
**PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*) DI KANTOR DISPERINDAG
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Penulis 1: Yodhika Nursholeh
Penulis 2: Sutirman
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Email: yodhikanursholeh@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY; 2) mengetahui pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode. Informan penelitian sebanyak 4 orang yakni 2 orang informan kunci dan 2 orang sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengelolaan surat masuk elektronik (*e-mail*) dikelompokkan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa yang diterima dapat langsung diproses tanpa melakukan pencetakan menggunakan kertas. Surat penting dilakukan pencetakan ke dalam kertas terlebih dahulu sebelum diproses seperti surat kertas; 2) Pengelolaan surat keluar elektronik dibedakan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa langsung dikirim melalui media elektronik *e-mail*. Surat penting diproses secara elektronik menggunakan *e-mail* kemudian disusulkan surat berbasis kertas; 3) Hambatan dalam pengelolaan surat elektronik yakni jaringan yang mengalami gangguan dan pegawai yang belum semua terampil menggunakan surat elektronik.

Kata kunci : Pengelolaan Surat, *E-mail*, Kantor Disperindag

***MANAGEMENT OF ELECTRONIC MAIL (*E-MAIL*) IN THE OFFICE OF DISPERINDAG
YOGYAKARTA PROVINCE***

ABSTRACT

The research aims: 1) to know the management of electronic inbox mail in office of Disperindag DIY, 2) to know the management of electronic outbox mail in office of Disperindag DIY. This is descriptive research with qualitative approach. The data collecting techniques were using observation, interview, and documentation. The data were analyzed by descriptive analysis technique using data reduction, data presentation and data result. The validity of data were using resource and method of triangulation technique. There were 4 participants involved in this research: 2 main participants and 2 supportive participants. The result shows: 1) the management of electronic inbox mail are divided into two kinds: ordinary mail and important mail. The ordinary mail can be processed without any print out letters. While the important mail should be processed by print them out first into print out letters; 2) the management of electronic outbox mail are also divided into two kinds of mail: ordinary mail and important mails. The ordinary mail can be sent directly only through electronic mail media without print out letters. While the important mails should be send through both electronic mail media as well the print out letters; 3) the obstacles in managing this electronic mails are the unstable network and limited human resource skill.

Keywords: letter management, *E-mail*, Office of Disperindag

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi sekarang semakin modern dan canggih. Telah banyak ditemukan alat komunikasi berbasis komputer

yang dapat digunakan untuk menunjang kelancaran aktivitas kegiatan kantor atau organisasi baik pemerintah maupun swasta. Perkembangan juga terjadi pada alat komunikasi surat yang dahulu melalui jasa pos, sekarang

menggunakan sistem internet. Surat elektronik yang dapat digunakan untuk memperlancar pengiriman surat supaya menjadi lebih cepat dan lebih efisien.

Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi baik secara individu maupun kelembagaan. Menurut Djoko Purwanto (2007: 2) "Surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis". Surat-menysurat merupakan kegiatan saling bertukar informasi tertulis dari satu pihak kepada pihak lain dan terjadi hubungan yang berkesinambungan antara kedua belah pihak. Surat-menysurat merupakan salah satu dari kegiatan yang bisa menunjang tercapainya tujuan organisasi pemerintah. Bentuk pengelolaan surat bagi organisasi pemerintahan adalah melakukan kegiatan pengurusan baik surat masuk maupun surat keluar.

Suatu organisasi atau lembaga yang memiliki aktivitas yang padat sering dihadapkan pada persoalan-persoalan administrasi khususnya dalam bidang surat menyurat. Persoalan-persoalan yang sering terjadi itu antara lain keamanan surat kurang terjamin, banyak surat hilang atau berserakan, pengurusan surat memakan waktu yang lama, prosedur pengurusan surat kurang jelas dan lain sebagainya.

