

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM PENGELOLAAN SURAT DI BAGIAN BIRO BINA  
MENTAL DAN SPIRITUAL KANTOR GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**YOKO PRANATA**

**16001160**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM PENGELOLAAN SURAT DI BAGIAN BIRO BINA  
MENTAL DAN SPIRITUAL KANTOR GUBERNUR  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**YOKO PRANATA**

**16001160**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : Sistem Pengelolaan Surat Di Bagian Biro Bina Mental Dan  
Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nama : Yoko Pranata  
NIM : 16001160  
Program Studi : Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 9 Juli 2019

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Anung Pramudyo S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **SISTEM PENGELOLAAN SURAT DI BAGIAN BIRO BINA MENTAL DAN SPIRITUAL KANTOR GUBERNUR DIY**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juli 2019

#### **Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.  
NIK. 10600102

Sarjita, S.E., M.M.  
NIK. 11300114

#### **Mengetahui**

Direktur AMA YPK Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YOKO PRANATA

NIM : 16001160

Judul Tugas Akhir : Sistem Pengelolaan Surat Di Bagian Biro Bina Mental Dan  
Spiritual Kantor Gubernur DIY

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan

**YOKO PRANATA**

## MOTTO

"Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar"

(Q.S. Al-Baqarah: 153)

Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan.

Istiqomah dalam menghadapi cobaan. Yakin, Ikhlas, Istiqomah.

(Yoko Pranata)

"Sekali terjun dalam perjalanan jangan pernah mundur sebelum meraihnya, yakin usaha sampai. Karena sukses itu harus melewati banyak proses, bukan hanya menginginkan hasil akhir dan tau beres tapi harus selalu *keep on progress*. Meskipun kenyatannya banyak hambatan dan kamu pun sering dibuat stres percayalah tidak ada jalan lain untuk meraih sukses selain melewati yang namanya proses".

(Yoko Pranata)

## **PERSEMBAHAN**

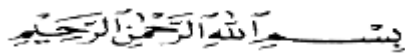
Yang Utama Dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini saya persembahkan :

1. Ayah dan ibu saya tercinta yang telah sudi dan ikhlas membesarkan saya dengan segala perjuangan dan pengorbanannya, serta memberikan do'a, kasih sayang, semangat, motivasi dan tenaga agar saya bisa belajar dengan baik.
2. Adik saya yang selalu memberi semangat, selalu mendukung dan mengingatkan saya untuk belajar dan serius dalam kuliah.
3. Untuk teman-teman saya, Rusdianto, Saufi Ihsan, Boyrin Sianturi, Teguh Ahmadi , Muhamad Shaleh, Iekbal Prakoso, dan yang lain tidak bisa disebut satu persatu terima kasih karena tidak hanya memberikan dukungan dan nasehat , tapi juga membantu banyak hal.
4. Untuk Dosen pembimbing saya Bapak Anung Pramudyo S.E., M.M yang telah membimbing saya dengan baik dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk saya.
5. Dan untuk semua pihak yang membantu saya dan mendoakan saya, terima kasih saya ucapkan.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah Yang Maha Esa, Dzat yang hanya kepada-Nya kita beribadah. Saya memuji-Nya dan bersyukur kepada-Nya dengan pujian yang paling tinggi dan tiada habisnya, sebaik-baik pujian yang harus dipujikan hanyalah untuk – Nya. Saya bersaksi bahwasanya tidak ada Tuhan yang berhak disembah kecuali Allah, tidak ada sekutu baginya. Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan kepada junjungan kita yang mulia, Rasulullah Muhammad Shallallahu ‘alaihi wasallam, juga kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya dan orang-orang yang mengikutinya dengan baik sampai hari kiamat.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma tiga (III) konsentrasi Manajemen Administrasi Perkantoran AMA YPK Yogyakarta. Adapun judul Tugas Akhir ini adalah “Sistem Pengelolaan Surat Di Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak menerina bantuan, baik berupa dorongan semangat, motivasi maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan terutama kepada :



1. Allah SWT yang selalu memberikan kasih, karunia – Nya dan perlindungan – Nya kepada penulis.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur AMA YPK Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta ini, dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh jajaran Dosen pengajar AMA YPK Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Kepada seluruh staf Akademik, pegawai perpustakaan, dan karyawan AMA YPK Yogyakarta yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
5. Kedua orang tua yang tercinta dan keluarga besar, yang telah membimbing dan memotivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, nasehat, semangat, kepercayaan dan do'a yang tiada henti. Semoga bisa jadi kebanggaan keluarga dan berguna bagi sesama. Aamiin
6. Seluruh teman-teman AMA YPK Yogyakarta angkatan 2019, atas kebersamaan yang menyenangkan dan memberi warna tersendiri selama kuliah.
7. Seluruh pihak – pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Dalam berbagai bentuk dan sisi penulis menyadari bahwa Tugas Akhir yang dibuat ini pastinya belum sempurna, hal ini karena masih kurangnya pengalaman dan terbatasnya ilmu pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam pencapaian kesempurnaan Tugas Akhir ini pada masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terduga dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat. Amin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis

Yoko Pranata

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Sistem .....	5
B. Pengelolaan.....	10
C. Surat.....	14

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi Penelitian .....	21
B. Jenis penelitian.....	21
C. Metode Pengumpulan Data Dan Jenis Data .....	22
D. Metode Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
A. Gambaran Umum Kantor Gubernur DIY .....	24
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	34
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Pejabat Struktural.....	30
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Bina Mental Dan Spiritual .....	27
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Penomoran Surat Masuk dan Keluar
- Lampiran 2 Memisahkan Surat
- Lampiran 3 Pengkodean Kartu Kendali

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui pegelolaan surat masuk dan surat keluar Di Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah IstimewaYogyakarta mengetahui faktor yang menghambat dalam pengelolaan surat masuk dan surat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan Di Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah IstimewaYogyakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengurusan surat masuk Di Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Yogyakarta menggunakan buku agenda dan kartu kendali. Pencatatannya dicantumkan nomor agenda, kode masalah, kode instansi pengirim, tanggal penerimaan, nomor surat, tanggal surat, perihal, asal surat, ditujukan kepada, kode penyimpanan, lokasi arsip, dan penyimpanan.

Hambatan dalam pengelolaan surat Di Biro Bina Mnetal Dan Spiritual Kantor Gubernur DIY adalah kurang tepatnya pengorganisasian dalam pengurusan surat sehingga sering terjadi ketidakjelasan dalam pertanggungjawaban pengelolaan, prosedur kerja dan tata kerja yang belum diatur secara efisien sehingga mengakibatkan kelambatan dalam penyampaian surat dan sulit nya penelusuran, tidak tersedianya tenaga baik secara kualitatif maupun kuantitatif masih menjadi kendala utama dalam pengelolaan surat, tidak adanya petunjuk kerja yang standar mengakibatkan tidak adanya keseragaman dalam mengelola surat, ruang dan perlengkapan pengelolaan surat keluar kurang memadai, dan kurang adanya pengawasan terhadap surat-surat yang di pinjam dan dikembalikan.

