut dapat dilaksanakan secara tepat dan sesuai prosedur, maka proses disposisi surat dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran administrasi organisasi.

1.3.5 Indikator Penilaian Disposisi Surat

Menurut Kurnia dan Devitra (2024), penilaian terhadap suatu proses kerja dalam organisasi didasarkan pada aspek efisiensi dan efektivitas. Dalam pelaksanaan disposisi surat, kedua aspek tersebut menjadi dasar untuk menilai sejauh mana proses pengelolaan surat mampu mendukung kelancaran administrasi dan pencapaian tujuan organisasi. Penilaian dilakukan terhadap setiap tahapan disposisi surat agar pelaksanaan administrasi berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Salah satu indikator yang digunakan dalam penilaian disposisi surat adalah Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan organisasi dalam memproses dan mendistribusikan surat kepada pihak yang berwenang tanpa mengalami keterlambatan. Surat yang diterima harus segera ditindaklanjuti agar informasi yang

terkandung di dalamnya dapat segera diproses sesuai dengan kebutuhan organisasi. Ketepatan waktu dalam disposisi surat berpengaruh terhadap kelancaran arus informasi, efektivitas pelaksanaan pekerjaan, serta kualitas pelayanan administrasi.

Instruksi yang diberikan oleh pimpinan harus disampaikan secara jelas, singkat, dan mudah dipahami oleh pihak yang menerima disposisi. Kejelasan instruksi mencakup tujuan pekerjaan, bentuk tindak lanjut yang harus dilakukan, serta pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas tersebut. Instruksi yang jelas akan meminimalkan kesalahan komunikasi dan membantu pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan arahan yang diberikan. Ketepatan sasaran disposisi juga menjadi indikator penting dalam penilaian. Surat harus didistribusikan kepada unit kerja atau pegawai yang memiliki tugas, fungsi, dan kewenangan sesuai dengan isi surat. Ketepatan sasaran akan mempercepat proses penyelesaian pekerjaan serta menghindari terjadinya kesalahan distribusi yang dapat menghambat pelaksanaan administrasi.

Informasi yang disampaikan harus memuat unsur-unsur penting, seperti tujuan disposisi, pihak yang dituju, isi instruksi, tanggal disposisi, dan informasi lain yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tindak lanjut. Kelengkapan informasi akan memudahkan pegawai dalam memahami isi disposisi sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat. Penilaian disposisi surat juga dapat dilihat dari efektivitas tindak lanjut terhadap surat yang telah didisposisikan. Setiap disposisi diharapkan menghasilkan tindakan yang sesuai dengan arahan pimpinan

serta tujuan organisasi. Tindak lanjut yang dilaksanakan secara tepat menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi melalui disposisi telah berjalan secara efektif.

Kemudahan pelacakan surat menjadi salah satu indikator dalam menilai kualitas pengelolaan disposisi. Setiap surat yang telah diterima dan didisposisikan harus dapat diketahui status penanganannya sehingga memudahkan proses pengawasan, pengendalian, dan pencarian kembali apabila diperlukan. Kemudahan pelacakan juga mendukung terciptanya administrasi yang tertib, transparan, dan akuntabel. Dokumen disposisi harus disimpan secara teratur berdasarkan sistem pengarsipan yang telah ditetapkan agar mudah ditemukan kembali ketika diperlukan. Pengarsipan yang baik tidak hanya menjaga keamanan dokumen, tetapi juga mendukung kelancaran proses administrasi serta menjaga keberlangsungan informasi dalam organisasi.

1.3.6 Peranan Dokumen dalam Optimalisasi Kerja

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2015), dokumen atau arsip merupakan pusat data dan informasi yang memiliki peranan penting dalam menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi. Dokumen berfungsi sebagai sumber informasi yang digunakan dalam berbagai aktivitas administrasi, baik untuk kepentingan operasional maupun sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, setiap dokumen harus dikelola secara sistematis agar informasi yang terkandung di dalamnya tetap terpelihara dan mudah ditemukan kembali pada saat diperlukan.

Dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran, dokumen menjadi salah satu unsur yang mendukung kelancaran proses kerja. Berbagai kegiatan administrasi, seperti surat-menyurat, penyusunan laporan, penyimpanan data, hingga pelaksanaan disposisi surat, memerlukan dokumen sebagai sumber informasi yang akurat. Pengelolaan dokumen yang dilakukan secara tertib akan membantu mempercepat proses kerja karena pegawai dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.

