

Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

| | | |
|--|--|---|
|  Fakultas Sastra Universitas Ekasakti | JURNAL JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic) | |
| | Vol. 4 No. 2 ISSN : 2579-5449 (media cetak) | E-ISSN : 2597-6540 (media online) |

PROSEDUR SURAT MENYURAT BAGIAN SDM RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. M. DJAMIL PADANG

Reflinda

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) ADABIAH
reflindasyafwardi65@gmail.com

Abstrak

Banyak organisasi atau lembaga yang kurang memperhatikan keberadaan surat dalam lingkungannya. Surat-surat yang masuk sering kali menumpuk dalam ruangan tanpa adanya pengelolaan yang baik. Surat yang menumpuk dan tidak tertata akan mengganggu kegiatan organisasi atau lembaga. Selain itu surat yang tidak dikelola dengan baik akan tercecer, rusak atau bahkan hilang. Masih banyak orang yang beranggapan pengelolaan surat merupakan tugas dan tanggung jawab dari unit tata usaha saja.

Sehingga orang tidak peduli terhadap pengelolaan surat. Suatu organisasi atau lembaga yang memiliki aktivitas yang padat sering dihadapkan pada persoalan-persoalan administrasi khususnya dalam bidang surat menyurat. Persoalan yang sering terjadi antara lain keamanan surat yang kurang terjamin, banyak surat yang hilang atau rusak. Pengurusan surat memakan waktu yang lama, prosedur pengurusan surat kurang jelas dan lain sebagainya.

Kata Kunci: Surat Menyurat, SDM, Prosedur, Rumah Sakit, DR. M. Djamil Padang

© 2020Jurnal JIPS

I INTRODUCTION

Secara umum salah satu tujuan organisasi adalah berkembang, agar mampu berkembang maka organisasi sebagai suatu sistem kerja yang terbentuk dari berbagai ragam aktivitas harus saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Suatu organisasi dan lembaga apapun jenisnya baik besar maupun kecil pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi ataupun lembaga tidak lepas dari kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi ini dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Aktivitas pelayanan dalam organisasi baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme

kerjanya akan sangat berperan dalam rangka pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan, setiap kantor dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Kantor harus dapat mengelola secara cermat, tepat dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam pengelolaan administrasi organisasi. Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi, kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Salah satu pendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau lembaga secara efektif dan efisien adalah kelancaran dan ketertiban dalam bidang administrasi. Untuk mendukung ketertiban dan kelancaran dalam bidang administrasi harus

tersedia lingkungan kerja yang tepat yaitu lingkungan kerja yang memungkinkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan nyaman. Alokasi terhadap waktu, biaya dan tenaga dalam mekanisme kerja kantor harus diperhitungkan.

Pada umumnya, pelaksanaan surat menyurat pada bagian SDM di RSUP Dr. M.Djamil Padang sama dengan instansi lainnya. Surat masuk di sortir atau di pilah-pilah berdasarkan tujuannya. Setelah itu ditulis dalam buku, kemudian diserahkan kepada alamat yang dituju. Hal ini juga berlaku pada surat keluar. Keseluruhan proses tersebut harus dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku di RSUP Dr.M.Djamil Padang. Pada proses penyimpanan baik surat masuk dan surat keluar harus di simpan dan terdokumentasi dengan baik sehingga mudah ditemukan kembali jika diperlukan. Hal ini sangat penting dan perlu diperhatikan untuk ketertiban administrasi sehingga surat yang telah dibuat dapat cepat sampai pada penerima dan mendapatkan respon atau tanggapan dengan segera. Ketika dilakukan wawancara pada survey pendahuluan kepada salah seorang staf, diketahui bahwa ada kegiatan dimana surat tidak terdokumentasi dengan baik seperti surat beserta disposisi hilang, proses surat masuk memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan disposisi pelaksanaan kegiatan dan surat yang lama mendapatkan balasan untuk

penerima. Pada saat observasi, peneliti menemukan bahwa surat yang masuk ke Bagian SDM seharusnya penerimaannya dilakukan oleh petugas sekretariat SDM karena menggunakan asas satu pintu, namun pada kenyataannya tidak semua surat masuk melalui sekretariat SDM. Beberapa surat masuk tersebut ada yang langsung disampaikan ke Kabag SDM atau pun kepada staf pengelola. Akibatnya surat masuk tersebut tidak tercatat di buku agenda. Selain itu ditemukan adanya pegawai yang kurang teliti dalam mendistribusikan surat masuk, terbatasnya fasilitas penyimpanan arsip yang dimiliki, dan sistem kearsipan yang masih manual. Di lingkungan RSUP Dr. M. Djamil Padang salah satu cara untuk menelusuri sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas atau perintah yang sudah dikoordinasikan adalah melalui surat termaasuk di bagian SDM. Sehingga, proses surat menyurat memegang peranan sangat penting karena instruksi tersebut ditulis oleh atasan melalui disposisi. Selain itu, disposisi merupakan alat komunikasi di internal dan eksternal rumah sakit. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat mempengaruhi kelancaran kegiatan organisasi. Sehingga peneliti tertarik mengetahui lebih mendalam mengenai "Prosedur Surat Menyurat Bagian SDM Rumah Sakit Umum Pusat Dr.M.Djamil Padang".