Kata Kunci: Pengelolaan, Surat, Biro Bina Mental dan Spiritual.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi sebagai elemen dalam laju pertumbuhan pemerintahan, ekonomi, maupun dalam hal teknologi harus mampu menjalin kerjasama dengan organisasi lain untuk tetap hidup dan berkembang. Kerjasama antar organisasi dapat dilakukan secara intens setelah komunikasi tersebut menghasilkan dalam bentuk transaksi. Bentuk komunikasi yang dilakukan pada umumnya menggunakan salah satu sarana yaitu surat.

Surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Contoh surat antara lain, surat pribadi, surat resmi, dan surat dinas. Surat masih sering digunakan karena sifatnya yang dianggap lebih formal dibanding media komunikasi lainnya. Surat juga dianggap sebagai tanda bukti yang sah dan aset pribadi yang baik secara perorangan maupun kelompok.

Kegiatan saling berkiriman surat dapat disebut juga kegiatan korespondensi. Korespondensi merupakan salah satu bentuk rekaman peristiwa dan kegiatan yang biasanya disebut arsip. Arsip dibuat dengan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada kertas, film, komputer, kertas fotokopi, dan media lainnya. Arsip dapat berupa catatan tertulis, tercetak, atau dua ketikan dalam bentuk

huruf, angka atau gambar. Secara khusus, kegiatan korespondensi menghasilkan arsip korespondensi.

Biro Bina Mental dan Spiritual merupakan organisasi pelaksana Sekretariat Daerah DIY bertugas menyiapkan bahan perumudan kebijakan dan mengoordinasikan pengelolaan administrasi perkantoran. Biro Bina Mental dan Spiritual juga melakukan pengelolaan terkait tata usaha pimpinan, rumah tangga, persandingan, telekomunikasi. Terkait dengan tugas administrasi perkantoran tersebut, maka Biro Bina Mental dan Spiritual melakukan kegiatan korespondensi (surat-menyurat). Kegiatan korespondensi di Biro Bina Mental dan Spiritual meliputi pengurusan surat, dan penataan berkas. Pengurusan surat yang meliputi penerimaan, pengklasifikasikan, pencacatan, penyimpanan, pemberkasan dan penemuan kembali surat.

Arsip korespondensi menurut sifatnya dibagi menjadi 3 yaitu, surat penting, surat rahasia, dan surat biasa. Surat penting memiliki sifat cenderung mengikat dan membutuhkan tindak lanjut dari pimpinan. Karakteristik pada surat berbeda dengan surat penting dan surat biasa. Surat rahasia adalah surat yang informasinya hanya boleh diketahui oleh pihak tertentu. Jika terjadi kebocoran, surat rahasia mampu menimbulkan kerugian, baik perseorangan ataupun organisasi. Surat biasa tidak mengikat dan tidak memerlukan tindak lanjut. Surat rahasia menjadi surat yang paling di prioritaskan dalam penanganannya dibanding 2 jenis surat lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, Pengelolaan surat sangat penting dan dibutuhkan sebuah instansi, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “SISTEM PENGELOLAAN SURAT DI BAGIAN BIRO BINA MENTAL DAN SPIRITUAL KANTOR GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari tujuan uraian yang di kemumkan dalam latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana sistem pengelolaan surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengelolaan surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Untuk di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak kinerja pegawai di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Untuk AMA YPK

Dapat sebagai bahan referensi, acuan bagi pelatihan dan tugas lain dalam membahas pengelolaan surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Untuk Mahasiswa

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman tentang pengelolaan surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

4. Untuk Masyarakat

Dapat sebagai bahan pengetahuan, khususnya dalam bidang kinerja perkantoran

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Sistem**

##### **1. Pengertian Sistem**

Secara umum, Sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. Menurut Sutanta (2003:4) pengertian sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Lain halnya menurut Susanto (2000:3) Sistem adalah kumpulan / group dari sub sistem / bagian / komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Konsep sebuah sistem menuntut perancangannya untuk mempertimbangkan sistem sebagai suatu keseluruhan. Akan tetapi keseluruhan sistem mungkin terlalu besar untuk dianalisis secara terperinci. Oleh karena itu, sistem dibagi atau diuraikan atas beberapa subsistem. Pengertian dari subsistem sebenarnya merupakan bagian dari sistem itu sendiri, dimana pengertian Sub-Sistem

adalah serangkaian kegiatan yang dapat ditentukan identitasnya yang berhubungan dalam suatu sistem.

## 2. Karakteristik Sistem

Menurut Sutanta (2003 : 4-6) Suatu sistem mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a. Mempunyai komponen (*components*) Komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem. Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat di dalam sistem.
- b. Mempunyai batas (*boundary*) Batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, maka sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem akan memberikan scope tinjauan terhadap sistem.
- c. Mempunyai lingkungan (*environments*) Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya, lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan jika mungkin ditiadakan.
- d. Mempunyai penghubung/antar muka (*interface*) antar komponen Penghubung antar muka (*interface*) merupakan komponen sistem,

yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen.

- e. Mempunyai masukan (*input*) Masukan merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukkan kedalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna.
- f. Mempunyai pengolahan (*processing*) Pengolahan merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Pengolahan dapat berupa program aplikasi komputer yang kemudian dikembangkan untuk keperluan khusus. Dimana program aplikasi tersebut mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakai.
- g. Mempunyai keluaran (*output*) Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan.
- h. Mempunyai sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*) Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem.

Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan kondisi/ hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, tahapan merupakan hasil pada setiap tahapan tertentu yang mendukung upaya pencapaian tujuan.

- i. Mempunyai Kendali (*control*) Bagian kendali mempunyai peranan utama dalam menjaga agar proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kendali dapat berupa validasi masukan, validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.
- j. Mempunyai umpan balik (*feed back*) Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

### 3. Klasifikasi Sistem

Menurut Sutanta (2003 : 8-9) Tinjauan tentang suatu sistem dapat diklasifikasikan dalam beberapa cara, antara lain:

- a. Sistem fisis (*physical systems*) dan sistem abstrak (*abstract system*)  
Sistem fisis adalah sistem yang komponennya berupa benda nyata yang dapat dilihat atau dijamah oleh tangan manusia. Contoh



sistem fisis adalah sistem perangkat keras (*hardware*) komputer yang antara lain terdiri atas, unit pusat pengolahan (*Central Processing Unit/CPU*), memory, monitor, keyboard, dan lainnya. Sedangkan sistem abstrak adalah sistem yang komponennya tidak dapat dilihat atau dijamah oleh tangan manusia. Contoh sistem abstrak adalah sistem operasi (*Operating Systems/OS*) komputer yang terdiri atas sekumpulan instruksi dalam bahasa yang dipahami oleh mesin komputer. Umumnya suatu sistem terdiri atas gabungan komponen fisis dan abstrak yang saling bekerja sama.

