



---

## **PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR POS SOLO 57100 STUDI KASUS PADA PENANGANAN SURAT PT POS YANG ADA DI KOTA SOLO**

**Rosalina Kambia**

*rosalinakambia2gd3@gmail.com*

Politeknik Negeri Malang

**Megananda Cahya Dewi**

*meganandacahyadewi@gmail.com*

Politeknik Negeri Malang

Alamat: Jl. Soekarno Hatta No.9, Jatimulyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur  
65141

**Abstract.** *A letter is a written communication tool that aims to convey an intention addressed to another party. Even though at this time many letters have been abandoned by the community, letters still play an important role in an organization or agency. Management of letters in an organization or agency that is appropriate and careful will result in a good communication in every operational activity in the organization or agency with other interested parties. In correspondence activities at an organization or agency, letters can support the success of goals in organizational activities, therefore handling and managing letters are good, fast, and precise so that goals in the organization can be achieved effectively and efficiently. The purpose of this observation is to find out how the procedure for handling incoming and outgoing mail at the Solo Post Office 57100. The type of observation used is descriptive qualitative, which provides an overview or describes the state of the object of observation based on the existing facts. Sources of data were obtained from sources, namely the secretary at the Solo Post Office, based on written sources, and events or events that were observed directly. Data collection techniques using direct interview techniques to the secretary at the Post Office, data observation, and data documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification.*

**Keywords :** *Letters, Mail Management, PT Pos Indonesia*

**Abstrak.** Surat merupakan suatu alat komunikasi tertulis yang bertujuan untuk menyampaikan suatu maksud yang ditujukan kepada pihak lain. Meskipun pada saat ini surat sudah banyak ditinggalkan oleh masyarakat, tetapi surat masih memegang peranan penting dalam suatu organisasi atau instansi. Pengelolaan surat pada suatu organisasi yang cepat dan tepat akan menghasilkan suatu komunikasi yang baik dalam setiap kegiatan operasional di organisasi dengan pihak lain yang berkepentingan. Dalam kegiatan surat menyurat pada suatu organisasi, surat dapat menunjang keberhasilan tujuan dalam kegiatan berorganisasi, maka dari itu penanganan dan pengelolaan surat yang baik, cepat, dan tepat sehingga tujuan dalam organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Kantor Pos Solo 57100. Jenis pengamatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang memberikan gambaran atau melukiskan keadaan obyek pengamatan berdasarkan fakta yang ada. Sumber data diperoleh dari narasumber yaitu sekretaris di Kantor Pos Solo, berdasarkan sumber tertulis, dan peristiwa atau kejadian yang diamati secara langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara langsung kepada sekretaris di Kantor Pos, observasi data, dan dokumentasi data. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

**Kata Kunci :** Surat, Pengelolaan Surat, PT Pos Indonesia

### **PENDAHULUAN**

Surat adalah alat atau sarana komunikasi yang baik dalam bentuk tulisan maupun gambar yang digunakan oleh pihak-pihak terkait seperti perusahaan, organisasi, maupun pribadi kepada pihak

lain untuk menyampaikan suatu informasi yang berfungsi sebagai bukti konkrit pada suatu hal atau kejadian tertentu.

Menurut Wiyasa (199:1). Menyatakan bahwa,  
“Surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis ke pihak lain, atau salah satu kegiatan berbahasa yang dilakukan dalam komunikasi tertulis. Yang tersangkut dalam kegiatan surat menyurat dapat perorangan atau organisasi. Disamping itu penulis dalam mengemukakan maksudnya, harus memperhatikan sifat surat yang dibuatnya dan kedudukan penulis sendiri dan tingkatan pembaca surat”.

Penanganan surat masuk maupun surat keluar pada suatu organisasi, yang tepat dan cermat akan menghasilkan suatu komunikasi yang baik dalam menjalankan kegiatan di organisasi, dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim oleh suatu organisasi, mempunyai nilai yang sangat penting, karena selain sebagai alat komunikasi antar organisasi, bisa juga sebagai wakil dari penulis atau pengirim surat, dapat dijadikan sebagai bukti otentik atau bukti hitam diatas putih yang berkekuatan hukum, sebagai pusat ingatan atau arsip, juga sekaligus dapat menunjukkan kegiatan hidup organisasi, perusahaan, atau instansi tersebut.