II RESEARCH METHOD

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah atau naturalistik bertujuan untuk mendapatkan data yang mendalam, data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. (Sugiono, 2010)

Penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali informasi yang

mendalam mengenai Prosedur Surat Menyurat di Bagian SDM RSUP Dr.M.Djamil Padang.

A. *Informan Penelitian / Skripsi*

Teknik penentuan informan yang digunakan pada penelitian kualitatif ini adalah teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan sampelnya didasarkan pada pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan kriteria sampel yang telah diketahui sebelumnya (Sugiono, 2010).

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian

| No. | Informan Penelitian | Jumlah |
|--------|----------------------|--------------------|
| 1 | Kepala Bagian SDM | 1 (satu) orang |
| 2. | Kepala Subbagian SDM | 2 (dua) orang |
| 3. | Pegawai SDM | 8 (delapan) |
| Jumlah | | 11 (sebelas) orang |

B. Teknik Pengumpulan Data**1. Wawancara**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*Indepth Interview*) secara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan. Pewawancara dapat memperdalam informasi spesifik yang muncul dari informan yang tidak terdapat dalam panduan wawancara. (Sugiono, 2010)

Informan penelitian ini berjumlah 11 orang, yang terdiri dari :

- 1) Kepala Bagian SDM
Dipilih sebagai informan kunci karena terlibat dalam pembuatan kebijakan dan penanggungjawab di suatu bagian. Informan yang dipilih adalah Kabag SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang.
- 2) Kepala Sub Bagian
Dipilih sebagai informan karena berwenang terhadap pengelolaan surat masuk dan surat keluar di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Informan yang dipilih adalah Kasubbag ADM SDM dan Kasubbag Pengembangan SDM.
- 3) Pegawai SDM
Dipilih karena merupakan sumber daya manusia (SDM) terkait yang melaksanakan tugas untuk mengelola surat masuk dan surat keluar di unit kerja bagian SDM.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi pasif, peneliti hanya sebagai pengamat saja dan tidak terlibat dalam kegiatan tersebut dengan menggunakan panduan berupa *check list* (daftar cek). *Check list* merupakan panduan observasi yang terdiri dari daftar item yang berisi nama-nama objek/ subjek dan faktor-faktor yang diobservasi. Ada tidaknya faktor-faktor yang diobservasi ditandai dengan memberikan cek "ya" atau "tidak". (Sugiono, 2010).

3. Dokumentasi

Data sekunder didapat dari telaah dokumen yang berkaitan dengan data-data/ dokumen yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca dan melihat yang menunjang penelitian. Sumber lainnya yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiono, 2010)

C. Teknik Analisis Data**1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan dalam data kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deksripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal dan interaktif, hipotesis atau teori.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, pada Bagian Sumber Daya Manusia (SDM). Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni – Agustus 2020.

III RESULTS AND DISCUSSION

Pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang peneliti temukan di lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan sebagai landasan dalam membahas persoalan untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam bab ini akan dibahas dan diuraikan hasil temuan tentang Prosedur Surat Menyurat Bagian SDM Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.

Setelah peneliti melakukan wawancara dan melakukan observasi dilapangan, maka peneliti melihat adanya beberapa perbedaan antara teori dan pelaksanaan dilapangan. Sehingga peneliti dapat mengatakan antara teori dengan kejadian dilapangan masih ditemukan kesenjangan dan tidak sesuai dengan SOP, diantaranya ditemukan bahwa tidak semua surat masuk teragendakan di buku agenda surat di Bagian SDM.

A. Prosedur Surat Menyurat Bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang

Surat perlu mendapat pengalolaan dengan baik dan benar agar dapat memperlancar arus informasi dalam perkantoran. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan informan penelitian dan dokumentasi di Bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang tentang Prosedur Surat Menyurat di Bagian SDM, diperoleh hasil penelitian bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbeda.

a) Prosedur Surat Masuk

Hasil wawancara diketahui, terdapat 4 proses pada prosedur surat masuk. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

“Surat Masuk melalui beberapa proses yaitu pencatatan di buku agenda oleh tenaga kesekretariatan SDM kemudian masuk ke meja Kabag SDM dan Kasubbag untuk mendapatkan disposisi baru kemudian diserahkan kepada staf yang mengelola”. (Inf-1)

“Seluruh surat masuk dan surat keluar dilakukan satu pintu oleh tenaga kesekretariatan yang dicatat di buku agenda dan ada 4 proses untuk surat masuk tersebut” (Inf-2)

Hal ini juga dipertegas oleh informan selanjutnya yang menyatakan bahwa dalam

penanganan surat masuk terdapat 4 proses yang pertama yaitu penanganan surat.