- b. Sistem alamiah (*natural systems*) dan sistem buatan manusia (*human made systems*) Sistem alamiah adalah sistem yang keberadaannya terjadi secara alami/natural tanpa campur tangan manusia. Sedangkan sistem buatan manusia ada sebagai hasil kerja manusia. Contoh sistem alamiah adalah sistem tata surya yang terdiri atas sekumpulan planet, gugusan bintang dan lainnya. Contoh sistem abstrak dapat berupa sistem komputer yang ada sebagai hasil karya teknologi yang dikembangkan oleh manusia.
- c. Sistem tertentu (*deterministic systems*) dan sistem tidak tentu (*probabilistic systems*) Sistem tertentu adalah sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan/diprediksi sebelumnya. Sedangkan sistem tidak tentu tingkah lakunya tidak dapat ditentukan/diprediksi sebelumnya. Sistem aplikasi komputer merupakan contoh sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan sebelumnya. Sedangkan

sistem perekonomian dalam suatu negara termasuk klasifikasi sistem tidak tentu, karena tidak diketahui dengan pasti 13 apa yang akan terjadi terhadap kondisi perekonomian tersebut apabila terjadi suatu kejadian tertentu.

d. Sistem tertutup (*closed systems*) dan sistem terbuka (*open systems*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tingkah lakunya tidak dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sebaliknya, sistem terbuka mempunyai perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Dalam kenyataannya hampir tidak ada suatu sistem yang benar-benar tertutup. Yang ada adalah sistem yang relatif tertutup, yaitu sistem yang relatif tidak dipengaruhi oleh lingkungannya. Sistem aplikasi komputer merupakan contoh sistem relatif tertutup, karena tingkah laku sistem aplikasi komputer tidak dipengaruhi oleh kondisi yang terjadi diluar sistem. Sekalipun sistem aplikasi komputer akan terhenti apabila catu daya listrik ke komputer mengalami gangguan/padam.

## **B. Pengelolaan**

### **1. Pengertian Pengelolaan**

Menurut Salim (2002), Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut Adisasmita (2011), Pengelolaan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Purwanto (2009), Pengelolaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksanaannya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pengelolaan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi merencanakan, mengorganisasikan dan mengarahkan dan mengawasi kegiatan manusia dengan memanfaatkan material dan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

## 2. Fungsi Pengelolaan

Terdapat beberapa fungsi pengelolaan Terry (2005), menuliskan ada 4 fungsi pengelolaan yang dikenal dengan istilah POAC, adalah sebagai berikut:

### a. Perencanaan

Adalah menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.

### b. Pengorganisasian

Adalah kegiatan mengelompokkan dan menentukan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

c. Penggerakan

Adalah kegiatan menentukan kegiatan-kegiatan sumber daya manusia, pengarahan, penyaringan, dan pengembangannya serta menempatkan semua anggota dari pada kelompok agar bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola pada organisasi.

d. Pengawasan

Adalah proses penentuan apa yang dicapai, pengukuran dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif sehingga pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana. Serta memperbaiki penyimpangan-penyimpangan yang selalu berhubungan selama proses pengawasan dilakukan.

3. Tahapan proses dalam pengelolaan diantaranya adalah:

a. Proses Penerimaan.

Menurut Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Pedoman Pergudangan, penerimaan alat tulis kantor merupakan proses penyerahan dan

penerimaan peralatan di gudang. Biasanya dari truk yang kemudian dimasukkan ke gudang dengan tenaga manusia. Dalam proses penerimaan ini petugas gudang juga memeriksa apakah produk itu sesuai dengan dokumen pengiriman.

b. Proses Penyimpanan.

Menurut Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Pedoman Pergudangan, penyimpanan alat tulis kantor merupakan proses kegiatan menyimpan peralatan di gudang dengan cara menempatkan peralatan yang diterima

c. Proses Pendistribusian atau Pengeluaran.

Menurut Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Pedoman Pergudangan, pendistribusian alat tulis kantor merupakan proses kegiatan pengeluaran dan penyaluran peralatan dari gudang untuk diserahkan kepada yang berhak, melalui suatu proses serah terima yang dapat dipertanggung jawabkan, disertai dengan bukti serah terima. Salah satu cara yang harus ditempuh untuk menjamin situasi proses pendistribusian yaitu dengan menciptakan sistem distribusi yang cepat, efisien, tetapi sekaligus aman. Agar sistem distribusi yang handal itu tercipta, diperlukan kerjasama yang erat antara satuan-satuan kerja pengguna ATK tertentu dengan para petugas pengelolaan gudang ATK itu sendiri, yaitu:

- 1) Kebutuhan yang jelas Pengguna ATK menyampaikan kebutuhannya dengan jelas dalam arti barang apa yang diperlukan, jumlahnya berapa, kapan diperlukan. Untuk memperlancar pemrosesan semua permintaan yang datang dari berbagai satuan-satuan kerja.
- 2) Kecekatan petugas Terdapat kecekatan petugas gudang untuk memproses permintaan yang diterimanya dan menyampaikan atau mengirimkannya kepada satuan-satuan kerja.

## **C. Surat**

### **1. Pengertian Surat**

Surat adalah suatu sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi dalam bentuk tulisan pada kertas oleh satu pihak kepada pihak lainnya, baik perorangan maupun organisasi Surat. Surat merupakan bentuk komunikasi tertulis dimana di dalamnya terdapat beberapa unsur, diantaranya:

- a. Pengirim surat, yaitu pihak yang menyampaikan pesan
- b. Pesan surat, yaitu isi dari surat yang disampaikan (Pemberitahuan, Permohonan/ permintaan, Pernyataan, Perintah, Laporan, dan lainnya)
- c. Penerima surat, yaitu pihak yang menerima pesan
- d. Saluran, yaitu cara penyampaian pesan surat tersebut sesuai dengan keperluannya (format tulisan, tata bahasa)

Pengertian surat menurut para ahli :

a. Surat menurut Pratama (1997:1)

Surat merupakan sebuah alat atau sarana yang difungsikan untuk mengambil informasi juga pernyataan dengan secara tertulis dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya, baik itu dilakukan atas nama sendiri, jabatan yang disandang dari suatu instansi perusahaan ataupun juga sebuah organisasi.

b. Surat menurut YS. Mario (2000:15).

Surat merupakan suatu alat komunikasi tertulis atau sarana yang digunakan untuk dapat menyampaikan suatu informasi ataupun juga pernyataan dengan secara tertulis dari pihak satu ke pihak lain.

c. Surat menurut Yose Rizal (2003:2) Surat merupakan alat yang digunakan untuk dapat menyampaikan maksud dengan secara tertulis atau sebagai salah satu jenis komunikasi tulisan.

d. Surat menurut Agus Sugiarto (2005:2)

Surat merupakan sebuah dengan sarana komunikasi yang dipakai untuk dapat menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan kata lain, surat tersebut merupakan alat komunikasi tertulis untuk dapat menyampaikan sebuah pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan bentuk/ model, pemakaian notasi serta juga kode, penggunaan bahasa yang kas dan juga pencantuman tanda tangan.