Tugas-tugas yang begitu banyak dan membutuhkan penyelesaian yang cepat seharusnya kantor menggunakan peralatan yang modern, salah satunya adalah dengan memakai surat elektronik. Fungsi surat elektronik menjadi sangat penting karena manfaatnya yang kompleks. Salah satu diantaranya sebagai instansi pemerintahan yang melayani pelayanan bagi masyarakat email menjadi salah satu fasilitas yang dirasa cepat. E-mail memungkinkan data dikirim secara elektronik sehingga sampai di tujuan dengan sangat cepat. Menurut Flynn Nancy (2010: 79) fungsi e-mail adalah

- a. Penggunaan e-mail memungkinkan data dikirim secara elektronik sehingga sampai di tujuan dengan sangat cepat. Surat elektronik dapat mengirim file berupa gambar, grafik. Dapat melakukan pengiriman e-mail ke beberapa orang sekaligus dalam waktu yang bersamaan.
- b. Surat elektronik (e-mail) dapat mengirim semua jenis surat baik itu surat dinas, surat surat undangan, dan lain sebagainya ke seluruh penjuru dunia dengan sangat cepat.

- c. Surat elektronik (e-mail) media elektronik yang efektif, efisien dan murah. Tidak perlu menggunakan kertas atau tinta untuk membuat surat dan tidak perlu mengirimkan lewat jasa pengiriman karena bisa dilakukan dimana saja asal terhubung dengan jaringan internet.

Kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik e-mail yaitu dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tidak memakan biaya yang besar. Stallard. John J (1990: 128) menjelaskan beberapa kelebihan dari surat elektronik (e-mail) diantaranya:

- a. Kecepatan;
- b. Biaya;
- c. Pesan-pesan dapat dikirim sesuai keinginan pengirim;
- d. Akses;
- e. Peningkatan produktifitas;
- f. Keamanan.

Dengan demikian, surat elektronik dapat menghemat pengeluaran organisasi atau kantor dari segi waktu, tenaga dan uang. Hal tersebut memudahkan organisasi atau perkantoran dalam hal surat menyurat. Di lingkungan organisasi atau perkantoran pada umumnya telah tersedia fasilitas untuk penerapan surat elektronik yang disertai dengan jaringan internet sehingga memudahkan dalam hal surat menyurat.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Disperindag Provinsi DIY, menemukan beberapa permasalahan yaitu salah satunya berkaitan dengan belum adanya prosedur pengelolaan surat elektronik di kantor tersebut, sehingga pengelolaan surat elektronik masih mengikuti prosedur penanganan surat manual.

Permasalahan yang dihadapi selanjutnya yaitu jaringan internet yang terkadang menimbulkan masalah bagi kelancaran aktifitas surat menyurat elektronik. Jaringan internet yang sering bermasalah dan sering terputus sangat menghambat, dan sangat dibutuhkan jaringan internet yang baik dan lancar agar dapat dipergunakan untuk menerima maupun mengirim surat elektronik. Penyebab lambatnya akses jaringan tersebut diduga dengan banyaknya yang memakai jaringan internet pada waktu yang bersamaan. Hal tersebut juga berkaitan dengan belum menggunakan domain buatan dari provinsi, sehingga pengiriman surat secara elektronik menjadi lamban.

Selain permasalahan tersebut, masih terdapat permasalahan yang lainnya yakni dari kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang dalam mengelola surat elektronik sehingga

pengelolaannya menjadi lama dan terhambat, dari 14 pegawai bidang Tata Usaha hanya 2 yang mampu mengoperasikan surat elektronik sehingga surat elektronik yang masuk tidak diberi tindak lanjut.

Selain permasalahan di atas, masih terdapat permasalahan yang lainnya yakni dari segi penggunaan atau pemanfaatan surat elektronik. Fasilitas yang menunjang kegiatan surat menyurat secara elektronik telah tersedia di setiap bidang di Kantor Disperindag Provinsi DIY, akan tetapi pemanfaatannya belum maksimal. Dalam kegiatan surat menyurat Kantor Disperindag hanya menggunakan e-mail hanya pada waktu mendesak saja ketika waktu sudah sangat mepet.