“Penanganan surat masuk ada 4 proses meliputi: pertama, penerimaan surat, meliputi langkah-langkah sebagai berikut: (1) menerima surat yang disampaikan oleh Bagian Umum RSUP Dr. M. Djamil Padang, atau Unit Kerja Terkait lainnya; (2) Surat sudah dikeluarkan dalam amplop pengirim, sudah ada kartu kendali dan disposisi dari Direksi dan meneliti kebenaran alamat surat dan mengembalikan surat yang salah alamat; (3) mengisi lembar tanda terima yang ada dan membubuhkan paraf sebagai penerima, dan (4) menyortir dan memisah-misahkan surat ke dalam kelompok surat dinas atau surat pribadi dan surat penting atau surat biasa. (inf-4)

Penanganan surat masuk ada beberapa proses mulai dari surat masuk di terima, mengisi lembar tanda terima, masukkan ke buku agenda datanya hingga diberi disposisi baru dip roses. (Inf-11)

Setelah surat masuk dicatat di buku agenda surat masuk selanjutnya dilengkapi dengan disposisi dari atasan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan penelitian sebagai berikut :

“Surat yang sudah dicatat kemudian mendapat disposisi dari atasan terkait” (Inf-1)

“Selanjutnya proses ke dua yaitu pencatatan surat, meliputi kegiatan sebagai berikut: (1) surat dilengkapi dengan lembar disposisi; (2) mencatat identitas surat pada buku agenda dan lembar disposisi. Nomor agno surat yang tercatat pada lembar disposisi harus sesuai dengan buku agenda; (3) surat dipisah-pisahkan untuk Kabag SDM. (Inf-4)

“Kami melakukan instruksi berdasarkan disposisi yang diterima dari atasan terkait surat yang diterima” (Inf-5)

Alur pendisposisian surat diselenggarakan melalui mekanisme tingkat pimpinan tertinggi hingga terendah. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai

berikut :

“Proses Ketiga, penyampaian surat, yaitu dengan cara sebagai berikut: (1) meneruskan seluruh surat tersebut Kabag. SDM (2) Kabag SDM menerima, kemudian membaca dan meneliti kelengkapan surat yang diterima; (3) surat didisposisikan oleh pimpinan yang berwenang. Pimpinan memberikan instruksi dan mendisposisikan kemana surat akan diarahkan serta membubuhkan paraf dan tanggal pada lembar disposisi. (Inf-2)

“Alur pendisposisian surat diselenggarakan melalui mekanisme tingkat pimpinan tertinggi hingga terendah, yaitu setelah terdapat disposisi tindak lanjut dari direksi, kemudian diteruskan ke Kabag, SDM (Inf-5)

“setelah surat didisposisi, selanjutnya disampaikan ke Kasubag ADM dan Kasubag Pengembangan sesuai dengan tujuan surat.” (Inf-10)

“Dalam pengelolaan surat masuk, kita harus mendapatkan disposisi dari atasan atau perintah tugas baru kita bisa memprosesnya kecuali yang kita dapatkan itu adalah tugas pokok” (Inf-11)

Hasil wawancara diketahui bahwa, setelah surat diagendakan kemudian di lanjutkan dengan pengolahan surat oleh staf SDM berdasarkan isi disposisi. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

“Prosedur surat menyurat pada surat masuk setelah disposisi didapatkan dari atasan adalah pengolahan surat.” (inf-2)

“Pengolahan surat dilakukan dengan cara: (1) disposisi dan arahan surat dicatat dalam buku agenda sesuai dengan nomor agno surat yang bersangkutan; (2) jika arahan surat untuk lebih dari satu pengelola, maka surat tersebut dikopi sebanyak pengelola yang bersangkutan; (3) pengelola menerima surat, kemudian meneliti kelengkapan surat dengan apa yang tertulis dalam disposisi; (4) staf SDM kemudian melaksanakan pengolahan surat berdasarkan isi disposisi; dan (5) menyimpan/mengarsipkan surat yang telah selesai pemrosesannya menurut tata cara yang telah ditetapkan oleh SDM.: (Inf-4)

“Setelah disposisi di dapat baru dip roses oleh kita staf SDM. (Inf-6)

“Surat di arsipkan oleh masing- masing

penanggung jawab sesuai dengan tujuan surat dan isi disposisi” (Inf-7)

“iya, surat hanya disimpan pribadi. Kami tidak punya kabinet khusus secara menyeluruh” (Inf-9)

b) Prosedur Surat Keluar

Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan di Bagian SDM, dapat diketahui bahwa penanganan surat keluar yang dibuat oleh Bagian SDM RSUD Dr. M. Djamil Padang terdapat 6 (enam) proses. Proses yang pertama adalah membuat konsep surat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