Selain sebagai sumber informasi, dokumen juga berfungsi sebagai alat bukti atas pelaksanaan suatu kegiatan atau transaksi yang dilakukan oleh organisasi. Dokumen dapat digunakan sebagai dasar pertanggungjawaban administrasi, referensi dalam penyelesaian pekerjaan, serta bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan. Oleh sebab itu, keakuratan, keutuhan, dan keamanan dokumen harus selalu dijaga agar informasi yang tersimpan tetap memiliki nilai guna. Pengelolaan dokumen yang baik juga berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi. Sistem penyimpanan yang teratur akan memudahkan proses temu kembali dokumen sehingga waktu yang diperlukan untuk mencari informasi menjadi lebih singkat. Kondisi tersebut dapat membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta mendukung kelancaran koordinasi antarunit kerja.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan kemudahan dalam pengelolaan dokumen. Dokumen tidak hanya disimpan dalam bentuk fisik, tetapi juga dapat dikelola dalam bentuk digital melalui sistem informasi administrasi.

Pengelolaan dokumen secara digital memungkinkan proses penyimpanan, pencarian, distribusi, dan pemeliharaan informasi dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan efisien sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi dalam organisasi.

1.3.7 Pengelolaan Dokumen dan Disposisi Surat di Lingkunan Pemerintahan

Menurut Sugiarto dan Harahap (2020), pengelolaan dokumen merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis terhadap dokumen atau arsip, mulai dari penciptaan, penerimaan, pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penemuan kembali dokumen sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengelolaan dokumen yang baik bertujuan untuk menjamin ketersediaan informasi secara cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat mendukung kelancaran pelaksanaan administrasi serta pencapaian tujuan organisasi.

Dalam lingkungan pemerintahan, pengelolaan dokumen menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi karena setiap kegiatan pemerintahan menghasilkan berbagai dokumen yang memiliki nilai administratif, hukum, dan informatif. Dokumen yang diterima harus melalui proses administrasi yang teratur, mulai dari penerimaan, pencatatan, klasifikasi, penyimpanan, hingga pengarsipan. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan agar dokumen mudah ditemukan kembali ketika diperlukan dan tetap terjaga keutuhan serta keamanannya.

Salah satu bagian dari pengelolaan dokumen di lingkungan pemerintahan adalah proses disposisi surat. Disposisi surat merupakan tahapan pemberian arahan

atau instruksi dari pimpinan kepada unit kerja atau pegawai yang berwenang untuk menindaklanjuti surat yang diterima. Melalui disposisi, setiap surat dapat didistribusikan kepada pihak yang tepat sehingga proses penyelesaian pekerjaan dapat berlangsung secara terarah, terkoordinasi, dan sesuai dengan tugas serta fungsi masing-masing unit kerja. Pengelolaan dokumen dan disposisi surat yang dilaksanakan secara sistematis akan mendukung kelancaran arus informasi dalam organisasi. Setiap dokumen dapat dipantau proses penanganannya, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian tindak lanjut. Kondisi tersebut akan memudahkan koordinasi antarbagian, meningkatkan ketertiban administrasi, serta mengurangi risiko keterlambatan, kehilangan dokumen, maupun kesalahan dalam penyampaian informasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan dokumen di lingkungan pemerintahan juga mengalami perubahan dari sistem konvensional menuju sistem elektronik. Dokumen tidak hanya disimpan dalam bentuk fisik, tetapi juga dikelola melalui sistem informasi yang memungkinkan proses pencatatan, penyimpanan, disposisi, pencarian kembali, serta pengarsipan dilakukan secara digital. Penerapan sistem elektronik memberikan kemudahan dalam pengelolaan dokumen karena proses administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat, efektif, dan efisien.

Penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan dokumen juga mendukung peningkatan keamanan dan keandalan data. Dokumen yang disimpan secara digital dapat dikelola melalui mekanisme pengendalian akses, pencadangan data, serta

sistem pemantauan sehingga risiko kehilangan maupun kerusakan dokumen dapat diminimalkan. Selain itu, sistem digital memudahkan proses pelacakan dokumen sehingga status setiap surat dapat diketahui dengan lebih cepat dan akurat.