Mengingat arti penting kegiatan surat menyurat bagi kemajuan perkantoran atau organisasi di era teknologi digital modern seperti sekarang ini, maka perlu dikaji lebih mendalam tentang pengelolaan surat elektronik di suatu perkantoran, instansi maupun organisasi. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka perlu diadakan penelitian tentang "Pengelolaan Surat Elektronik (e-mail) di Kantor Disperindag Provinsi DIY".

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasar logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif menghasilkan data-data deskriptif yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara serta dokumentasi di lapangan. Data-data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk uraian atau deskripsi kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kusumanegara No. 9 Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai bulan Juni 2016.

Subjek Penelitian

Pihak yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Tata Usaha di Disperindag Provinsi DIY dan satu petugas pengelola surat elektronik. Selanjutnya satu

petugas pengelola surat dan satu Kepala Subbidang Program Data dan Teknologi Informasi sebagai informan pendukung.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data yang sebenarnya mengenai pengelolaan surat elektronik masuk dan surat elektronik keluar di Kantor Disperindag Provinsi DIY. Teknik ini dilaksanakan dengan cara melihat dan mengamati secara langsung lingkungan atau kondisi kantor, proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar, serta fasilitas yang digunakan dalam pengelolaan surat. Instrumen penelitian yang digunakan untuk melaksanakan teknik ini yaitu pedoman observasi yang memuat aspek-aspek yang akan diamati oleh peneliti.

2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam serta data yang akurat tentang proses pengelolaan surat elektronik yang ada di kantor Disperindag Provinsi DIY. Wawancara dimaksudkan untuk mencari tahu faktor-faktor yang menghambat kegiatan pengelolaan surat elektronik email serta upaya yang telah dilaksanakan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi. Teknik wawancara digunakan sebagai pengontrol agar tidak terjadi penyimpangan terhadap masalah yang diteliti. Dalam melaksanakan wawancara, diajukan pertanyaan kepada subjek penelitian. Menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang berisi garis besar pertanyaan yang akan diteliti. Pihak yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Tata Usaha, petugas pengelola surat elektronik dan Kepala Subbidang Program Data dan Informasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian seperti data tentang profil kantor, struktur organisasi, sarana prasarana, dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian yang berkaitan dengan proses pengelolaan surat elektronik email di kantor Disperindag Provinsi DIY. Kisi-kisi pedoman dokumentasi yakni struktur organisasi, visi dan misi, perlengkapan surat elektronik dan kegiatan pengelolaan surat elektronik.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis interaktif model Miles dan Huberman. Di dalam teknik analisis ini terdapat tahapan-tahapan analisis data yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilaksanakan setelah data di lapangan terkumpul. Kemudian setelah pengumpulan data terdapat beberapa langkah analisis data Model Miles dan Huberman

Teknik Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan maka perlu dilaksanakan pemeriksaan keabsahan data. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi data yang meliputi teknik triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan peneliti satu dengan informan peneliti lainnya. Data yang diperoleh dari penelitian dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara informan kunci dengan informasi pendukung penelitian lainnya. Sedangkan teknik triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan data yang telah diperoleh dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tempat Penelitian

Dinas Perindustrian, perdagangan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beralamat di Jalan Kusumanegara No. 9 Yogyakarta, kode pos 55166, Telp (0274) 512063, Fax (0274) 581335. Email : program_indagkop@yahoo.co.id.

Disperindag Provinsi DIY memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi Disperindag Provinsi DIY:
Menjadi Akselator Terwujudnya Indagkop dan UKM Sebagai Penggerak Peningkatan Daya Saing Untuk Menuju Kemandirian Dan Kesejahteraan Masyarakat
- b. Misi Disperindag Provinsi DIY:

- a) Meningkatkan peran koperasi dan pelaku usaha kecil Menengah dalam mendukung perekonomian masyarakat.
- b) Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya saing perdagangan dalam negeri dan luar negeri.
- c) Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya saing perdagangan dengan mewujudkan tertib ukur.
- d) Meningkatkan produktivitas dan daya saing IKM serta mengembangkan industri kreatif untuk meningkatkan daya saing produk.