“ Staf SDM menindaklanjuti isi surat berdasarkan diposisi seperti membuat konsep surat. Selanjutnya, konsep surat disampaikan kepada atasan masing masing staf.” (Inf-1)

“ Staf SDM menindaklanjuti surat berdasarkan diposisi dari atasan masing masing staf.” (Inf-2)

“Surat harus dibuat konsepnya terlebih dahulu oleh staf kemudian diperiksa oleh atasan langsung” (Inf-8)

“Surat Keluar itu merupakan surat dari bagian SDM ke Unit terkait atau bagian eksternal RS bisa dari staf ataupun dari Bagian berupa surat edaran.” (Inf-11)

Hasil wawancara diketahui bahwa sebelum surat di tandatangani atau dinaikkan ke meja direksi, surat dicek terlebih dahulu oleh Kasubag dan Kabag. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yaitu :

“ Dilakukan pengecekan oleh kasubag. Konsep surat yang telah dibuat oleh staf SDM diteliti terlebih dahulu oleh Kasubag masing masing.” (Inf-4)

“Surat harus dibuat konsepnya terlebih dahulu oleh staf kemudian diperiksa oleh atasan langsung” (Inf-8)

“ konsep dicek oleh atasan. Namun pada bagian SDM, apabila sebelumnya sudah ada surat sejenis yang diketik, maka seringkali ditemui pada file surat yang sudah ada tersebut hanya dilakukan pengeditan. Tujuannya agar waktu pembuatan surat lebih efektif.” (Inf-9)

Setelah konsep surat sudah disetujui atasan maka staf memprint secara rapi dan dilanjutkan dengan penandatanganan surat dan pengambilan nomor dan stempel. Hal ini sesuai

dengan pernyataan informan:

“Selanjutnya penandatanganan surat keluar.” (Inf-3)

“Setelah di tandatangani, surat dicatat dalam buku agenda buku keluar kemudian diberi nomor dan tanggal. (Inf-2)

“Surat yang telah selesai diketik kemudian diparaf oleh Ka. Subbagian ADM ataupun Pengembangan. Selanjutnya, surat disampaikan kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan. Apabila masih terdapat kesalahan, maka surat segera diperbaiki dan diajukan kembali kepada pimpinan. Surat diparaf secara berjenjang, yaitu: (1) surat diparaf oleh Ka. Subbagian ADM atau Ka. Subbagian Pengembangan sesuai tujuan surat; (2) Ka. Bagian SDM; (3) Direktur SDM, Pendidikan dan Umum atau direksi terkait. (Inf-4)

“setelah dapek ACC, diberi nomor surat. nomor surat yang ditanda tangani oleh Kabag, SDM diperoleh dari buku agenda SDM dengan nomor indeksnya XVI.1.2, sedangkan jika surat tersebut di tanda tangi oleh jajaran direksi maka nomor diperoleh dari buku agenda Bagian Umum. Pencatatan surat dalam buku agenda dilakukan oleh staf sekretariat SDM. (Inf-6)

“Setelah konsep surat disetujui, biasanya langsung kita print dan kita naikkan kembali ke atasan langsung untuk di paraf dan di tanda tangani oleh atasan” (Inf-9)

“Setiap surat keluar harus diketahui oleh atasan terkait”(Inf-11)

Setelah surat di tandatangani dan diberikan nomor dan indeks surat kemudian dilakukan proses penggandaan surat sesuai kebutuhan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

“Proses kelima yaitu penggandaan surat, surat dicopy sebanyak kebutuhan. Setelah dicopy, semua surat diberi stempel sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu stember ditjen pelayanan kesehatan kemenkes RI yang sudah dibuat seragam oleh kemenkes RI untuk digunakan oleh setiap Rumah Sakit. Satu rangkap surat yang berparaf disimpan sebagai arsip. Kemudian surat dilipat dan dimasukkan ke dalam amplop. Pada masing-masing amplop dituliska kemana surat tersebut dialamatkan.” (Inf-8)

“surat yang sudah di tanda tangani diberi nomor dan indeks surat” (Inf-9)

“surat yang sudah dapat ACC selanjutnya diberi nomor dan di perbanyak sesuai kebutuhan misalnya surat edaran terkait persiapan new normal di kantor seperti sekarang (Inf-10)

“Surat harus diberi nomor dan cap stempel dari RS baru bisa di distribusikan” (Inf-11)

Tahap terakhir setelah penggandaan surat adalah surat kemudian disampaikan kepada seluruh unit yang terlamat, sebagaimana disampaikan oleh informan yaitu :

“Setelah digandakan misalnya suratnya edaran selanjutnya yaitu keenam, surat disampaikan ke seluruh unit yang teralamat. Penyampaian surat dilakukan oleh pegawai yang ditunjuk. Selain itu, surat juga dikirim dengan menggunakan buku ekspedisi yang bertujuan untuk menelusuri siapa penerima surat terbut. Jika menggunakan Pos atau jasa pengiriman lainnya maka surat tersebut diserahkan ke Bagian Umum dan akan ada tanda terima pengiriman.” (Inf-9)

“surat yang sudah dapat ACC selanjutnya diberi nomor dan di perbanyak sesuai kebutuhan misalnya surat edaran terkait persiapan new normal di kantor seperti sekarang (Inf-10)

“Surat harus diberi nomor dan cap stempel dari RS baru bisa di distribusikan” (Inf-11)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat diperoleh gambaran bahwa proses penciptaan arsip yaitu surat masuk dan surat keluar pada Bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah menggunakan asas kombinasi, yaitu gabungan antara asas sentralisasi dan desentralisasi.

