

Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Guna Menunjang Efektivitas Kerja Pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Ii Sartika Asih Bandung

Adinda Dwi Tajrina¹, Nurul Dwi Ariyani²

^{1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit D3, Politeknik Piksi Ganesha,
Jl. Jend Gatot Subroto No.301 Bandung

E-mail: piksi.adinda.20305028@gmail.com, piyulnurul@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Guna menunjang Efektivitas kerja pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi pustaka dengan Teknik pengambilan sampel purposive sampling. Penelitian dilakukan pada bulan maret dan april tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 4 orang dari 7 orang petugas urusan tata usaha. Hasil penelitian diperoleh sebanyak 217 surat masuk dan 461 surat keluar yang telah diolah oleh bagian urusan tata usaha. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar diantaranya (1) kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai (2) efektivitas kerja pegawai (3) sumber daya manusia. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yaitu (1) penambahan peralatan dan perlengkapan agar pengelolaan dan pengarsipan surat lebih optimal (2) sebaiknya pengerjaan surat dilakukan secara berkala agar tidak menumpuk mengingat pengerjaan surat dilakukan secara manual sehingga rentan terjadinya keterlambatan (3) penambahan staf/pegawai kepala urusan tata usaha yang saat ini di rangkap oleh kepala urusan administrasi serta pegawai arsip yang mampu mengelola arsip surat dengan baik agar pengelolaan lebih efektif.

Kata Kunci : Surat masuk, surat keluar, efektivitas kerja.

ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of Management of Incoming and Outgoing Letters to support work effectiveness in the Administrative Affairs Sub-Division at Bhayangkara Hospital TK II Sartika Asih Bandung. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and literature study using purposive sampling techniques. The research was conducted in March and April 2023 with a sample size of 4 people out of 7 administrative affairs officers. The research results obtained as many as 217 incoming letters and 461 outgoing letters which had been processed by the administrative affairs section. This study found several problems that occurred in the management of incoming and outgoing letters including (1) lack of adequate equipment and supplies (2) employee effectiveness (3) human resources. Based on the problems found, the authors try to provide several suggestions, namely (1) adding equipment and supplies so that the management and archiving of letters is more optimal (2) it is better to work on letters periodically so that they do not accumulate, considering that the processing of letters is done manually so that it is prone to delays (3) additional staff/employees for the head of administrative affairs who are currently concurrently held by the head of administrative affairs as well as archive employees who are able to manage mail archives properly so that management is more effective.

Keywords: Incoming mail, outgoing mail, work effectiveness.

PENDAHULUAN

Manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur petugas kesehatan dan non-petugas kesehatan melalui program kesehatan sebagai penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga yang menjadi objek dan sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu rumah sakit. Menurut UU NO.44 TAHUN 2009 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam lingkungan rumah sakit tentunya sering terjadi pertukaran informasi yang disampaikan dari pihak satu ke pihak lain dengan menggunakan media komunikasi verbal maupun non verbal salah satu media yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut adalah dengan menggunakan surat.

Surat menyurat dalam instansi rumah sakit terutama di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung sering digunakan sebagai suatu sarana komunikasi efektif dan efisien yang digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada instansi lain maupun perorangan, dalam pengelolaannya tentu terdapat beberapa permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini salah satunya adalah pengelolaan surat yang masih dilakukan secara manual dikarenakan tidak adanya aplikasi surat digital atau web penunjang yang dimiliki rumah sakit. Dalam penulisan surat tersebut tentunya

diperlukan ketelitian dan efektivitas dalam pengelolaan agar proses penyampaian informasi dilakukan dengan baik. Maka dari itu penulis tertarik untuk memilih judul “**Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Guna Menunjang Efektivitas Kerja Pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha Di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung**”.

POKOK PERMASALAHAN

Berdasarkan pendahuluan diatas maka pokok permasalahan yang akan penulis ambil adalah analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar guna menunjang efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

A. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan judul diatas adalah:

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung?
2. Bagaimana efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada didalam pengelolaan surat masuk dan

surat keluar pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung?