Penanganan surat pada suatu organisasi, menjadi suatu kegiatan perkantoran yang paling penting karena surat dijadikan sebagai alat komunikasi perusahaan dengan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap berjalannya organisasi, tersebut. Dalam sebuah perusahaan BUMN khususnya PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Solo, dalam penanganan surat masuk dan surat keluarnya menggunakan satu buku agenda berpasangan/berganda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Didasari penjelasan sebelumnya, sehingga didapat rumusan masalah mengenai citra perusahaan tersebut yakni “ Apakah citra perusahaan penanganan surat masuk dan surat keluar sudah sesuai dengan prosedur pada PT. Pos yang di Kota Solo.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Kantor Pos Solo.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Kajian Empiris**

Kajian Empiris merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan kajian terhadap penelitian yang ada untuk dijadikan referensi atau bahan masukan dalam penelitian ini. Hasil yang diteliti Darlianto (2016) menghasilkan secara persial dengan perusahaan yang berpengaruh terhadap sistem informasi pencatatan surat masuk dan surat keluar. Hasil yang diteliti Yulinasari (2019) menghasilkan secara persial terhadap penanganan surat masuk dan surat keluar.

## **KAJIAN TEORI**

### **2.2.1 Teori Korepondensi**

Teori korespondensi adalah sebuah teori yang menganut pemikiran bahwa kebenaran adalah kesetiaan kepada realita. Kebenaran adalah persesuaian antara pernyataan tentang fakta dan fakta itu sendiri, atau antara pertimbangan (judgment) dan situasi pertimbangan itu berusaha untuk dilukiskan.

Menurut Purwanto (2011:13), “korespondensi adalah penyampaian maksud melalui surat dari satu pihak kepada pihak lain dapat atas nama jabatan dalam suatu perusahaan atau organisasi dan

dapat atas nama perseorangan atau individu”. Sedangkan menurut Sutrisno dan Renaldi (2014:123), “korespondensi diartikan sebagai teknik membuat surat dan berkomunikasi dengan surat”.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa korespondensi adalah fakta yang berusaha untuk dilukiskan dimana penyampaian sendiri dilakukan melalui surat dari pihak satu ke pihak lainnya.

### **2.2.2 Surat**

Surat merupakan media tertulis yang berguna untuk melakukan koordinasi kerja, baik antar sesama rekan kerja dibagian atau departemen atau divisi yang sama atau antar bagian yang berbeda dilevel organisasi yang sama maupun dilevel organisasi yang berbeda.

Menurut Ali, Dkk (2006:1) “Surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu ke pihak lain”.

Sedangkan, menurut Atmosudirdjo (2008:50) “Surat adalah sehelai kertas yang di tulis atas nama pribadi atau atas nama kedudukannya dalam organisasi yang ditujukan kepada alamat tertentu dan memuat bahan komunikasi”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh satu pihak kepada pihak lain atas nama perorangan dan dapat atas nama jabatan didalam suatu organisasi. Kegiatan saling berkirim oleh perorangan atau oleh organisasi disebut surat menyurat atau korespondensi, dan pihak yang terlihat atau para pelakunya disebut dengan koresponden.

### **2.2.3 Fungsi Surat.**

Surat selain sebagai sarana komunikasi dalam suatu organisasi atau lembaga, surat juga mempunyai peranan sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi atau lembaga tersebut. Maka dalam penyimpanannya harus dilakukan secara teratur dalam suatu tempat sehingga setiap akan diperlukan dapat ditemukan kembali dengan cepat dan tepat. Surat tersebut harus disimpan dengan baik karena mempunyai fungsi dan nilai kegunaan yang ada didalamnya.

Menurut Prinsa dalam jurnal I, (2015) Surat memiliki sejumlah fungsi yang melekat. Fungsi tersebut dapat berupa fungsi umum ataupun fungsi khusus. Fungsi umum secara garis besar adalah bukti hitam di atas putih, pengungkap banyak hal dan informasi, perekam peristiwa sehingga surat dapat dibaca kembali oleh pembaca.