## 2. Fungsi Surat

Sesuai dengan definisi surat di atas, fungsi surat secara umum adalah sebagai alat komunikasi dalam bentuk tertulis. Berikut ini adalah beberapa fungsi surat:

- a. Sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan pemberitahuan, permohonan/permintaan, perintah, pernyataan, laporan, dan lain-lain
- b. Sebagai alat bukti tertulis yang memiliki kekuatan hukum
- c. Sebagai alat untuk membantu mengingat suatu kegiatan
- d. Sebagai catatan atau dokumentasi historis untuk keperluan kegiatan lain.
- e. Sebagai alat untuk mewakili pribadi atau lembaga pembuat surat yang menyampaikan pesan, informasi, atau misi, yang ingin disampaikan pada penerima

## 3. Jenis Surat

Dilihat dari segi bentuk, isi, dan bahasanya, surat itu tergolong atas tiga jenis, yaitu, surat pribadi, surat dinas, surat niaga. Ciri-ciri yang dimiliki oleh ketiga jenis surat itu dapat dikemukakan sebagai berikut:



a. Surat Pribadi

Surat pribadi adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan pribadi. Surat-menysurat pribadi itu timbul dalam pergaulan hidup sehari-hari dan terjadi dalam komunikasi antara anak dan orang tua, antar kerabat, antar sejawat, dan antar teman. Surat pribadi dapat menggunakan kartu pos, warkat pos, atau surat bersampul.

b. Surat Dinas

Surat dinas atau surat resmi ialah segala komunikasi tertulis yang menyangkut kepentingan tugas dan kegiatan dinas instansi. Surat dinas merupakan salah satu alat komunikasi kedinasan yang sangat penting dalam pengelolaan administrasi, seperti penyampaian berita tertulis yang berisi pemberitahuan, penjelasan, permintaan, pernyataan pendapat dari instansi kepada instansi lain dan dari instansi kepada perseorangan atau sebaliknya.

c. Surat Niaga

Surat niaga adalah surat yang dipergunakan orang atau badan yang menyelenggarakan kegiatan usaha niaga, seperti perdagangan, perindustrian, dan usaha jasa (misalnya perusahaan angkutan, perusahaan bangunan, perusahaan asuransi, dan perbankan). Yang tergolong ke dalam jenis ini juga adalah

koperasi dan perusahaan negara. Dalam dunia usaha dikenal bermacam-macam surat niaga, misalnya surat penawaran, surat pesanan, surat pembayaran, surat penagihan, surat pengiriman barang, surat pengaduan, dan surat proposi penjualan. Surat niaga memegang peranan penting dalam dunia usaha karena sebagian besar hubungan dengan pihak luar dilakukan melalui surat-menyurat. Oleh karena itu, surat niaga harus disusun dengan sebaik-baiknya, jelas dan menarik, serta perlu dikelola secara profesional oleh pegawai yang mempunyai keahlian dalam bidang surat-menyurat.

#### 4. Syarat-Syarat Surat Yang Baik

Surat yang baik haruslah memenuhi syarat-syarat penyusunan sebagai berikut. Pertama, surat harus disusun dengan teknik penyusunan surat yang benar.

- a. Penyusunan letak bagian-bagian surat (bentuk) yang tepat sesuai dengan aturan atau pedoman yang telah ditentukan.
- b. Pengertian yang betul, jelas, bersih, dan rapi.
- c. Pemakaian kertas yang sesuai dengan,
  - 1) Ukuran : Kuarto berukuran 21 x 29 cm.
  - 2) Jenis : HVS untuk lembar asli (sebaiknya kertas Onion) dan kertas tembus (doorslag) untuk tembusan.
  - 3) Warna : Putih HVS untuk lembar asli, kuning kertas tembus untuk perbal, biru muda kertas tembus

untuk tembusan intern, dan merah muda HVS  
untuk surat rahasia.

Kedua, isi surat harus dinyatakan secara ringkas, jelas, dan eksplisit.

Hal itu menguntungkan kedua pihak, yaitu :

- a. penerima dapat memahami isinya dengan tepat dan tidak ragu-ragu.
- b. pengirim memperoleh jawaban secara cepat apa yang dikehendakinya.
- c. bahasa yang digunakan haruslah bahasa yang benar/baku sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia, baik tentang ejaan, pemilihan kata, bentuk kata, maupun kalimatnya. Selain itu, bahasa surat haruslah efektif. Untuk itu, bahasa surat haruslah logis, wajar, hemat, cermat, sopan, dan menarik. Sedapat mungkin dihindari pemakaian kata-kata asing yang sudah ada padanannya dalam bahasa. Disamping ketiga syarat diatas, ada hal penting lainnya yang perlu diperhatikan sehubungan dengan menyusun surat yang baik, yaitu:
  - 1) memahami kedudukan masalah yang dikemukakan.
  - 2) memahami peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah itu.
  - 3) mengetahui posisi dan bidang tugasnya.
  - 4) hal-hal lainnya yang berkaitan dengan ketatausahaan.

## 5. Bentuk-Bentuk Surat

### a. Bentuk Setengah Lurus

Surat yang berbentuk setengah lurus di susun dengan aturan, semua bagian surat di ketik mulai dari margin kiri yang sama, batas-batas bagian surat di ketik dengan menambahkan jarak 5 ketukan dan setiap paragraf baru dimulai pada margin yang sama diantara paragraf yang satu dan lainnya berjarak 1 spasi.

### b. Bentuk Lurus

Bentuk lurus pada dasarnya hampir sama dengan bentuk lurus penuh. Bedanya terletak pada pengetikan tanggal surat, nama jabatan, tanda tangan, nama terang dan NIP, salam penutup.

### c. Bentuk Lengkung dan Gerigi

Bentuk lekuk dan gerigi (*Indented Style*) yaitu setiap paragraf diketik agak menjorok ke dalam. Paragraf yang satu dan paragraf yang lainnya tidak perlu berjarak.

### d. Bentuk Resmi Indonesia Lama

Bentuk resmi Indonesia lama yaitu penulisan alamat surat diketik sebelah kanan dibawah tanggal surat.

### e. Bentuk Resmi Indonesia Baru

Bentuk resmi Indonesia baru merupakan variasi bentuk setengah lurus dan bentuk resmi Indonesia, bedanya dengan bentuk setengah lurus terletak pada penulisan salam penutup yang berada pada margin kanan yang setara dengan penulisan tembusan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. Obyek Penelitian ini adalah Sistem Pengelolaan Surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan menerapkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2009).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang Sistem pengelolaan surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

## C. Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data

### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akan dianalisis atau diolah untuk mendapatkan data dalam penelitian-penelitian ini yaitu:

#### a. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara adalah merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002).

Metode wawancara yaitu dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan satu atau dua orang bagian gudang untuk mengambil data dengan wawancara secara bebas penulis mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber yaitu kepada Ibu Maya di Dinas Biro Bina Mental dan Spiritual Yogyakarta.

#### b. Metode Pengamatan (Observasi)

Metode pengamatan adalah metode dengan cara melihat dan mengamati secara langsung apa yang terjadi dan bagaimana kegiatan atau tatanan di lokasi. Dalam hal ini penulis terlibat dalam kegiatan sehari-hari objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data.

#### c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode melalui pengumpulan data dinas, laporan serta catatan dari lokasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber Data adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer merupakan data-data yang diperoleh dari Biro Bina Mental dan Spiritual Yogyakarta..

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder ini dapat diperoleh oleh peneliti dari data yang ada, maupun dari Internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### **D. Metode Analisis Data**

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Deskriptif. Analisa Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu keadaan secara obyektif tetapi hasil penelitian tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005).