1.3.8 Kendala-Kendala dalam Menangani Dokumen dan Disposisi Surat

Menurut Rasto (2015), kegiatan administrasi perkantoran akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh prosedur kerja yang jelas, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem pengelolaan dokumen yang teratur. Apabila salah satu unsur tersebut tidak berfungsi secara optimal, maka pelaksanaan administrasi akan mengalami berbagai hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja organisasi. Salah satu kendala yang sering terjadi dalam pengelolaan dokumen adalah masih digunakannya sistem administrasi secara manual. Pengelolaan dokumen secara manual memerlukan waktu yang lebih lama dalam proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan, pendistribusian, maupun pencarian kembali dokumen. Selain itu, sistem manual juga lebih rentan terhadap kesalahan pencatatan, kerusakan fisik dokumen, serta risiko kehilangan arsip yang dapat menghambat kelancaran administrasi.

Kendala lainnya adalah keterlambatan dalam proses disposisi surat. Surat yang telah diterima tidak selalu dapat segera didistribusikan kepada unit kerja yang berwenang karena berbagai faktor, seperti penumpukan surat, kurang efektifnya koordinasi, maupun lambatnya proses pemberian arahan oleh pimpinan. Keterlambatan tersebut dapat menghambat penyelesaian pekerjaan serta memperlambat proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Selain ketepatan

waktu, kejelasan instruksi dalam disposisi surat juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan administrasi. Instruksi yang disampaikan secara kurang jelas atau tidak lengkap dapat menimbulkan perbedaan pemahaman di antara pegawai sehingga pelaksanaan tugas tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap disposisi harus memuat arahan yang jelas agar pelaksanaan tindak lanjut dapat dilakukan secara tepat.

Ketidaktepatan dalam pendistribusian surat juga merupakan kendala yang sering dijumpai. Surat yang didisposisikan kepada unit kerja yang tidak sesuai dengan tugas dan kewenangannya akan menyebabkan proses administrasi menjadi lebih panjang karena surat harus dialihkan kembali kepada unit yang berwenang. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya ketelitian dalam proses distribusi surat agar penyelesaian pekerjaan dapat berlangsung secara efektif. Kelengkapan informasi dalam dokumen disposisi turut menentukan kelancaran proses tindak lanjut. Informasi yang tidak lengkap mengenai tujuan disposisi, isi instruksi, maupun pihak yang bertanggung jawab dapat menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan pekerjaan. Akibatnya, penyelesaian tugas menjadi tertunda dan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Kendala lain yang sering dihadapi adalah lemahnya sistem pemantauan terhadap tindak lanjut disposisi surat. Organisasi akan mengalami kesulitan dalam mengetahui perkembangan penyelesaian suatu surat apabila tidak memiliki mekanisme monitoring yang baik. Selain itu, proses pelacakan dokumen juga menjadi lebih sulit apabila sistem penyimpanan belum tertata secara sistematis sehingga pencarian kembali dokumen memerlukan waktu yang relatif lama.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan alternatif dalam pengelolaan dokumen, namun belum seluruh organisasi mampu memanfaatkannya secara optimal. Keterbatasan sarana dan prasarana, kemampuan teknologi, maupun kesiapan organisasi sering menjadi hambatan dalam penerapan sistem administrasi berbasis digital. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengelolaan dokumen masih dilakukan secara konvensional sehingga efektivitas administrasi belum dapat dicapai secara maksimal.

1.4 Metode Penulisan

Metode yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Metode penelitian merupakan prosedur dalam rangka mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data yang telah diperoleh. Metode penelitian menurut Anggara (2015) adalah: “Metode penelitian juga merupakan cara dan langkah-langkah ilmiah yang dilakukan untuk mengetahui permasalah yang ada di lokasi penelitian sekaligus mengumpulkan data dan indikasi yang dipandang akan menjawab permasalahan yang diteliti.” Dengan demikian, metode penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

1.4 Teknik dan Alat Pengumpul Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode pengumpulan data merupakan langkah yang utama dalam melakukan penelitian karena memiliki tujuan untuk memperoleh data. Menurut Sujarweni (2022) adalah: “Metode pengumpulan data

yang benar akan menghasilkan kredibilitas yang tinggi." Metode dalam pengumpulan dapat dilakukan dengan cara berikut.

a. Wawancara

Proses pengumpulan data yang pertama dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan wawancara. Menurut Sujarweni (2022), "Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman."