### **2.2.4 Prinsip-prinsip Surat**

Prinsip merupakan aturan buku yang harus dimiliki oleh setiap orang yang akan menulis surat agar surat dapat memberi kesan yang baik untuk menyampaikan arti yang sebenarnya mengenai isi surat. Menurut Moejkijat (1995:45) dalam Nuraida (2008:50) yaitu “Consiness (Keringkasan) Surat harus sederhana/pendek. Jika memungkinkan untuk ditulis secara panjang, maka jumlah KK yang digunakan hendaknya sedikit mungkin untuk menyatakan arti yang ingin disampaikan oleh penulis”.

### **2.2.5 Jenis-Jenis Surat**

Menurut Agus (2005) pencatatan dengan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkandengan menggunakan buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, yang biasanya dibedakan tahunnya.

## **2.3 Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar**

### **2.3.1 Prosedur**

Menurut Syamsi (2001:134), “Prosedur adalah suatu rangkaian metode kerja yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebetulan. Sedangkan menurut Surdamayanti (2001:134), ”Prosedur adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas”.

Menurut Agus (2005 : 27) “Setiap kantor akan mengikuti suatu prosedur untuk mengawasi lalu lintas surat masuk dan surat keluar”. Prosedur ini disebut prosedur pencatatan dan pendistribusian surat.

Menurut pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu tatacara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang telah ditentukan. Terdapat tiga prosedur yang umum dipergunakan dalam pengelolaan surat yaitu prosedur buku agenda, prosedur kartu kendali dan prosedur tata naskah.

### **2.3.2 Karakteristik Prosedur**

Menurut KBBI, karakteristik adalah mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Menurut Moekijat (1989) karakteristik prosedur adalah sebagai berikut:

1. Prosedur harus didasarkan atas fakta-fakta yang cukup mengenai situasi tertentu, tidak didasarkan atas dugaan-dugaan atau keinginan-keinginan.
2. Suatu prosedur harus memiliki stabilitas, akan tetapi masih memiliki fleksibilitas.
3. Prosedur harus mengikuti zaman (up-to-date).

### **2.3.3 Prosedur Penanganan Surat Masuk**

Surat masuk adalah surat yang diterima oleh Kantor Pos, baik berupa surat dinas, surat undangan, surat edaran, surat tugas, surat pribadi, dan lain- lain. Menurut Wursanto (2003:110-128) prosedur penanganan surat masuk melalui beberapa tahapan yaitu penerimaan surat, pembukaan surat, penyortiran surat, pengagendaan surat, pendistribusian surat, dan penyimpanan surat.

### **2.3.4 Prosedur Penanganan Surat Keluar**

Surat keluar yang terdapat di Kantor Pos dapat berupa surat balasan atas surat yang telah diterima sebelumnya dari instansi lain, serta surat yang ditujukan kepada instansi lain dengan maksud menyampaikan suatu hal tertentu, sehingga terjadi hubungan timbal balik diantara kedua belah pihak.

Menurut Ignatius (2006:248) penanganan prosedur surat keluar. Dalam bukunya Wursanto menjelaskan bahwa penggunaan serta tahapan-tahapan dalam penanganan surat keluar yang dapat dilihat pada: Pengonsepan, Pengetikan, Pemeriksaan dan Pencatatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi Penelitian**

Berdasarkan hasil pengamatan selama observasi dan dokumentasi maka dalam pengumpulan data ini penulis mengambil lokasi di Kantor Pos Solo 57100 yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 8 Surakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan berikut ini: Dalam lokasi pengamatan terdapat permasalahan yang akan dikaji dalam pengamatan tersebut, lokasi ini juga penulis mendapat ijin untuk melaksanakan pengamatan yang memungkinkan penulis mendapatkan data-data yang diperlukan sesuai dengan permasalahan yang diamati dan Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis.

### **3.2 Subyek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan sumber diperolehnya data penelitian. Pengumpulan

informasi dalam hal ini diperoleh dari pihak-pihak yang ditunjukkan untuk memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Menurut Arikunto (2010:188), menyatakan bahwa subyek penelitian adalah: Subyek penelitian yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jika kita berbicara tentang subyek penelitian, sebenarnya kita berbicara tentang analisis yaitu subyek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti. Dalam penelitian ini, responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat.