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY ini meliputi proses pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat elektronik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan surat elektronik, kelebihan dan kekurangan yang diperoleh dari penggunaan surat elektronik, dan hambatan-hambatan yang terjadi pada pengelolaan surat elektronik.

- A. Pengelolaan surat elektronik masuk di Kantor Disperindag Provinsi DIY
Pengelolaan surat-surat kantor adalah suatu kegiatan yang penting bagi kantor. Pengelolaan surat manual baik surat masuk maupun surat keluar dilakukan sistem satu pintu yang pengelolanya dilakukan oleh bidang tata usaha. Tindak lanjut terhadap surat dilakukan oleh masing-masing bidang yang dituju. Surat elektronik pada umumnya langsung ditujukan ke bidang yang dituju kemudian penyelesaian dapat dilakukan sendiri oleh bidang yang bersangkutan atau dapat pula dilakukan sistem satu pintu. Deskripsi pengelolaan surat masuk elektronik di Disperindag Provinsi DIY, secara berturut-turut di deskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yaitu penerimaan, penyortiran, pencatatan, pendistribusian, dan penyimpanan.
 - 1) Penerimaan surat
Surat Elektronik memperlancar dan mempercepat kegiatan surat menyurat di kantor Disperindag DIY. Ibu Etik Endah yang merupakan kepala Tata Usaha di Kantor Disperindag DIY menjelaskan bahwa surat-surat masuk elektronik diterima melalui alamat e-mail Disperindag DIY yakni program_indagkop@yahoo.co.id. Kemudian surat disampaikan kepada unit pengolah atau

subbagian yang berwenang untuk mengolah surat.

2) Penyortiran Surat

Penyortiran surat untuk memilah surat sesuai dengan kepentingan atau sifat dari surat tersebut. Setelah surat dipilah dan digolongkan sesuai dengan sifatnya selanjutnya surat dapat di proses. Surat-surat masuk elektronik harus disortir terlebih dahulu sebelum diserahkan ke unit-unit pengolah. Penyortiran dilakukan untuk mengetahui langkah pengelolaan surat yang harus dilakukan. Surat yang bersifat penting dikelola terlebih dahulu dan sebelum dikelola dilakukan pencetakan terhadap surat masuk elektronik tersebut.

3) Pencatatan Surat

Pencatatan surat merupakan kegiatan mencatat informasi-informasi tentang surat masuk yang meliputi identitas pengirim, tanggal surat, nomor surat, perihal surat, dan lain sebagainya. Pencatatan surat elektronik dilakukan ke dalam tiga bentuk yakni dengan buku pengendali surat masuk, lembar disposisi dan pencatatan sistem berbasis internet. Surat masuk elektronik yang dicatat dengan langkah tersebut adalah surat-surat masuk elektronik yang bersifat penting, misalkan surat-surat dinas. Begitulah keterangan yang diberikan oleh Ibu Woro yang mengelola induk persuratan.

4) Pendistribusian surat

Surat-surat yang telah melalui langkah surat masuk yakni penerimaan, penyortiran, dan pencatatan, kemudian surat-surat masuk didistribusikan ke masing-masing unit pengolah yang berwenang mengolah surat masuk. Ibu Woro memberikan keterangan bahwa pendistribusian surat dapat dilakukan setelah surat disortir. Surat biasa tidak memerlukan pencatatan seperti surat masuk elektronik yang bersifat penting dan surat dinas. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat diselesaikan secara elektronik saja tanpa adanya pencetakan dan pencatatan, penyimpanannya juga secara elektronik.