Dalam hal ini penulis akan menguraikan dan menjelaskan tentang Sistem Pengelolaan surat di bagian Biro Bina Mental dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Berdirinya Kantor Gubernur DIY**

Dahulu merupakan kantor kerja *Pepatih-Dalem* atau *rijkbestuurder* sekaligus sebagai tempat tinggal. Sebagai seorang pepatih Sultan maka *pepatih-dalem* mempunyai hubungan yang khusus dengan Sultan. Sehingga apabila Sultan mempunyai hajat menikahkan putra-putrinya maka bangunan kepatihan itulah yang digunakan sebagai tempat perayaan. Sesudah acara panggih yang dilaksanakan di Kraton kemudian pengantin diboyong ke Kepatihan. Di bangsal Kepatihan inilah kemudian diadakan perayaan dengan menampilkan suatu tarian atau Beksan Entheng, Beksan Lawung Alus dan Beksan Lawung Gagah serta Sekar Madura. Pada masa pendudukan Jepang di Indonesia pada tahun 1942, Sri Sultan Hamengku Buwono IX sebagai penguasa daerah Kasultanan mengambil alih kebijaksanaan bahwa tempat kerja *pepatih-dalem* dipindahkan dari Kepatihan ke Kraton.

Pada masa Jepang tersebut terjadi perubahan-perubahan dalam pemerintahan. Sultan Hamengku Buwono IX berusaha untuk mengurangi tugas-tugas *pepatih-dalem*. Untuk menggantikan tugasnya maka kemudian dibentuklah jawatan-jawatan yang disebut dengan



*paniradya* yang dikepalai oleh seorang *paniradyapati*. Jawatan itu adalah *Sanipitra* (Sekretariat), *Wiyatapraja* (Pendidikan), *Rancana Pancawara* (Perencana Penerangan), *Ayahan* Umum (Jawatan Pemerintahan Umum), Ekonomi, Yayasan Umum. Mereka itulah yang secara penuh membantu Sultan dan langsung di bawah pimpinan Sultan Hamengku Buwono IX yang berkantor di kepatihan. Sedangkan *pepatih-dalem* yaitu Kanjeng Pangeran Hadipati Haryo Danurejo VIII karena lanjut usianya, sejak tanggal 1 Agustus 1945 dipensiunkan. Oleh karena itu tugas dan kekuasaan *pepatih-dalem* kemudian dilaksanakan Sultan dan sehari-hari berkantor di Kepatihan.

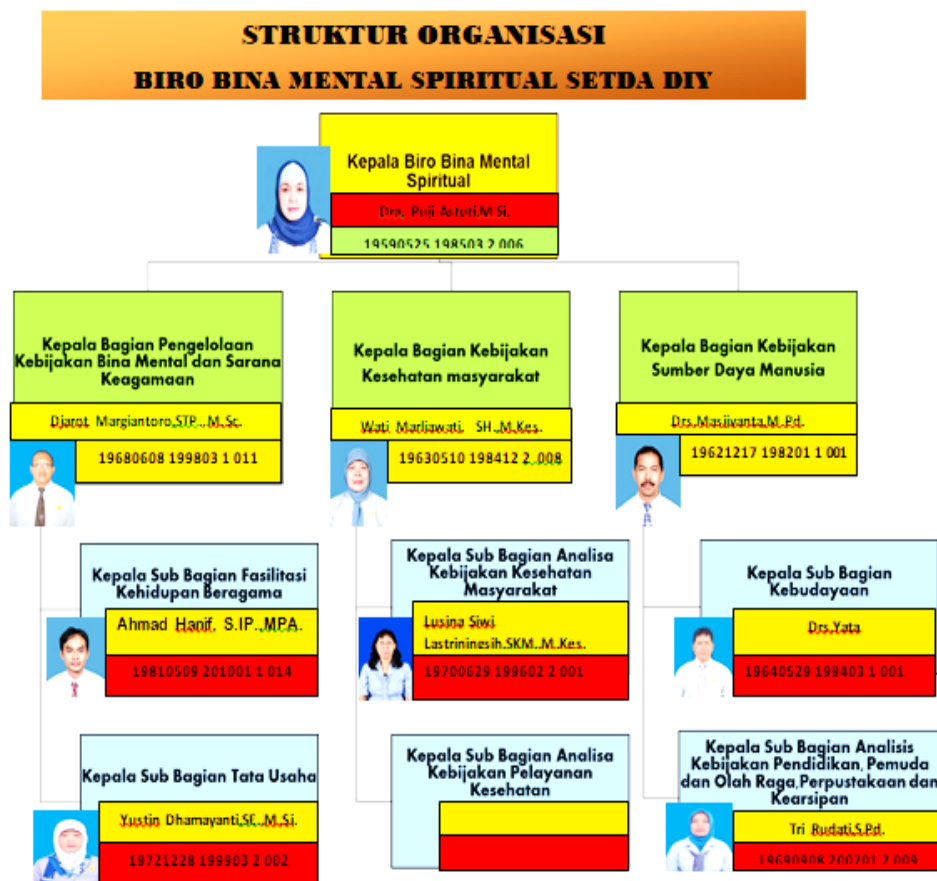
Kemudian Sultan juga membentuk *Utaradyapati*, suatu lembaga pemerintah yaitu Urusan Pegawai, Pemeriksaan Keuangan, *Sridatamayukti* (Pengadilan Darah Dalem) yang pada tahun 1947 dibubarkan. Sejak *pepatih-dalem* tersebut dipensiunkan maka Sultan tidak mengangkat patih lagi dan bangunan Kepatihan tetap menjadi kantor kerja para *paniradyapati* beserta stafnya. Pada masa revolusi Kepatihan pernah digunakan sebagai Kantor Penerangan D. I. Y. tepatnya pada tanggal 13 juni 1946. Sekarang bangunan masih dilestarikan menjadi kantor pemerintah.

Posisi *Patih Dalem* sejak awal berdirinya Kasultanan Yogyakarta memanglah memiliki fungsi dua muka. Satu muka melayani kasultanan, namun di sisi lain juga tunduk pada pemerintah kolonial Belanda. Masa kependudukan Jepang yang menggantikan

pemerintahan Belanda digunakan oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX untuk menghilangkan jabatan patih. Langkah ini ditempuh agar kekuasaan atas Kesultanan Yogyakarta dapat digenggamnya penuh dan digunakan sebesar-besarnya demi kesejahteraan rakyat. Sejak saat itu, tidak pernah ada lagi posisi patih dalam Kesultanan Yogyakarta.

Tidak lama dari itu Kesultanan Yogyakarta memberi izin kepada negara untuk menjadikan wilayah Kesultanan Yogyakarta menjadi kantor gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta semenjak di serahkan ke negara wilayah kesultanan digantikan dengan bangunan – bangunan baru, bangunan lama hanya tertinggal bangsal Kesultanan Yogyakarta kantor gubernur didirikan ditengah – tengah daerah kepatihan Yogyakarta.

