

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pemimpin memiliki peran penting dalam suatu organisasi karena seorang pemimpin merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi selain itu pemimpin memiliki peran dalam meningkatkan dan menjaga keseimbangan di era global yang semakin berkembang. Didalam setiap perusahaan atau instansi tentunya pasti memerlukan kepengurusan administrasi yang baik. Apabila dalam tata usaha yang baik dapat memberikan manfaat yang dibutuhkan. Hal tersebut dapat meningkatkan mutu atau kualitas dalam berlangsungnya suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.

Salah satu peran penting bagi kelancaran kegiatan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan adalah surat. Surat merupakan sarana komunikasi secara tertulis dalam menyampaikan suatu informasi baik secara individu maupun organisasi. Seiring dengan perkembangan jaman surat masih sangat berperan dalam kegiatan organisasi atau pengkantor.

Penanganan surat merupakan suatu proses yang membantu dalam mencapai tujuan organisasi atau suatu proses yang memberikan pengawasan terhadap suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan untuk mencapai tujuan. Kegiatan penanganan surat dipandang sebagai kegiatan yang mudah dan sederhana hingga sebagian besar menganggap kegiatan

ini mudah, banyak organisasi yang belum menerapkan penanganan surat yang baik dan benar. Penanganan surat yang buruk dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi salah satu contohnya adalah kantor menjadi tidak rapih akibat tumpukan surat yang lalu. Oleh sebab itu penanganan dan pengarsipan harus sesuai agar dapat mencapai tujuannya.

Berdasarkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan yang penulis laksanakan di Badan Kepegawaian Negara masih terdapat permasalahan dalam penanganan surat masuk pada aplikasi *E-Office* belum sempurna dalam fitur-fitur aplikasi tersebut, seperti contohnya pada jenis surat dan kode surat. Pada jenis surat hanya tercantum 2 jenis surat yaitu surat biasa dan nota dinas sedangkan dalam jenis surat terdapat beberapa seperti surat edaran, surat pengumuman, surat biasa, surat pengantar, surat niaga dan sebagainya. Selain itu dalam kode surat pun masih belum sempurna hanya beberapa database saja yang dijadikan kode selanjutnya kode tersebut dimasukkan kedalam aplikasi.

Selain itu surat masuk bersifat satu arah surat masuk hanya diterima oleh bagian persuratan, surat masuk yang diterima oleh bagian persuratan diinput setelah itu surat diberikan ke unit yang berkaitan setelah surat dikirim ke unit yang berkaitan surat hanya disimpan di unit itu sehingga dalam penyimpanan belum efisien. Hal ini menunjukkan dalam penemuan kembali surat yang dibutuhkan memerlukan waktu lama. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam penanganan surat di Badan Kepegawaian

Negara masih kurang memadai salah satunya ruangan yang digunakan untuk mengelola surat.

Mengacu pada penjelasan diatas penyusun tertarik untuk meneliti penanganan surat masuk dan surat keluar di Badan Kepegawaian Negara dengan judul “Analisis Penanganan Surat Masuk dengan menggunakan aplikasi *E-Office* di Badan Kepegawaian Negara.”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan Bagaimana penanganan surat masuk di Badan Kepegawaian Negara dan hambatan yang dialami serta upaya untuk meningkatkan kualitas dalam penanganan surat masuk di Badan Kepegawaian Negara?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui bagaimana penanganan surat masuk yang ada di Badan Kepegawaian Negara, mengetahui hambatan-hambatan yang dialami dalam proses penanganan surat masuk serta dapat mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah-maslah dalam kegiatan penanganan surat.

## **2. Manfaat**

### **a. Bagi Penulis**

Penulis dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penanganan surat menyurat yang terjadi di kehidupan organisasi yang nyata. Selain itu Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dengan berupa Karya Ilmiah

### **b. Bagi Kantor Badan Kepegawaian Negara**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai evaluasi pada kegiatan penanganan surat di Badan Kepegawaian sehingga dapat menjadi referensi pengembangan dan peningkatan mutu kegiatan penanganan surat di kantor Badan Kepegawaian Negara khususnya dalam hal penanganan surat masuk.