B. Tujuan Umum

Untuk mengetahui analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar guna menunjang efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

C. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan surat masuk di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan surat keluar di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.
4. Untuk mengetahui kendala apa yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terhadap efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.
5. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terhadap efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

METODE

A. Pengertian Analisis

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Pengertian analisis bukanlah sekedar pencarian atau penyelidikan, melainkan suatu kegiatan yang direncanakan dan dilakukan secara sungguh-sungguh, menggunakan pemikiran kritis untuk menarik kesimpulan dari apa yang ditaksir. (Muhammad, 2016)

B. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja to manage yang berarti menangani, memimpin, membimbing, atau mengatur. (Suawa, Pioh and Waworundeng, 2021)

C. Pengertian Surat

Pengertian surat menurut Hisyam, adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Purwanto, surat adalah

sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis. (Dian, 2018)

1. Fungsi Surat

Menurut Yatimah, surat memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, secara khusus, fungsi surat adalah sebagai berikut:

- a. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
- b. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
- c. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
- d. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
- e. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
- f. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
- g. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan. (Dian, 2018)

2. Jenis-Jenis Surat

1. Surat dinas. Surat dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang

memiliki hubungan dengan instansi tersebut, karena surat dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat dinas diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat edaran, surat penagihan, pengumuman dan surat undangan rapat dinas.

2. Surat niaga. Surat niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan, dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan surat permohonan lelang dan periklanan.
3. Surat pribadi. Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Karena surat pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes untuk menambah rasa kekeluargaan atau persahabatan.
4. Bentuk-bentuk Surat. Menurut Finoza (2010), seluruh surat berperihal harus ditulis dengan menggunakan tiga bentuk utama, yaitu:
 - a. Bentuk Resmi Indonesia (Official Style)
 - b. Bentuk Lurus (Block Style)
 - c. Bentuk Bertekuk (Indented Style)

Ketiga bentuk utama diatas memiliki variasi, sehingga bentuk surat berperihal secara lengkap adalah:

- a. Bentuk resmi Indonesia lama (official Style)
 - b. Bentuk resmi Indonesia baru (New Official Style)
 - c. Bentuk Lurus Penuh (Full Block Style)
 - d. Bentuk Lurus (Block Style)
 - e. Bentuk Setengah Lurus (Semi Block Style)
 - f. Bentuk Bertekuk (Indented Style)
 - g. Bentuk Alinea Menggantung (Hanging Paragraph Style)
5. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk. Menurut Dewi (2011) dalam buku Manajemen Kearsipan, Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengelolaan surat masuk adalah:
- a. Penerimaan
 - b. Penyortiran
 - c. Pencatatan
 - d. Pengarahan dan Penerusan
 - e. Penyimpanan arsip surat
6. Prosedur pengelolaan surat keluar. Menurut Dewi (2011) dalam buku Manajemen Kearsipan, Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengelolaan surat keluar adalah :
- a. Mempersiapkan konsep surat keluar
 - b. Penandatanganan konsep surat oleh yang berhak
 - c. Pencatatan dan penyimpanan arsip surat keluar
 - d. Pengiriman surat keluar

D. Definisi Efektivitas Kerja

Efektivitas menjadi unsur pokok untuk mencapai sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas dapat dikatakan efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

1. Kriteria Efektivitas kerja

- a. Pendekatan Sumber (*resource approach*)
- b. Pendekatan Proses (*process approach*)
- c. Pendekatan Sasaran (*goals approach*)

2. Aspek Efektivitas Kerja

- a. Keterlibatan (*involvement*)
- b. Konsistensi (*consistency*)
- c. Adaptasi (*adaptability*)
- d. Misi (*mission*)

3. Indikator Efektivitas Kerja

Adapun beberapa indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Hasibuan (2016) yaitu:

- a. Kualitas Kerja.
- b. Kuantitas Kerja.
- c. Pemanfaatan Waktu

E. Pengertian Tata Usaha

Menurut Rahmawati (2014) dalam buku Manajemen Perkantoran, tata usaha merupakan segenap rangkaian aktivitas atau kegiatan yang menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi.