## 2. Struktur Organisasi kantor Gubernur Provinsi DI Yogyakarta



Gambar 4.1. Struktur organisasi Biro Bina Mental Spiritual

## 3. Tugas Pokok dan Fungsi/Struktur Organisasi

Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY merupakan salah satu biro dari 8 biro di lingkungan Sekretariat Daerah DIY. Tugas Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY adalah menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan dan dan mengevaluasi

kebijakan bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program kerja;
- b. Penyiapan bahan kebijakan di bidang kebijakan bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama;
- c. Penyiapan bahan koordinasi perumusan kebijakan di bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama;
- d. Fasilitasi kehidupan beragama;
- e. Pelaksanaan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan di bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama;
- f. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- g. Penyusunan laporan pelaksanaantugas Biro

#### **4. Visi dan Misi Biro Bina Mental Dan Spiritual Provinsi DIY**

##### **a. Visi Biro Bina Mental Spiritual**

Dalam mewujudkan Visi RPJPD DIY tahun 2005-2025 yaitu:

“Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2025 sebagai Pusat Pendidikan, Budaya dan Daerah Tujuan Wisata Terkemuka di Asia Tenggara dalam lingkungan Masyarakat yang Maju, Mandiri dan Sejahtera telah dirumuskan visi pembangunan DIY sebagaimana termuat dalam RPJMD DIY tahun 2017-2022 yaitu :

“Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia Jogja”

##### **b. Misi**

Meningkatkan kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat

yang berkeadilan dan berkeadaban, dimaknai sebagai misi yang diemban untuk mewujudkan peningkatan kualitas hidup -kehidupan dan penghidupan sekurang-kurangnya dari aspek :

- 1) Pemenuhan kebutuhan dasar, misalnya dari aspek kesehatan, akses infrastruktur dasar;
- 2) Peningkatan kapasitas sumberdaya manusia, misalnya dari aspek pendidikan;
- 3) Peningkatan perekonomian masyarakat dengan basis sumberdaya lokal dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan termasuk halnya dalam rangka menurunkan angka kemiskinan DIY, menurunkan kesenjangan

antar kelompok pendapatan (Gini Index), dan menurunkan ketimpangan antar wilayah (Index Williamson)

- 4) Peningkatan harmoni kehidupan sosial, budaya dan politik yang memenuhi rasa aman, nyaman dan tertib bagi seluruh warga.

### 5. SDM dan Bagian-Bagian yang Terkait

Sumber data yang didapatkan Di Biro Bina Mental Dan Spiritual dapat diperlihatkan di tabel dibawah ini

**Tabel 4.1 Pejabat Struktural**

NO.	NIP BARU	NAMA	PANGKAT	GOL	JABATAN
1.	19590525 198503 2 006	Dra. Puji Astuti, M.Si	Pembina Utama Muda	IV/C	Kepala biro bina mental spiritual
2.	19630510 198412 2 008	Waty Maruawati, S.H, M.Kes	Pembina Tingkat I	IV/b	Kepala bagian kebijakan kesehatan masyarakat
3.	19700629 199602 2 001	Lusina Siwi Lastriningsih, Skm, M.Kes	Pembina	IV/a	Kepala subbagian analisa kebijakan kesehatan masyarakat
4.	19650206 198901 2 006	Korentina Praniasih, S.E	Penata Tk I	III/d	Analisis kesehatan
5.	19630319 198303 1 009	Subawa, St	Penata Tk I	III/d	Analisis kesehatan
6.	19700115 198903 2 001	Sri Wahyuni, S.Sos	Pembina	IV/a	Analisis kesehatan
7.	19630927 199603 2 007	Triningsih, A.Md	Penata	III/c	Pengadministrasi umum
8.	19621217 198201 1 001	Drs. Marjiyanta , M.Pd.	Pembina Tk I	IV/b	Kepala bagian kebijakan sumber daya manusia
9.	10640529 199403 1 001	Drs. Yata	Penata Tingkat I	III/d	Kepala subbagian kebudayaan
10.	19670505 193303 2 014	Kasih, S.E	Penata Tingkat I	III/d	Analisis budaya

NO.	NIP BARU	NAMA	PANGKAT	GOL	JABATAN
11.	19690908 200701 2 009	Tri Rudarti, S.Pd.	Penata	III/c	Kepala subbagian analisis kebijakan pendidikan, pemuda dan olahraga, perpustakaan dan kearsipan analisis keolahragaan
12.	19730207 200801 1 006	Totoy Sutanto, S.Pd	Penata	III/c	Analisis keolahragaan
13.	19501005 201101 2 007	Arie Asimilia, S.Sos	Penata Muda Tk I	III/b	Analisis kepemudaan
14.	19770402 201101 2 005	Indah Wahyu Hartuti, S.Psi., M.Si	Penata	III/c	Analisis budaya
15.	19680110 199102 1 001	Sugeng Widodo, S.Psi	Penata Muda Tk I	III/b	Analisis pendidikan
16.	19680608 199803 1 011	Djarot Margiantoro, S.p., Msc	Pembina	Iv/a	Kepala bagian pengelolaan kebijakan bina mental dan sarana keagamaan
17.	19810509 201001 1 014	Ahmad Hanif, S.Ip., Mpa	Penata	III/c	Kepala subbagian fasilitasi kehidupan beragama
18.	19650214 198503 2 005	Ruliyem	Pengatur	II/b	Pengadministrasi umum
19.	1980927 201101 1 003	Raden Rahman Asiharri Fandaru, S.Sos	Penata Muda Tk I	III/b	Analisis bina kehidupan agama
20.	19800927 201101 1 002	Nizam Zulfikar, S.Ip	Penata Muda	III/a	Analisis bina kehidupan agama
21.	192721228 199903 2 002	Yustin Dhamayanti, Se., M.Si	Pembina	IV/a	Kepala subbagian tata usaha
22.	19651213 198603 3 008	Ning Sri Sukanti	Penata Muda Tk I	III/b	Verifikator data laporan keuangan
23.	19710234 199203 2 005	Rr. Damayanti Ita Kartika	Penata	III/c	Pengelola akuntansi
24.	19720928 199403 2 003	Mursinah, A.Md	Penata	III/c	Pengelola gaji
25.	19850827 201502 2 002	Sisca Dina Prasasti, S.E.	Penata Muda	III/a	Bendahara

NO.	NIP BARU	NAMA	PANGKAT	GOL	JABATAN
26.	19640715 199009 1 001	Tumijan	Penata Muda Tk I	III/a	Pengelola barang milik negara
27.	19700612 199103 1 012	Komarrudin	Penata Muda Tk I	III/b	Pengelola barang milik negara
28.	19840501 200902 2 011	Dhian Rahayu Pratiwi, Sip	Penata	III/c	Penyusunan program anggaran dan pelapooan
29.	19770617B 201406 2 001	Emie Wulandari, S.E	Pemata Muda	III/b	Penyusunan program anggaran dan pelaporan
30.	19860117 701507 001	Riski Atih Hasanah, S.F	Penata Muda	III/b	Pengadministrasi kepegawaian
31.	19671020 200604 1 005	Sugiono		Ii/b	pengemudi
32.	19651127 200604 1 022	Niat Setiardi	Pengatur Muda Tingkat I	Ii/b	Pengadministrasi persuratan
33.	19790725 201212 1 001	Rukmo Widodo	Juru	I/d	Penata kearsipan

## 6. Deskripsi Proses

a. Biro Bina Mental Spiritual, terdiri dari:

1) Bagian Analisa Kebijakan Kesejahteraan Rakyat, terdiri dari :

- a) Subbagian Pendidikan
- b) Subbagian Kesehatan
- c) Subbagian Sosial dan Tenaga Kerja.