### **3.2.1 Narasumber (informan)**

1. Sumber Tertulis  
Sumber tertulis merupakan bahan tertulis yang bergayutan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. sumber data adalah mencari dokumen atau informasi tentang berbagai macam kegiatan di instansi tersebut.
2. Sumber buku  
Dengan cara mencari buku-buku yang berisi tentang masalah yang dihadapi, juga untuk mendukung kelengkapan data yang dibutuhkan di Instansi atau perusahaan tersebut.

### **3.3 Unit Analisis**

Menurut Arikanto (2010:187), unit analisis adalah “satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian”. Unit analisis akan membantu untuk melakukan wawancara sebagai bahan dalam pembuatan penelitian. Unit penelitian. Dalam ini adalah surat masuk, surat keluar beserta prosedur- prosedurnya. Obyek penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah bagian HRD yang mengelolah kegiatan surat masuk dan surat keluar di PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Solo, dimana dilakukan wawancara dengan satu orang dengan menggunakan interview guide.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berpedoman pada buku dari H.B Sutopo (2006 : 66), antara lain :

1. **Wawancara**  
Wawancara merupakan suatu interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif dan informasi.
2. **Observasi**  
Observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, aktivitas, perilaku, tempat atau lokasi, benda, serta rekaman gambar.
3. **Dokumentasi**  
Salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen- dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek tersebut.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Menurut Sutopo (2006: 115), teknik analisis data yang dipakai dalam pengamatan ini adalah teknik analisis data kualitatif yaitu secara khusus kegiatan yang pada dasarnya dilakukan

secara induktif, interaktif dari setiap unit datanya, bersamaan dengan proses pelaksanaan pengumpulan data, dan memproses akhir pengumpulan data.

### **3.6 Jenis Data**

#### **3.6.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (2012: 150) data primer adalah “data yang dikumpulkan oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari obyek yang diteliti dan untuk penelitian kepentingan studi yang bersangkutan berupa interview dan observasi”.

#### **3.6.2 Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2012: 150) data sekunder adalah “salah satu data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau diterbitkan oleh berbagai instansi lain”. Data sekunder dari penelitian ini adalah profil perusahaan, job description, dan sumber-sumber lainnya seperti buku referensi dari perpustakaan dan aplikasi kumpulan jurnal, serta informasi yang berasal dari internet.

### **3.7 Reduksi Data**

Data yang diperoleh di lapangan tentu jumlahnya cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti. Untuk itu perlu adanya reduksi data untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan topiknya. Dengan adanya proses reduksi data, maka peneliti akan lebih mudah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### **3.8 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif, bertujuan menggali fakta kemudian diuraikan sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Pos Solo.

### **3.9 Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam aktivitas analisis data kualitatif. Peneliti akan mengutarakan kesimpulan berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan. Dengan adanya penarikan kesimpulan ini akan cukup untuk menjawab persoalan-persoalan yang ada di rumusan masalah.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Personalia**

Karyawan memiliki peran yang sangat penting bagi suatu instansi atau organisasi untuk menjalankan visi dan misi agar mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Karyawan atau tenaga kerja adalah setiap orang yang melakukan pekerjaan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **4.2 Surat**

Surat merupakan suatu sarana penyampaian komunikasi atau keterangan tertulis yang diterima atau dibuat organisasi pemerintah maupun swasta berkenaan dengan pelaksanaan mengenai tugas pokok dan fungsi instansi yang bersangkutan.

### **4.3 Sarana Pendukung Surat Menyurat**

Kegiatan surat menyurat di dalam suatu organisasi atau instansi mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

### **4.4 Permasalahan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT Pos Indonesia-Solo, terdapat permasalahan dalam proses penyimpanan arsip yaitu bagian dokumen penyimpanan Surat masuk dan surat keluar, ruangan belum mencukupi sehingga harus berahli ke ruangan yang lain dan karyawan sering terlambat dalam menangani surat masuk.

### **4.5 Pemecahan Masalah**

Alur Pemecahan Masalah

Adapun alur pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Studi Pendahuluan
- 2) Pengumpulan Data
- 3) Pengelohan Data
- 4) Penemuan Masalah
- 5) Pemecahan masalah dan solusi

### **4.6 Implikasi Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero), Solo, pengelolaan surat masuk dan surat keluar memang tidak sepenuhnya mempunyai persamaan dengan teori.