Proses pengurusan surat masuk maupun surat keluar di Bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang dilakukan bersama-sama yaitu antara ruang arsip dan personal staf SDM. Penyampaian surat keluar dilakukan oleh masing-masing staf, namun proses pemberian nomor dilakukan oleh sekretariat SDM. Untuk surat masuk, penyampaian surat masuk dilakukan seorang petugas sekretariat SDM kepada subbagian yang bersangkutan dengan surat masuk, yaitu sesuai dengan alamat tujuan

surat. Sedangkan pengelolaan terhadap surat masuk dilakukan pada masing-masing staf.

Surat yang masuk yang ditujukan ke Bagian SDM seharusnya penerimaannya dilakukan oleh petugas sekretariat SDM karena menggunakan asas satu pintu, namun pada kenyataannya tidak semua surat yang masuk ke bagian SDM perimaannya melalui sekretariat SDM. Beberapa dari surat yang masuk tersebut ada yang langsung disampaikan ke Kabag SDM atau pun kepada staf pengelola. Akibatnya surat yang masuk tersebut tidak tercatat di buku agenda. Setelah surat tersebut didisposisi, kemudian surat diturunkan atau disampaikan ke Subbagian ADM atau pun Subbagian Pengembangan. Setelah itu barulah surat yang telah didisposisikan oleh pimpinan tersebut dicatat pada buku agenda.

Pada surat tersebut, peneliti pernah menemukan bahwa penulisan disposisi dari pimpinan dituliskan di lembaran asli surat. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas instansi Pemerintah yang menyatakan "Disposisi adalah petunjuk tertulis mengenai tindak lanjut pengelolaan naskah dinas korespondensi, ditulis secara jelas pada lembar disposisi, tidak pada naskah asli. Lembar Disposisi merupakan satu kesatuan dengan naskah dinas yang bersangkutan."

Sebelum dicatat pada buku agenda, surat masuk yang diterima oleh sekretariat SDM dibubuhkan tanggal dan jam penerimaan. Seharusnya setelah surat dikeluarkan dari amplop oleh Bagian Umum, sebelum dicatat ke dalam buku agenda, terlebih dahulu harus dibubuhkan cap (*time stamp* atau *electric clock dating machine*) yang merupakan stempel agenda pada ruang kosong di bagian atas atau bawah pada halaman pertama dari surat tersebut. Stempel agenda harus memuat tanggal penerimaan surat, hari dan jam penerimaan surat.

Pada langkah ke dua dalam penanganan surat masuk, yaitu pada saat memisahkan surat untuk Kasubbag ADM atau pun Kasubbag Pengembangan ditemukan peneliti ada beberapa kali terjadi kekeliruan, sehingga menyebabkan kesalahan pengarahannya.

Hal ini disebabkan oleh kurangnya ketelitian petugas atau staf dalam hal pembagian surat tersebut.

Menurut Dwi (2011:43), pengiriman surat keluar terbagi dalam dua bagian, yaitu pengiriman surat keluar intern dan ekstern. Surat keluar yang disampaikan ke dalam lingkungan kantor sendiri dicatat dalam buku ekspedisi intern, sedangkan surat keluar yang akan dikirim keluar kantor dicatat dalam buku ekspedisi ekstern.

Pada Bagian SDM, penyampaian surat keluar hanya menggunakan satu buku ekspedisi yang disebut buku surat keluar. Buku ini sekaligus digunakan sebagai tanda terima dari surat yang telah disampaikan. Seharusnya Bagian SDM menyediakan 2 buku ekspedisi untuk membedakan surat keluar yang disampaikan kepada bagian-bagian yang ada di lingkungan RSUP Dr. M, Djamil Padang dan surat keluar yang ditujukan untuk eksternal RSUP Dr.M. Djamil Padang.

Cara pencatatan dan pengendalian surat pada Bagian SDM yaitu menggunakan prosedur buku agenda. Susunan dari catatan surat masuk atau pun surat keluar pada buku agenda adalah berdasarkan sistem kronologis. Tetapi susunan ini tidak akan banyak membantu bila dilakukan untuk mencatat urutan-urutan surat masuk atau keluar, terutama dipandang dari kepentingan penemuan kembali surat (Zulkifli, Amsyah, 1998:54).