F. Definisi Operasional Variabel

Variabel Bebas (Independent Variable) adalah Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat

Keluar dan Variabel Terikat (Dependent Variable) Efektivitas Kerja

Tabel 1. 1
Definisi Oprasional Verbal

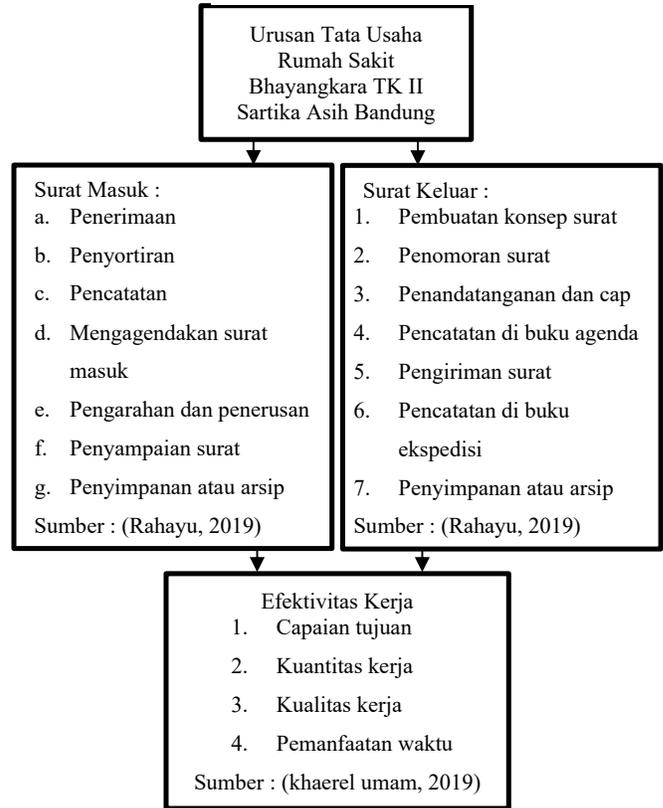
| Variabel | Definisi | Indikator |
|---|--|---|
| Analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar (X) | Pengelolaan surat masuk dan surat keluar adalah metode yang berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur surat masuk dan surat keluar yang harus dilakukan secara tertata dan berurutan dengan kegiatan yang utama yaitu pengelolaan surat menyurat agar pengadministrasian berjalan dengan baik | <p>1. Pengelolaan Surat Masuk :</p> <p>a.Penerimaan b.Penyortiran c.Pencatatan d.Mengagendakan surat masuk e.Pengarahan dan penerusan f.Penyampaian surat g.Penyimpanan atau arsip</p> <p>2. Pengelolaan Surat Keluar :</p> <p>a.Pembuatan konsep surat b.Penomoran surat c.Penandatanganan dan cap d.Pencatatan di buku agenda e.Pengiriman surat f.Pencatatan di buku ekspedisi g.Penyimpanan atau arsip</p> <p>Sumber : (Rahayu, 2019)</p> |
| Efektivitas Kerja (Y) | Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan | <p>1. Capaian tujuan 2. Kuantitas kerja 3. Kualitas kerja 4. Pemanfaatan waktu</p> <p>Sumber : (khaerel umam, 2019)</p> |

Sumber : Pengolahan Data Penulis (2023)

G. Kerangka Berpikir

Tabel 1. 2

Kerangka Berpikir



Sumber : Pengolahan Data Penulis (2023)

H. Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah 7 orang petugas tata usaha yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

I. Sampel

Jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 4 orang petugas tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

2. Wawancara

3. Studi Pustaka

TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengolahan analisis data yang difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

| | | |
|-------------|---|------------------------------|
| | oleh pegawai urusan tata usaha | |
| Penyimpanan | Dilakukan proses penyimpanan arsip surat masuk oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |

Sumber : Pengolahan Data Penulis (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Bagian Urusan Tata Usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

1. Pengelolaan Surat Masuk

Tabel 1. 3

Penyesuaian Teori Surat Masuk

| Teori | Kenyataan | Keterangan |
|-----------------|---|------------------------------|
| Penerimaan | Dilakukan proses penerimaan surat masuk oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |
| Penyortiran | Dilakukan proses penyortiran surat masuk oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |
| Pencatatan | Dilakukan proses pencatatan surat masuk oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |
| Pendistribusian | Dilakukan proses pendistribusian surat masuk | Sesuai dengan teori yang ada |

Berdasarkan tabel diatas adapun langkah-langkah dalam pengelolaan surat masuk pada sub bagian urusan tata usaha rumah sakit bhayangkara TK II Sartika Asih bandung, yaitu:

1. Surat Masuk, Petugas menerima surat masuk baik dari pengirim langsung, satpam atau melalui email.
2. Penyortiran surat masuk. Petugas memeriksa surat tersebut untuk dipisahkan menurut klasifikasi surat apakah surat tersebut segera, rahasia atau biasa. Kemudian apakah jenis suratnya umum atau dinas.
3. Pencatatan atau pengagendaan Proses pencatatan atau pengagendaan surat masuk di Rumah sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung masih menggunakan sistem manual yaitu dengan cara ditulis tangan untuk dimasukkan ke buku agenda sesuai dengan jenis suratnya lalu diberi disposisi. Adapun langkah-langkah dalam pencatatan agenda surat masuk yaitu, menuliskan informasi surat masuk pada

buku agenda sesuai dengan jenis suratnya yang diberi kolom asal surat, kepada, nomor surat, tanggal surat, perihal surat, tanggal terima surat, dan disposisi surat.

4. Pendistribusian Surat Masuk. Selanjutnya surat masuk yang telah dikembalikan ke bagian urusan tata usaha di catat pada buku ekspedisi dengan mencantumkan nomer agenda, perihal dan tujuan. Surat tersebut lalu di copy untuk arsip sementara surat aslinya di distribusikan ke unit lain sesuai dengan arahan pada lembar disposisi.
5. Penyimpanan atau arsip. Surat yang sudah di copy kemudian disimpan sesuai dengan jenis, bulan dan tahun surat tersebut, kemudian di masukan ke dalam map dan disimpan pada box surat yang nantinya akan di simpan di gudang arsip agar apabila surat tersebut dibutuhkan kembali maka dapat ditemukan dengan cepat.

| | | |
|----------------------------|---|-------------------------------|
| Penandatanganan Surat | Dilakukan proses penandatanganan surat keluar oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |
| Pencatatan dan Penyimpanan | Dilakukan proses pencatatan dan penyimpanan surat keluar oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |
| Pengiriman | Dilakukan proses pengiriman surat keluar oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada. |

Sumber : Pengolahan Data Penulis (2023)

Tabel 1. 4

Penyesuaian Teori Surat Keluar

| Teori | Kenyataan | Keterangan |
|----------------------|---|------------------------------|
| Mempersiapkan Konsep | Dilakukan proses persiapan konsep surat keluar oleh pegawai urusan tata usaha | Sesuai dengan teori yang ada |

Berdasarkan tabel diatas, adapun langkah-langkah pengelolaan surat keluar pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, yaitu :

1. Perintah pembuatan surat. Petugas menerima disposisi untuk membuat surat keluar atau bisa juga di perintahkan secara langsung oleh kepala rumah sakit atau pimpinan.
2. Penyiapan dan pengetikan konsep surat. Petugas membuat konsep surat kemudian di cetak dan di tanda tangani oleh konseptor, kasubbagrenmin dan wasintern untuk sekaligus di cek dan di cap arsip.
3. Revisi dan persetujuan. Konsep surat keluar yang terdapat revisi dikembalikan ke urusan tata usaha untuk diperbaiki,

selanjutnya konsep surat ditandatangani oleh konseptor, kasubbag renmin dan wasintern atau jika surat keluar biasa hanya ditandatangani oleh konseptor dan kasubbag renmin saja. Jika konsep surat sudah sesuai maka surat ditandatangani oleh kepala rumah sakit.

4. Penandatanganan dan cap surat. Bagian urtu dalam pembuatan konsep surat di cetak sebanyak dua rangkap, kemudian kepala rumah sakit menandatangani di kedua rangkap surat tersebut. Satu surat yang sudah ditandatangani disimpan untuk arsip dan satu surat di cap kepala untuk dikirim.
5. Pencatatan dan penomoran surat. Sebelum dikirim surat diberi nomor terlebih dahulu dan dicatat pada buku agenda surat keluar dengan mencantumkan nomor agenda, kepada, nomor surat, tanggal, dan perihal.
6. Pengiriman surat keluar. Surat yang sudah diberi nomor, ditandatangani dan di cap kemudian dimasukkan kedalam amplop untuk dikirim sesuai dengan alamat yang dituju. Pengiriman surat bisa dilakukan langsung oleh caraka atau petugas ekspediter atau melalui kantor pos dan e-mail. Surat yang akan dikirim dicatat dalam buku ekspedisi untuk tanda terima sebagai bukti bahwa surat tersebut sudah diterima oleh pihak.
7. Penyimpanan atau arsip. Penyimpanan surat keluar di bagian urusan tata usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung dilakukan dengan cara manual. Setiap

bulan surat keluar dimasukan kedalam amplop sesuai dengan jenis surat. Contohnya, surat keluar umum, surat keluar dinas, surat perintah dan lain sebagainya kemudian disimpan pada lemari di gudang arsip.