### **4.7 Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner dan dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Ghazali,2018:51).Uji Signifikan ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  Hitung dengan  $r$  tabel Untuk Degree Of Freedom ( $df$ ) =  $n-2$  dalam hal ini adalah jumlah sampel.

### **4.8 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2018:45). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>0.70$ . (Ghozali, 2018:45) Hasil uji reabilitas dalam peneltn tersebut.

#### **Subjudul Kesatu (Sub judul level 2)**

Berikut ini penjelasan untuk Sub judul kesatu.

- ☐ Pengertian Surat
- ☐ Rumusan Masalah
- ☐ Tujuan Prosedur Penanganan Surat
- ☐ Kajian Empiris
- ☐ sistem kearsipan

- ☐ kerangka Pikir

1. Sub-Sub judul (Sub judul level 3)

Berikut ini penjelasan untuk Sub-Sub judul.

- ☐ Ruang Lingkup Penelitian
- ☐ Subyek Penelitian
- ☐ Populasi dan Sampel
- ☐ Unit Analisis Data
- ☐ Metode pengumpulan data
- ☐ Metode Analisis Data
- ☐ Jenis Data
- ☐ Reduksi Data

a. Sub-sub-subjudul (Sub judul level 4)

Berikut ini penjelasan untuk Sub-sub-sub judul.

- ☐ Ruang Lingkup Penelitian
- ☐ Implikasi Penelitian
- ☐ Uji Hipotesis
- ☐ Pembahasan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Kantor Pos Solo, dapat disimpulkan bahwa penanganan surat belum berjalan secara maksimal khususnya pada aspek penanganan surat di masing-masing seksi. Untuk saat ini penanganan surat di seksi-seksi sebagian besar hanya sebagai tugas tambahan dan tidak secara khusus bertugas untuk menangani surat. Hal tersebut diketahui dari kurangnya pegawai yang khusus menangani surat, pengetahuan pegawai masih rendah dalam mengelola surat, penggunaan peralatan dan perlengkapan belum optimal. Perlengkapan juga masih belum lengkap seperti lemari arsip, filing cabinet, AC, dan pengatur suhu ruangan.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, , maka penulis menyarankan:

1. Dengan banyaknya surat masuk yang diterima dikantor pos solo, sebaiknya dalam penyimpanan surat dibedakan antara surat aktif dan surat inaktif.
2. Banyaknya dokumen atau surat masuk yang diterima dan sudah memenuhi tempat penyimpanan, maka sebaiknya dilakukan penyusutan surat yang sudah tidak digunakan lagi agar surat yang tidak memenuhi tempat penyimpanan arsip (filing cabinet) serta tidak mengganggu dalam efektivitas kerja.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya Skripsi yang berjudul “ **PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR POS SOLO 57100** (studi kasus pada penanganan surat pt pos yang ada



di kota solo) dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk melengkapi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Jurusan Administrasi Niaga Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Malang. Disadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi, dan dukungan yang diperoleh dari semua pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Supriatna Adhisuwignjo, ST., MT. Direktur Politeknik Negeri Malang.
2. Drs. Zubaidi, M.Pd Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang.
3. Dr. Mahmudatul Himmah, S.E., M.AB..KPS Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Drs. Helmy Adisaksana, M.AB., pembimbing serta penguji I, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberi bimbingan, masukan serta arahan dalam proses pengerjaan Laporan Tugas Akhir.
5. Tatiana Kristianingsih, S.Sos.,M.AB. Dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberi bimbingan, masukan dan arahan dalam proses pengerjaan Laporan Tugas Akhir.
6. Masreviastuti, S.E.,M.A.B. Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Shinta Maharani Trivena, S.A.B. Dosen Penguji III yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.
8. Titien Indrianti, S.Pd., M.Pd yang telah menguji bahasa inggris dan memberikan saran.
9. Bapak/Ibu dosen Pengajar Prodi D3 Administrasi Bisnis yang telah membagikan ilmunya.
10. Orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan.
11. Teman-teman kelas 43 D3 Manajemen Pemasaran yang kompak dan memotivasi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

13. Terakhir, diri sendiri yang telah sabar, ikhlas, semangat dan terus berjuang tiada hentinya mulai dari seleksi masuk perguruan tinggi hingga pada akhirnya berada di titik ini.