Hal ini mengakibatkan tidak efektif dalam temu kembali surat pada Bagian SDM karena membutuhkan waktu yang cukup lama. Untuk mencari sesuatu informasi dari suatu surat, petugas terpaksa membolak-balik hampir semua halaman buku agenda, terutama jika tanggal masuk surat tersebut tidak diketahui oleh petugas.

Selanjutnya, menurut The Liang (2000:127) nomor agenda itu tidak mempunyai peranan yang sangat penting karena hanya berguna untuk mengetahui jumlah surat masuk atau pun keluar pada akhir tahun. Kelemahan penggunaan buku agenda antara lain: (1) terjadi pencatatan yang berulang-ulang; (2) sulit untuk ditata berdasarkan klasifikasi surat; (3) buku agenda tidak dapat digunakan untuk penelusuran arsip; (4) hanya cocok untuk organisasi yang volumenya kecil.

Disarankan bagian SDM menggunakan sistem pola baru kearsipan (kartu kendali). Kartu kendali ini dapat berfungsi sebagai pengganti buku agenda karena kartu kendali disusun secara sistematis di dalam kotak sedangkan buku agenda yang digunakan di bagian SDM sekarang susunannya kronologis. Sehingga menggunakan kartu kendali diharapkan dapat mempermudah staf di bagian SDM untuk lebih cepat menemukan informasi.

B. Kendala Prosedur Surat Menyurat Bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang

Hasil wawancara diketahui bahwa, terdapat beberapa kendala dalam prosedur surat menyurat di bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang berupa latar belakang pendidikan pegawai yang berbeda beda menyebabkan berbedanya kinerja pegawai dalam prosedur surat menyurat ada yang tidak rapi dalam pengarsipan surat, Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

“Kendala ya, salah satunya kadang ada surat yang salah letak karna arsip yang banyak dimeja” (Inf-1)

“Kendala, mungkin karna latar pendidikan yang berbeda – beda menyebabkan cara staf menyimpan arsip berbeda – beda pula” (Inf-2)

“Kita kadang susah mau menyimpan arsip, karna arsip surat kita sudah banyak jadi diharapkan adanya system online untuk prosedur surat menyurat ini kedepannya agar surat bias terdokumentasi dengan baik melalui IT” (Inf-3)

“Kendala salah satunya kami kesulitan dalam menata arsip sehingga terkadang tidak rapi pengarsipan surat. Dampaknya kesulitan mencari kembali jika diperlukan disposisinya, karena harus membongkar berkas” (Inf-8)

Hal ini juga di pertegas oleh pernyataan informan selanjutnya yang menyatakan bahwa tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan terkait arsip yang disebabkan oleh faktor alokasi dana dan waktu pelaksanaan pelatihan.

“Ndak semua pegawai mendapatkan pelatihan terkait arsip, mungkin karna biaya atau waktu” (Inf-4)

“Pelatihan arsip ada diberikan kepada petugas arsip, tapi karena keterbatasan biaya sehingga tidak semua pegawai bisa

mendapatkan pelatihan karena pelatihan itu diadakan di luar provinsi” (Inf-7)

“Pelatihan ada, ada perwakilan dari bagian SDM yang pergi untuk mengikuti pelatihan ini, waktu itu Dio yang pergi ke Nusa atau Bali.” (Inf-11).

Kendala lain yang ditemui pada prosedur surat menyurat adalah keterbatasan ruangan atau tempat penyimpanan arsip yang kurang dan disposisi yang terkadang terlambat sampai kepada staf pengelola. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

“Bimbingan teknis pernah diberikan oleh pihak rumah sakit ataupun dari kemenkes sendiri yang datang ke sini. Namun karna keterbatasan ruangan dan lain alnya tidak semua pegawai yang ikut serta.” (Inf-6)

“Kendala yang ditemui seperti, tempat penyimpanan arsip yang kurang, disposisi yang terlambat turun dll” (Inf-5)

“terlambatnya distribusi surat masuk dari direksi karena mungkin kurang disortir surat masuk yang mana cito, yang mana sifat surat biasa, kadang ada surat untuk kegiatan hari ini baru kita terima paginya jadinya kita harus gerak cepat untuk memenuhi permintaan surat” (Inf-9)

Diketahui dari hasil wawancara bahwa salah satu faktor Kendala dalam prosedur surat menyurat adalah latar belakang pendidikan pegawai yang bekerja berbeda- beda kadang tidak sesuai dengan bidangnya, sehingga menyebabkan tidak profesionalnya pegawai. Selain itu, pegawai tersebut tidak ada diberikan bimbingan teknis dan pelatihan formal mengenai penanganan surat-menyurat, akibatnya pegawai kurang memahami prosedur penanganan surat.