2. Peralatan dan Perlengkapan pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung

Agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar maka dibutuhkan peralatan dan perlengkapan yang memadai. Pada bagian urusan tata usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yaitu komputer, printer, mesin scanner, buku agenda, lembar disposisi, buku ekspedisi, cap, map, klip, dan ATK lainnya. Sedangkan peralatan yang digunakan untuk penyimpanan surat masuk dan surat keluar yaitu amplop, map dan lemari arsip

Peralatan tersebut sudah tersedia namun masih kurang, perlu penambahan lemari arsip mengingat jumlah surat yang semakin bertambah dan tidak adanya retensi atau pemusnahan arsip yang seharusnya dilakukan setiap 5 tahun sekali. Sampai saat ini arsip yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung belum pernah dimusnahkan sehingga gudang arsip tidak tertata dengan rapi. Jumlah lemari arsip yang cukup akan memudahkan pengelolaan surat. Meskipun demikian, petugas berusaha untuk mengelola dan memproses surat dengan baik

meskipun kurang optimal.

B. Efektivitas Kerja pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi, suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil.

Hasil kerja yang dilakukan oleh petugas urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan capaian tujuan, pengelolaan surat masuk dan surat keluar dilakukan dengan efektif dan efisien, dan pengelolaan dilakukan dengan teliti.

Keterkaitan hasil dan kesesuaian tentunya harus dilakukan oleh petugas agar proses penyampaian informasi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja artinya jumlah kerja serta pemanfaatan waktu yang digunakan selama jam kerja yang ditetapkan. Jenis kuantitas ini bisa dilihat dari hasil kinerja para pegawai atau karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, apakah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan atau tidak. Kuantitas kerja pada urusan tata usaha dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar dilakukan

dengan baik dan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku.

3. Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu adalah proses merencanakan, mengontrol, dan menggunakan waktu semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas tertentu sebagai cara untuk menciptakan efektivitas dan produktivitas. Dalam proses pengerjaan surat masuk dan surat keluar petugas bagian urusan tata usaha memanfaatkan waktu dengan baik. Pegawai datang tepat waktu serta pengerjaan dilakukan dengan efektif agar proses pendistribusian bisa dilakukan dengan segera untuk menghindari keterlambatan penyampaian informasi pada surat.

C. Hasil Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Terhadap Efektivitas Kerja pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan dengan efektif dan efisien sesuai dengan target capaian yang telah ditentukan agar dapat menunjang efektivitas kerja. Pengelolaan yang baik tentu akan berdampak baik pula pada efektivitas kerja.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku. Pengelolaan surat masuk maupun surat keluar menjadi tanggung jawab petugas urusan

tata usaha.

Tabel 1. 5

Persentase Hasil Pengelolaan Surat

| No | Bulan | Pengelolaan Surat Masuk | | Pengelolaan Surat Keluar | |
|-------|-------|-------------------------|-------|--------------------------|-------|
| | | P | % | P | % |
| 1 | Maret | 135 | 0.62% | 306 | 0.67% |
| 2 | April | 82 | 0.38% | 155 | 0.33% |
| Total | | 217 | 100% | 461 | 100% |

Sumber : Olahan Peneliti 2023

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Pengelolaan Surat} \times 100\%}{\text{Total Pengelolaan Surat Selama 2 Bulan}}$$

Persentase pengelolaan surat masuk dan surat keluar selama 2 (dua) bulan yaitu:

1. Pengelolaan surat masuk, terdapat 217 surat yang telah diterima dan diolah oleh petugas urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.
2. Pengelolaan surat keluar, terdapat 461 surat keluar yang telah diolah oleh petugas urusan tata usaha rumah sakit bhayangkara TK II sartika asih bandung.

Efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha rumah sakit bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung kurang maksimal, meskipun proses pengelolaan dilakukan sesuai dengan standar

operasional yang berlaku akan tetapi dalam pengerjaannya masih ada waktu yang tidak efektif mengingat proses penanganan masih dilakukan dengan manual tanpa bantuan aplikasi penunjang atau web secara digital.

D. Permasalahan yang timbul dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terhadap efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha di rumah sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilakukan oleh penulis, ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Bhayangkara TK II sartika asih bandung. Adapun masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai seperti lemari arsip. Hal ini tentu nya menghambat proses pengelolaan, arsip surat harus disimpan dengan baik, terjaga dan rapi tentu dibutuhkan peralatan yang menunjang penyimpanan. Selain itu dalam pengelolaan arsip petugas urusan tata usaha tidak pernah melakukan retensi terhadap arsip yang sudah lama, petugas hanya menyimpan nya di gudang arsip sehingga terjadi penumpukan dan arsip tidak disimpan dengan rapi.
2. Kurangnya efektivitas kerja pegawai dikarenakan proses pengerjaan masih dilakukan

secara manual tanpa adanya web resmi atau aplikasi penunjang yang memudahkan pengelolaan surat serta pengarsipan surat. Selain itu jika surat dibutuhkan kembali akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus dicari satu per satu dan tidak ada *back up* data digital.

3. Kurangnya sumber daya manusia pada sub bagian urusan tata usaha dikarenakan tidak adanya jabatan kepala urusan tata usaha. Kepala bagian yang menjabat saat ini merupakan kepala urusan administrasi yang merangkap jabatan sebagai kepala urusan tata usaha. Meskipun pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan baik, namun tentu kurang maksimal. Selain itu petugas pengarsipan yang bertanggung jawab dibagian gudang arsip merangkap sebagai caraka atau ekspediter, sehingga diperlukan staf tambahan agar pengelolaan dapat berjalan dengan baik.

E. Upaya Yang Dilakukan Dalam Menyelesaikan Masalah Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Terhadap Efektivitas Kerja pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha Di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

Dengan adanya permasalahan yang terdapat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung maka ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, diantaranya:

1. Kurangnya peralatan dan

perlengkapan yang memadai seperti lemari arsip, upaya yang dilakukan petugas adalah menyortir surat masuk dan surat keluar setiap bulan agar tidak terlalu menumpuk dan memudahkan dalam pencarian. Meskipun tidak ada pemusnahan untuk arsip yang lebih dari 5 tahun namun petugas berupaya merapikan setiap arsip dengan menyimpannya di gudang arsip sebaik mungkin. Peralatan dan perlengkapan penunjang sebaiknya diperbanyak sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan dan dilakukan retensi atau pemusnahan untuk arsip yang sudah lebih dari 5 tahun agar gudang arsip tertata dengan baik sehingga proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Upaya yang dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai adalah dengan memaksimalkan pengerjaan surat masuk dan surat keluar guna meminimalisir terbuangnya waktu dan keterlambatan penyampaian informasi pada surat, mengingat proses pengelolaan surat dilakukan dengan manual tanpa adanya aplikasi penunjang atau web yang dimiliki.
3. Sumberdaya manusia pada sub bagian urusan tata usaha di rumah sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung masih kurang dikarenakan tidak adanya kepala urusan tata usaha dan petugas khusus pengelolaan arsip surat.

Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan staf atau pegawai yang nantinya bisa menjabat sebagai kepala urusan tata usaha dan pegawai khusus pengelolaan arsip serta pelatihan bagi pegawai yang berhubungan dengan pengelolaan arsip agar kedepannya bisa berjalan dengan optimal.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada sub bagian urusan tata usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, penulis dapat mengambil kesimpulan mengenai Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Guna Menunjang Efektivitas Kerja pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada sub bagian urusan tata usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung sudah dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.
2. Efektivitas kerja pada sub bagian urusan tata usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung kurang maksimal, meskipun proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan tetapi dalam pengerjaannya masih ada waktu yang terbuang dalam proses penanganan surat dikarenakan belum tersedianya aplikasi penunjang atau web khusus untuk memudahkan proses pengerjaan surat sehingga dalam proses pencatatan disposisi, agenda dan ekspedisi surat masuk maupun surat keluar masih dikerjakan secara manual.
3. Kurangnya peralatan dan perlengkapan yang memadai seperti lemari penyimpanan arsip, selain itu lemari yang terbuka rentan terjadi kerusakan dan gudang arsip yang kurang terawat. Efektivitas kerja pegawai dalam pengelolaan surat masih dilakukan secara manual. Tidak tersedia web atau aplikasi khusus yang bisa digunakan untuk mempermudah penginputan data surat masuk dan surat keluar. Tidak adanya retensi atau pemusnahan arsip sehingga terjadi penumpukan. Sumber daya manusia yang kurang terutama di bagian urusan tata usaha dan pengarsipan.
4. Memaksimalkan peralatan dan perlengkapan yang ada serta menyortir surat setiap bulan untuk memudahkan pencarian surat kembali dan penyimpanan di gudang arsip. Petugas masih menggunakan cara manual dalam pengelolaan surat, maka dari itu upaya yang dilakukan adalah meminimalisir terbuangnya waktu pengerjaan. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dijalankan dengan baik dan semaksimal mungkin meskipun tanpa bantuan web atau aplikasi Pengarsipan