2) Bagian Analisa Kebijakan Keluarga Berencana dan

pemberdayaan Masyarakat, terdiri dari :

- a) Subbagian Bina Keluarga Berencana dan Keluarga

Sejahtera;



- b) Subbagian Bina Pemberdayaan Perempuan;
  - c) Subbagian Bina Pemberdayaan Masyarakat.
- 3) Bagian Bina Mental dan Spiritual, terdiri dari :
- a) Subbagian Pengembangan Budi Pekerti dan Kedisiplinan;
  - b) Subbagian Fasilitasi Kehidupan Beragama;
  - c) Subbagian Tata Usaha.
- 4) Asisten Perekonomian dan Pembangunan, terdiri dari :  
Biro Administrasi Perekonomian dan Sumberdaya Alam,  
terdiri dari :
- a) Bagian Analisa Kebijakan Produktivitas, terdiri dari :
  - b) Subbagian Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
  - c) Subbagian Perindustrian dan Perdagangan;
- 5) Bagian Bina Kapasitas, terdiri dari :
- a) Subbagian Analisa Potensi Daerah;
  - b) Subbagian Badan Usaha Daerah;
  - c) Subbagian Tata Usaha.
- 6) Bagian Bina Sumberdaya Alam, terdiri dari :
- a) Subbagian Pertanian dan Ketahanan Pangan;
  - b) Subbagian Kehutanan, Perkebunan, Kelautan dan Perikanan;
  - c) Subbagian Lingkungan Hidup.

## **B. Hasil Pembahasan**

### 1. Prosedur Pengelolaan Surat

Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Di Biro Bina Mental Dan Spiritual kegiatan penanganan surat masuk dan surat keluar yang melalui beberapa proses lebih lanjut hingga pengiriman surat keluar. Pengelolaan surat masuk melibatkan unit-unit yang terlibat dalam proses pengolahan surat masuk yang terdiri dari unit penerima, unit penyortir, unit pencatat, unit pengarah, unit pengolah dan unit penata arsip.

- a. Prosedur pengurusan surat masuk dengan menggunakan buku agenda Di Biro Bina Mental Dan Spiritual untuk pencatatanya dicantumkan nomor agenda, kode masalah, kode instansi pengirim, tanggal penerimaan, nomor surat, tanggal surat, perihal, asal surat, ditujukan kepada, diteruskan kepada, kode penyimpanan lokasi arsip, dan keterangan.

Prosedur pengurusan surat masuk dengan menggunakan buku agenda dikelompokkan sesuai dengan jenis surat yaitu:

#### 1) Membuka surat

Surat yang boleh dibuka oleh sekretaris hanyalah surat dinas kecuali surat pribadi atas seizin Kepala Biro Bina Mental dan Spiritual.

2) Mengeluarkan dan memeriksa isi surat

Surat setelah dibuka diperiksa alamat, nama pengirim tanggal dan lampiran jika nama pengirim tidak ada dicari pada sampulnya.

3) Pencatatan

Setelah surat dicap dan diberi tanggal di catat di dalam buku agenda. Langkah selanjutnya membaca dan menyampaikan surat kepada pimpinan.

4) Distribusi

ke departemen lain dan menjawab surat pada saat kepala tidak di tempat.

b. Penanganan surat masuk dengan kartu kendali

Penanganan surat masuk dengan menggunakan kartu kendali terdiri dari :

1) Penerimaan

Petugas memisahkan surat berdasarkan surat yang dituju, membuka surat kecuali surat rahasia dan memeriksa kelengkapannya.

2) Pencatatan

Petugas pencatat mencatat surat sesuai dengan jenis surat. Surat yang penting dicatat dengan kartu kendali rangkap

tiga, untuk memudahkan pengendalian kolom pada kartu kendali diisi kecuali pada kode selanjutnya surat beserta kartu kendali diteruskan kepada pengarah surat. Surat biasa dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua dan diserahkan pada unit pengolah, untuk surat rahasia, surat dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia dua rangkap dan disampaikan kepada alamat dalam keadaan tertutup.

### 3) Pengarahan

Pengarah surat menentukan arah surat kepada siapa atau ke unit mana surat akan disampaikan. Pengarah surat menerima surat dengan tiga lembar kartu kendali, surat diperiksa kebenaran pengisian kartu kendali dan mengisi kode setelah itu kartu kendali dengan warna kuning dan merah di serahkan ke unit pengolah dan kartu kendali warna putih di simpan oleh pengarah dalam kotak kartu kendali sebagai alat pengendali surat. Kartu kendali putih ini setelah satu tahun dapat di kumpulkan lalu dijilid sebagai buku.

### 4) Pengelolaan

Pada Biro ini terdapat tiga unit yaitu pimpinan unit pengolah, tata usaha unit pengolah dan pengolah surat atau pelaksana disposisi dari pimpinan. Tata usaha menerima kartu kendali kuning dan merah, kartu tersebut diparaf kartu kendali kuning dikembalikan ke unit pengolah dan kartu

kendali merah disimpan. Kemudian surat yang telah dilengkapi lembar disposisi diserahkan kepada pimpinan unit pengolah untuk dimintakan disposisi dari pimpinan setelah diterima dan diisi lembar disposisi selanjutnya di kembalikan kepada tata usaha unit pengolah. Tata usaha menerima dan diserahkan kepada unit pengola untuk diproses sesuai instruksi pimpinan. Tata usah kemudian menyampaikan kepada unit penata arsip dan menukarkan kartu kendali kuning dengan kartu kendali merah sebagai bukti surat telah selesai diproses.

#### 5) Penataan

Penata surat menerima kartu kendali kuning yang telah diparaf oleh petugas tata usaha dan menyimpan pada kotak kartu kendali sebagai bukti surat masih diproses selain itu menerima surat yang telah selesai diproses dari tata usaha menukar kartu kendali kuning dengan kartu kendali merah kemudian menyimpan dan menata arsip sesuai dengan kode penyimpanan pada kartu kendali.

Berdasarkan pengurusan surat dengan kartu kendali tersebut dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat dengan kartu kendali memang lebih sulit karena harus merangkap tiga dan menyerahkan ke bagian satu dan satunya. Pengelolaan dengan kartu kendali dapat

digunakan untuk mengontrol surat telah diproses atau surat masih dalam proses.

c. Pengelolaan surat penting

Penyelesaian surat penting memiliki batasan waktu begitu pula saat menjawab surat penting tersebut memiliki batasan waktu tertentu yang di tetapkan oleh kepala Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur DIY.

Berdasarkan pendapat tersebut proses pengelolaan surat penting dapat disimpulkan bahwa proses pengurusan surat penting tidak jauh berbeda dengan proses pengurusan surat biasa namun dalam pengurusan surat penting memiliki batas waktu yang di tentukan oleh kepala Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur DIY

d. Pengelolaan surat rahasia

Berdasarkan pengurusan surat rahasia tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengurusan surat rahasia dilakukan dalam keadaan surat masih tertutup. Penulisan nomor surat, asal surat dan lain sebagainya dapat di ketahui dari sampul surat atau amplop. Proses membuka surat sampai surat tersebut selesai hanya dilakukan oleh unit pengolah.

2. Prosedur Pengelolaan surat keluar

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pemrosesan surat keluar meliputi menyusun konsep sesuai dengan pendiktean dari atasan dan di catat dalam buku agenda selanjutnya mengetik surat dan meminta tanda tangan kepala dan diperiksa kelengkapannya setelah selesai surat dapat didistribusikan.