Menurut The Liang (2000:120), untuk mengatasi masalah-masalah pokok di bidang kearsipan yang umumnya dihadapi oleh instansi segi tata usaha, salah satunya dengan mempelajari, mengatur, dan mengembangkan pedoman mengenai penataran pegawai-pegawai bagian arsip sehingga memiliki dan dapat mempraktekkan pengetahuan di bidang kearsipan terbaru yang efisien.

Selain itu diketahui bawa penyimpanan arsip di Bagian SDM tidak menggunakan *filing cabinet*, namun hanya menggunakan map dan briefordner (map besar dengan jepitan). Menurut The Liang (2000:138) berkas yang

paling praktis adalah tanpa jepitan, karena dapat mengurangi waktu dan tenaga untuk membuat lubang pada surat-surat dan memasangkannya pada jepitan. Selain itu menurut Zulkifli Amsyah (1998:67) menyimpan dan mengambil surat dari ordner map agak sulit, karena surat-surat diikat melalui lubang-lubang perforatornya masing-masing dan dijepit.

Hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa sistem kearsipan yang digunakan di Bagian SDM masih manual karena hanya menggunakan buku agenda dan buku ekspedisi. Meskipun sistem kearsipan manual memudahkan penemuan dokumen yang dibutuhkan, namun tingkat pertumbuhan arsip berupa kertas makin meningkat dan lambat laun akan menjadi sulit untuk ditemukan. Sebaiknya pada Bagian SDM diterapkan sistem kearsipan komputerisasi agar lebih praktis dalam melakukan penanganan surat.

C. Upaya untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Prosedur Surat Menyurat di Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUP DR. M.Djamil Padang.

Dalam beberapa upaya untuk mengatasi hambatan yang ditemukan, maka SDM RSUP DR. M. Djamil melakukan berbagai upaya hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu informan pada saat wawancara, sebagai berikut :

“Ketika melakukan suatu prosedur terlebih prosedur surat menyurat tentu ditemui adanya hambatan dan kendala, tapi kita harus bisa mengatasi kondisi tersebut dan melakukan upaya yang sekiranya dapat membantu seperti ruang arsip kita tidak dikelola langsung oleh seorang arsiparis tapi kita siasati dengan meletakkan tenaga yang mana sudah dibekali pelatihan arsip, ya walau tidak semua staf di sdm diberikan pada satu waktu. Tapi langkah itu diambil agar pelayanan tidak terganggu (Inf-2)

Kendala lain yang ditemukan pada prosedur surat menyurat seperti surat yang tidak ditemukan. Hambatan ini dapat ditanggulangi dengan upaya telusur dokumen yaitu melihat buku agenda surat masuk jadi catatan harus rapi dan jelas, kepada siapa disposisi tersebut diserahkan. Kemudian adanya koordinasi antara staf pengelola dengan sekretariat SDM untuk mengetahui sampai dimana surat tersebut di

proses. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Jika terjadi kehilangan surat, kita bisa mengatasinya dengan melihat ke buku agenda surat masuk, karena pada buku tersebut akan terlihat pada tanggal sekian disposisi diturunkan kepada siapa. (Inf-4)

Selain itu untuk mengatasi disposisi yang cukup lama turun sedangkan pelaksanaan kegiatan tersebut akan dilakukan pada hari itu seperti disposisi surat tugas, maka adanya kebijakan dari Kabag ataupun kasubag untuk memproses terlebih dahulu surat masuk tersebut sembari menunggu disposisi asli dari direksi sampai ke Bagian SDM. Hal ini sesuai dengan perkataan informan sebagai berikut :

Kan kendala tadi salah satunya butuh waktu yang cukup lama dalam mendapatkan disposisi dari direksi, maka untuk mengatasi hambatan pada proses surat masuk tersebut terlebih untuk pembuatan surat tugas maka kita di bagian SDM meminta photo copy surat yang dimasukan di bagian umum atau bagian diklat agar dapat kita proses terlebih dahulu dibagian SDM atas kebijaksanaan Kasubag dan Kabag, sebab surat yang didisposisi Direktur tersebut pada umumnya orang yang akan berangkat sudah diberi tahu terlebih dahulu. (Inf-3)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa hambatan- hambatan yang dialami dapat diperbaiki kedepannya dan Bagian SDM diharapkan dapat membuat inovasi baru seperti menerapkan sistem IT yang terkomputerisasi untuk pengarsipan surat masuk dan surat keluar di Bagian SDM. Selain itu, petugas pengelola harus lebih teliti dalam melakukan tugas dan menambah lemari arsip atau filling kabinet di ruangan arsip.