surat setiap bulan sebagai upaya agar tidak terjadi penumpukan dan tercecernya surat. Penambahan staf atau pegawai yang mampu menjabat sebagai kepala urusan tata usaha agar pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan maksimal, serta penambahan staf untuk mengelola arsip atau memberikan pelatihan kepada pegawai yang berhubungan dengan pengelolaan arsip agar pengelolaan dapat berjalan dengan optimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi pegawai urusan tata usaha serta instansi rumah sakit agar kedepannya proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di rumah sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berjalan dengan baik dan optimal. Adapun saran tersebut yaitu:

1. Peningkatan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar agar pekerjaan yang dihasilkan lebih optimal mengingat proses pengerjaan pencatatan surat dilakukan secara manual tanpa bantuan aplikasi penunjang sehingga rentan terjadinya keterlambatan. Pembuatan aplikasi surat digital bisa digunakan untuk mempermudah proses pengelolaan surat serta sebagai arsip untuk memudahkan pencarian surat apabila dibutuhkan kembali.
2. Peningkatan efektivitas kerja pegawai pada sub bagian urusan tata usaha agar proses

pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan efektif dan efisien.

3. Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi, sebaiknya bagian urusan tata usaha Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung melakukan penambahan staf terutama jabatan kepala urusan tata usaha dan staf pengelola arsip serta penambahan peralatan penunjang seperti lemari arsip agar proses pengarsipan dapat dilakukan dengan baik
4. Merealisasikan upaya-upaya yang akan dilakukan untuk meminimalisir permasalahan yang timbul dalam pengelolaan surat agar pekerjaan lebih baik dan optimal sehingga proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A. DOKUMEN

Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (2005): PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 11 tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Rumah Sakit Bhayangkara Polri.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

B. BUKU

Dewi, I.C. (2011) *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Rahmawati (2014) *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- S, H. (2000) *Pembimbing Administrasi & Surat Menyurat*. Jember: Sumber Ilmu.
- Wursanto, I. (1991) *Kearsipan 1*. Yogyakarta: Kanisius

C. JURNAL ILMIAH

- AZIZAH, D.R. (2021) 'Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi DI MTS NEGERI 5 KEDIRI (Skripsi)', Manajemen pendidikan, p. 3.
- Deshpande, S. (2013), *Journal of the American Chemical Society*, 123(10), pp. 2176–2181. Available at <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385>.
- Dian, A. (2018) 'Prosedur Pengelolaan Surat Di Pt Pos Indonesia Palembang 30000', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 9–21.
- Henri (2018) 'Rumah sakit menurut permenkes', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (44), pp. 6–25.
- Mathematics, A. (2016), pp. 1–23.
- Muhammad, A. (2016) 'Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Rahayu (2015) 'Surat Menyurat', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), p. 22.
- Rahayu, A. (2019) 'Bab iii landasan teori 3.1.', <http://ejournal.uajy.ac.id/7244/4/3TF03686.pdf>, (2010), pp. 15–48. Available at: <http://ejournal.uajy.ac.id/7244/4/3TF03686.pdf>.
- Richard Oliver (dalam Zeithml., dkk 2018) (2021), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., pp. 2013–2015.
- Suawa, P.J., Pioh, N.R. and Waworundeng, W. (2021) 'Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa(Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi)', *Jurnal Governance*, 1(2), pp. 2088–2815.