Disadari dalam mengerjakan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Artikel Jurnal (satu, dua, atau lebih dari dua penulis)**

- Hidayat, S., & Jumiatin, U. (2016). Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang. *Jurnal Sekretaris*, 3(1), 90. Retrieved from.
- Junaedi, E., & S, H. (2017). Prosedur Penanganan Surat Keluar di Bagian Tata Usaha Pada Lembaga Pendidikan SMP Al-Hasra Depok. *Jurnal Sekretaris*, 4(1), 1–13. Retrieved from.
- Junus, M. (2018). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Berbasis Web Melalui Jaringan. *Jurnal ELTEK*, 16, 18–32 Retrieved from

### **Artikel prosiding**

- Laksmi, Gani, F., & Budiantoro. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

### **Disertasi/Tesis/Paper Kerja**

Meilinda, E. (2016). Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, IV(2), 144–152. Retrieved from

### **Artikel Surat Kabar/Majalah**

Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.

### **Working Papper**

Rosalin, S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press. Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: CV Mandar Maju.

### **Disertasi/Tesis/Paper Kerja**

Wursanto, (2013). *Modul Prosedur Melakukan Kegiatan Administrasi*. Yogyakarta: Kanisius.

### **Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan**

Dewi, Menganda. (2012). *Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Pos Solo 57100. Tugas Akhir Program Studi III, Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret*. Surakarta.

### **Buku Teks**

Atmosudirjo, Prajudi. (2001). *Kesekretariatan dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.

### **Artikel Jurnal (satu, dua, atau lebih dari dua penulis)**

Hidayati, S.N. (2016). Pengaruh Pendekatan Keras dan Lunak Pemimpin Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Potensi Mogok Kerja Karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57-66. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>.

Risdwiyanto, A. & Kurniyati, Y. (2015). Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta Berbasis Rangsangan Pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>.

Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives a Hoot?: Intercept Surveys of Litterers and Disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>.

### **Artikel Prosiding**

Norsyaheera, A.W., Lailatul, F.A.H., Shahid, S.A.M., & Maon, S.N. (2016). The Relationship Between Marketing Mix and Customer Loyalty in Hijab Industry: The Mediating Effect of Customer Satisfaction. In *Procedia Economics and Finance* (Vol. 37, pp. 366–371). Elsevier B.V. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30138-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30138-1).

### **Working Paper**

Armand, F. (2003). Social Marketing Models for Product-Based Reproductive Health Programs: A Comparative Analysis. *Occasional Paper Series*. Washington, DC. Retrieved from [www.cmsproject.com](http://www.cmsproject.com).

#### **Disertasi/Tesis/Paper Kerja**

Belair, A. R. (2003). Shopping for Your Self: When Marketing becomes a Social Problem. *Dissertation*. Concordia University, Montreal, Quebec, Canada.

Lindawati (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Ekonomi dan Kesejahteraan Rumah Tangga Petani Usahatani Terpadu Padi-Sapi di Provinsi Jawa Barat. Institut Pertanian Bogor. Retrieved from <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/85350>.

#### **Buku Teks**

Kotler, P., & Lee, N. R. (2009). *Up and Out of Poverty: The Social Marketing Solution*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

#### **Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan**

LPPSP. (2016). *Statistik Indonesia 2016*. Badan Pusat Statistik, 676. Jakarta. Diakses dari <https://www.LPPSP.go.id/index.php/publikasi/326>.

#### **Artikel Surat Kabar/Majalah**

Risdwiyanto, A. (2016). Tas Kresek Berbayar, Ubah Perilaku Belanja? *Kedaulatan Rakyat*, 22 Februari, 12.

#### **Sumber dari internet dengan nama penulis**

Chain, P. (1997). Same or Different?: A Comparison of the Beliefs Australian and Chinese University Students Hold about Learning's Proceedings of AARE Conference. Swinburne University. Available at: <http://www.swin.edu.au/aare/97pap/CHAN97058.html>, diakses tanggal 27 Mei 2000.

#### **Sumber dari internet tanpa nama penulis (tuliskan nama organisasi/perusahaan)**

StatSoft, Inc. (1997). Electronic Statistic Textbook. Tulsa OK., StatSoft Online. Available at: <http://www.statsoft.com/textbook/stathome.html>, diakses tanggal 27 Mei 2000.