Diharapkan ke depannya bagian SDM dapat mengembangkan suatu sitem berbasis IT untuk dapat mengatasi hambatan- hambatan dalam memproses kepegawaian dan tentu dalam proses prosedur surat menyurat agar arsip lebih tertata rapi, staf harus lebih teliti lagi dan perlu penambahan lemari arsip atau filling cabinet di ruangan arsip karena jumlah arsip yang semakin bertambah setiap harinya. (Inf-1)

Ketika dilakukan observasi dilapangan diketahui bahwa adanya koordinasi yang intens

antar staf pengelola dengan sekretariat Bagian SDM terkait perkembangan proses surat masuk dan surat keluar. Arsip disimpan oleh masing-masing staf pengelola kecuali untuk sk tertentu dikumpulkan di satu map arsip. Surat masuk dan surat keluar tercatat di buku agenda.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam prosedur surat menyurat di Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUP DR. M. Djamil Padang adalah pencatatan di buku agenda surat masuk dan surat

keluar harus rapi dan jelas kepada siapa surat di disposisikan. Kemudian untuk mengatasi disposisi yang lama turunnya kepada staf pengelola maka fotocopy diserahkan kepada staff pengadministrasian terlebih dahulu sambil menunggu surat masuk berikutnya. Staf diharapkan lebih teliti dalam bekerja dan perlu pengembangan inovasi baru seperti pengarsipan berbasis IT serta penambahan lemari arsip untuk menyimpan arsip agar lebih rapi.

IV CONCLUSION

Setelah dilakukan penelitian “Prosedur surat menyurat bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang” dengan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan prosedur surat menyurat bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih ditemukan adanya surat hilang dan surat tidak terdokumentasi dengan baik sehingga menyebabkan beberapa kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Dalam prosedur surat menyurat semestinya menggunakan sistem pola baru kearsipan (kartu kendali) agar penemuan informasi menjadi lebih mudah.
2. Beberapa kendala yang dihadapi dalam prosedur surat menyurat di bagian SDM RSUP Dr. M. Djamil Padang yaitu surat yang tidak ditemukan, kurangnya ketelitian pegawai, terbatasnya fasilitas penyimpanan arsip yang dimiliki, dan sistem kearsipan yang masih manual.
3. Terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan bagian SDM untuk mengatasi kendala dilapangan seperti memberikan pelatihan kepada petugas arsip dan beberapa staf SDM terkait. Selain itu surat masuk dan keluar dicatat di buku agenda surat masuk dan surat keluar. Hal ini dinilai kurang

optimal karena buku agenda susunannya berupa kronologis sehingga penemuan informasi tidak cepat.

A. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian adalah :

1. Sebaiknya bagian SDM menggunakan sistem pola baru kearsipan (kartu kendali) pada prosedur surat menyurat. Hal ini karena kartu kendali disusun secara sistematis sehingga penemuan informasi menjadi lebih mudah.
2. Sebaiknya seluruh staf SDM mendapat pelatihan kearsipan seperti prosedur surat menyurat agar latar belakang pendidikan yang berbeda-beda tidak menjadi penghalang dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien di Bagian SDM karena sudah dibekali ilmu pengetahuan mengenai kearsipan. Selain itu, bagian SDM perlu menambah fasilitas penyimpanan arsip seperti menambahkan lemari arsip atau *filing cabinet* agar arsip dapat tersimpan dengan rapi sehingga memudahkan petugas dalam mencari arsip sewaktu diperlukan.

Diharapkan bagian SDM dapat mengembangkan suatu sistem secara IT agar pengarsipan surat dapat dilakukan secara komputerisasi, sehingga pengarsipan informasi yang ada dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Bibliography

- [1]Barthos, Basir.(1990). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Bumi Aksara
- .(2009). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Bumi Aksara
- [2]Djam'an Satori, Aan Komariah. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [3]Dwi Susanti Retno Ariati. (2011). *Pengelolaan Arsip Dinamis di SMP Negeri 4 Satu Atap Sawangan Kabupaten Magelang*. Skripsi UNY.
- [4]Gie, The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- [5]H.B Sutopo. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS
- [6]Ida Nuraida. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- [7]Madina, Gina. (2004). *Mengerjakan Pengarsipan Surat dan Dokumen Kantor*. Bandung: CV. Armico.
- [8]Mangkunegara, Anwar Prabu, (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan keenam. Bandung: Remaja Rosda Karya
- [9]Maryati, MC. (2008). *Meningkatkan Keunggulan Perusahaan Melalui Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- [10]Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta : Salemba Empat
- [11]Moekijat. (2001). *Tata Laksana Kantor*. Bandung: Alumnii.
- [12]Ninuk Endang Noviyanti. (2009). *Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Cimerak Ciamis Jawa Barat*. Skripsi UNY.
- [13]Subagyo, Joko, (2004). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- [14]Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [15]Widjaja, A. W. (1993). *Administrasi Kearsipan : Suatu Pengantar*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- [16]Wini Syamsiah. (2009). *Sistem Penataan Arsip Dinamis Aktif pada Sekretariat Kantor Camat Gamping Sleman Yogyakarta*. Skripsi UNY.
- [17]Wursanto, Ig. (1995). *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta : Pustaka Dian.
- (2004). *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta : Pustaka Dian.
- [18]Zulkifli Amsyah (1998) *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [19]Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.