Pengelolaan surat keluar Di Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur DIY menggunakan konsep surat dibuat oleh satuan kerja pengolah, pengolah yaitu pejabat kepala yang bertugas menyelesaikan surat-surat. Konsep surat diketik oleh satuan unit pengolah dan diserahkan kepada tata usaha untuk diproses lebih lanjut. Surat kemudian diperiksa dan diteruskan kepada kepala untuk ditandatangani dan dikembalikan ke unit tata usaha, dari unit tata usaha dilampiri kartu kendali yang diisi lengkap. Surat tersebut diberi nomor dan dikirimkan ke alamat yang dituju. Kartu kendali satu disimpan oleh unit tata usaha dan kartu kendali dua dan tiga dikirim kembali pada unit satuan pengolah. Oleh satuan unit pengolah kartu kendali dua dan tiga di tandatangani sebagai bukti bahwa surat telah diproses dan ditandatangani. Kartu kendali dua dikirim kembali oleh unit pengolah penata arsip kepada tata usaha dan kartu kendali tiga disimpan di unit arsip.

Pencatatan surat penting di catat di unit kearsipan di kartu kendali putih dan kuning diserahkan ke unit kearsipan agar unit kearsipan mengetahui apa yang sedang diproses dan yang telah diproses. Petugas pencatat meneliti semua kelengkapan surat dan menstempel dan

menyiapkan amplop serta meneruskan untuk di kirim sesuai alamat. Kartu kendali putih disimpan sebagai kartu kontrol, kartu kendali kuning dikembalikan ke unit pengolah bahwa suratnya telah diterima oleh pencatat dan di serahkan kepenata arsip sebagai pengganti surat. Surat biasa atau surat rutin keluar surat asli di stempel dan dimasukkan kedalam amplop dan mengirim sesuai alamat, tembusan surat dicap tanggal pengiriman dan dikembalikan ke unit pengolah disertai lembar pengantar kuning dan lembar pengantar putih di simpan di pencatat sebagai bukti penyimpanan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengelolaan dengan menggunakan kartu kendali melalui beberapa tahap yaitu surat keluar dibuat oleh seseorang yang bertugas menyelesaikan surat-surat, selanjutnya di serahkan ke unit tata usaha dan diproses, pada unit tata usaha menulis kartu kendali rangkap tiga dengan warna putih, kuning, dan merah. Kartu kendali warna merah disimpan unit tata usaha, lembar putih dan kuning beserta surat dan tembusan diserahkan ke unit pencatat dan diserahkan ke unit kearsipan. Kartu kendali putih disimpan sebagai kartu kontrol, sedangkan kartu kendali kuning dikembalikan pada unit pengolah bahwa suratnya telah diterima. Lembar pengantar kuning dan putih di simpan di pencatat sebagai bukti penyimpanan.

### 3. Hambatan Pengelolaan Surat



Pengelolaan surat di dalam instansi sering terdapat hambatan dan permasalahan dalam penyimpanan. Hambatan yang ada dalam Biro Bina Mental Dan Spiritual dapat memberikan dampak yang kurang baik terhadap pengelolaan surat dan proses administrasi.

Dalam administrasi surat menyurat terdapat beberapa hambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

- a. Kurang tepatnya pengorganisasian dalam pengurusan surat sehingga sering terjadi ketidakjelasan dalam pertanggung jawaban pengelolaan.
- b. Prosedur kerja dan tata kerja yang belum diatur secara efisien sehingga mengakibatkan kelambatan dalam penyampaian surat dan sulitnya penelusuran.
- c. Tidak tersedianya tenaga baik secara kualitatif maupun kuantitatif masih menjadi kendala utama dalam kegiatan pengelolaan surat.
- d. Tidak adanya petunjuk kerja yang standar mengakibatkan tidak adanya keseragaman dalam mengelola surat. Hal ini terjadi karena adanya anggapan bahwa pengelolaan surat hanya merupakan hal yang bersifat rutin.
- e. Ruang dan perlengkapan pengelolaan surat keluar yang kurang memadai
- f. Kurang adanya pengawasan terhadap surat-surat yang dipinjam dan dikembalikan.

4. Upaya Mengatasi Hambatan Pengelolaan Surat
  - a. Membuat prosedur kerja
  - b. Meningkatkan keterampilan kerja pegawai Di Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur DIY
  - c. Meningkatkan cepat dan tepat pada pengelolaan surat
  - d. Meningkatkan arahan kerja pegawai pada standar kerja yang baik
  - e. Melengkapi perlengkapan dan peralatan pada ruang pengelolaan surat
  - f. Meningkatkan pengawasan pada surat yang di pinjam

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pengelolaan surat masuk menggunakan buku agenda dan kartu kendali dalam menunjang efektivitas kerja pegawai Di Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur DIY
2. Langkah-langkah pengelolahaan surat masuk pada Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta yang pertama penerimaan surat lalu pemilihan surat, setelah itu pencatatan atau pengagendaan, kemudian ditindak lanjuti oleh kepala agar dapat didisposisikan dan yang terakhir penyimpanan atau pengarsipan.
3. Buku Agenda Surat Masuk adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat data surat masuk oleh unit pengolah. Dengan adanya agenda surat masuk maka surat yang datang silih berganti dapat dibukukan, sehingga surat dengan mudah ditemukan jika satu waktu diperlukan. Pada Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta penggunaan buku agenda untuk pencatatannya dicantumkan nomor agenda, kode masalah, kode instansi pengirim,

tanggal penerimaan, nomor surat, tanggal surat, perihal, asal surat, ditunjukkan kepada, diteruskan kepada, kode penyimpanan lokasi arsip, dan keterangan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan penulis akan menyarankan yaitu sebagai berikut :

1. Dalam melakukan pengelolaan surat masuk Di Bagian Biro Bina Mental Dan Spiritual Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta masih menggunakan buku agenda, sebaiknya buku agenda tersebut tidak ditaruh disembarang tempat agar tidak terjadi kesulitan untuk sekretaris dalam menemukannya kembali atau sebaiknya disediakan tempat penyimpanan khusus untuk menyimpan buku agenda tersebut.
2. Meningkatkan prosedur kerja pegawai di ruang pengelolaan surat Di Biro Bina Mental Dan spiritual Kantor Gubernur DIY

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Salim. 2002, *Teori dan Pengelolaan*. Yogyakarta: Tiara wacana
- Adisasmita. 2011, *Manajemen Pengelolaan*. Yogyakarta: Graha ilmu
- BNPB, 2009, *Pedoman Bantuan Logistik*, Jakarta
- Gie, The Liang. 2004, *Pedoman Penelitian Data Primer*. Yogyakarta: Modern Liberty
- Moleong. Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda
- Pratama. 1997, *Teknik Menulis Surat Menyurat Lengkap*, Jakarta : Pustaka Setia.
- Purwanto. 2009, *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rizal. 2003, *Komponen-komponen Dasar Korespondensi*. Jakarta: Aneka Ilmu
- Sutanta. 2003, *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiarto, Agus. 2005, *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Susanto. 2000, *Sistem Informasi Manajemen : Konsep & Pengembangannya* .  
Lingga Jaya. Bandung.
- Sutanta. 2003, *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta CV
- Terry. 2005, *principles of management*, Alexxander Hamilton institute, New York.
- Y.S Marjo. 2000, *Surat-Surat Lengkap*, Jakarta : Setia Kawan.

# LAMPIRAN 1

## Penomoran Surat Masuk dan Keluar



# LAMPIRAN 2



## Pemisahan Surat



# LAMPIRAN 3

## Pengkodean Kartu Kendali