Wawancara yang dilakukan oleh penulis merupakan bentuk pengumpulan data melalui tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Wawancara dilakukan bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang benar dari sumber terpercaya sesuai dengan situasi dan kondisi kebutuhan yang ingin dicapai oleh suatu penelitian.

Dalam melakukan wawancara perlu adanya pedoman wawancara guna mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang akan disampaikan agar dapat mengetahui jawaban mengenai objek yang ingin diteliti. Menurut Hikmawati (2018), macam-macam wawancara yaitu.

1. Wawancara Terstruktur *(Structured Interview)*

Peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

2. Wawancara Semi Terstruktur *(Semiterstructure Interview)*

Menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

3. Wawancara Tak Berstruktur *(Unstructured Interview)*

Wawancara bebas yang dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Pada proses wawancara, penulis menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur karena penulis menggali informasi terhadap responden dengan menyiapkan pertanyaan yang sesuai dengan pedoman wawancara kemudian menanyakan hal yang lebih mendetail terhadap pertanyaan yang sekiranya masih perlu dikembangkan jawabannya. Penulis melakukan wawancara pada dua orang yang bekerja pada bagian Tata Usaha yang ada di TVRI Stasiun Kaliamantan Barat karena merupakan orang-orang yang turun langsung dalam proses pelaksanaan pekerjaan. Informan pertama (informan 1) adalah kepala subbagian Tata Usaha karena merupakan orang yang mengoordinasi seluruh pekerjaan bagian Tata Usaha. Informan kedua (informan 2) adalah staff pada subbagian Tata Usaha karena merupakan orang yang turun langsung dalam proses pelaksanaan bagian Tata Usaha di TVRI Stasiun Kaliamantan Barat.

a. Observasi

Proses pengumpulan data selanjutnya yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan observasi. Menurut Anggara (2015) adalah: “Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki.

Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan ini didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan."

Berdasarkan teori diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan observasi adalah suatu metode yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lapangan. Proses observasi bertujuan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti.

b. Dokumentasi

Proses pengumpulan data yang terakhir adalah dengan melakukan studi dokumentasi. Menurut Sujarweni (2022) adalah: "Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitas sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan, dan sebagainya."

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan mengumpulkan bukti-bukti yang berisi catatan, surat, foto, dan lain-lain. Dokumen yang diperoleh pada TVRI Stasiun Kaliamantan Barat berupa foto terhadap penyimpanan dokumen.

1.4.1 Teknik dan Analisis Data

Penulis menggunakan analisis data kualitatif sebagai metode dalam melakukan penelitian. Setelah proses penyajian data telah selesai maka hal yang harus dilakukan setelah itu adalah melakukan analisis data. Menurut Anggara (2015)

adalah: “Analisis adalah mengelompokkan, membuat urutan, memanipulasi, serta menyingkat temuan data sehingga mudah untuk dibaca.”

Menurut Djiwandono dan Yulianto (2023) adalah: “Pada dasarnya, analisis data terbagi menjadi dua kategori besar, yakni analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Analisis data kuantitatif pada intinya adalah upaya untuk menguak fenomena atau jenis relasi dibalik serangkaian angka-angka. Analisis data kualitatif pada dasarnya adalah upaya untuk memilah-milah data menjadi bagian-bagiannya (melalui pengodean yang akan dibahas lebih lanjut) kemudian menentukan keterkaitan antara bagian-bagian tersebut, yang akhirnya berujung pada satu bangunan hipotesis atau teori sementara, atau jawaban terhadap masalah penelitian.”

Menurut Sujarweni (2022) adalah: “Analisis data berlangsung secara bersamasama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data mengihtiarkan dan memilah-milah. Berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

b. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lainnya.

c. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota."

Berdasarkan teori diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa analisis data kualitatif merupakan analisis yang berisi tentang gambaran awal hingga data tersebut menjadi suatu kesimpulan. Hal tersebut dilakukan dalam proses analisis data yang berupa reduksi data, penyajian data, serta penyimpulan verifikasi."