5) Penyimpanan surat

Penyimpanan surat masuk dimaksudkan untuk menyimpan segala informasi tentang surat masuk apabila sewaktu-waktu informasi tersebut diperlukan. Penyimpanan surat masuk elektronik diperlukan karena merupakan sumber informasi yang bermanfaat bagi kantor atau organisasi. Terdapat sedikit perbedaan dalam penyimpanan antara surat masuk elektronik,

dengan surat manual. Penjelasan dari Ibu Woro bahwa penyimpanan surat disesuaikan dengan sifat surat masuk.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan oleh informan penelitian dapat diketahui bahwa pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY dilakukan dengan dua cara, yakni surat masuk elektronik biasa dan surat masuk elektronik penting. Langkah pengelolaan surat masuk elektronik biasa yakni setelah surat masuk diterima melalui e-mail milik kantor Disperindag kemudian diteruskan kepada bagian yang dituju. Setelah surat sampai ke bagian yang dituju maka unit pengelola surat yang menerima surat dapat membalas surat elektronik itu secara langsung atau melalui induk surat. Surat masuk elektronik yang diselesaikan secara langsung tersebut misalnya surat yang berasal dari masyarakat umum seperti pertanyaan tentang event kegiatan dinas, pelatihan serta lowongan dan sebagainya. Proses pengolahan surat masuk elektronik penting diselesaikan seperti surat manual yakni melalui pencetakan surat kemudian dicatat dengan sistem aplikasi surat berbasis internet. Pengelolaan surat di Kantor Disperindag sudah menggunakan sistem pencatatan secara komputer dengan menggunakan internet. Sistem tersebut memberikan keuntungan yakni memudahkan menemukan surat yang sedang diproses maupun yang sudah di proses. Selain itu juga memperlancar pegawai persuratan untuk menemukan surat dengan cepat dan tepat sehingga dalam pencarian surat dapat menghemat waktu.

B. Pengelolaan surat elektronik keluar di Kantor Disperindag Provinsi DIY

Penggunaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY tidak hanya untuk surat masuk elektronik saja, melainkan juga untuk surat keluar elektronik. Hal tersebut bertujuan untuk mempercepat aktifitas surat menyurat di Kantor Disperindag Provinsi DIY. Pengelolaan surat keluar elektronik dideskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yakni konsep surat, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan surat.

1) Pembuatan konsep surat

Konsep surat (draft) dibuat untuk merancang sebuah surat keluar sebelum surat tersebut diketik dan dicetak agar tidak terjadi

kesalahan. Konsep surat keluar elektronik dibuat secara manual terlebih dahulu agar memudahkan dalam pengkoreksian. Pembuatan konsep surat keluar elektronik yang bersifat penting seperti pembuatan surat dinas. Surat keluar yang bersifat biasa seperti surat pengumuman atau surat jawaban atas pertanyaan dari masyarakat, dikonsepsi menggunakan komputer.

2) Pengetikan surat

Surat keluar yang telah selesai dikonsepsi kemudian diketik dengan rapi dan benar. Pengetikan surat ini pada umumnya dilakukan oleh masing-masing unit pengolah yang akan membuat surat. Pengetikan surat dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan itulah keterangan yang diberikan oleh Ibu Woro.

3) Penandatanganan surat

Surat yang telah diketik kemudian dicetak dan dimintakan tandatangan kepada pimpinan. Tidak semua surat keluar elektronik dibubuhi dengan tandatangan pimpinan. Surat elektronik hanya untuk mempercepat penyampaian surat yang bersifat mendesak. Karena itu surat elektronik yang bersifat penting masih perlu disusul dengan adanya surat manual.

4) Pencatatan surat

Pencatatan surat keluar bermaksud untuk mengetahui jumlah surat keluar. Surat elektronik digunakan untuk mempercepat sampainya surat, surat keluar yang berupa surat dinas atau surat penting lainnya masih disertai dengan surat manual setelah surat elektronik dikirim. Surat keluar elektronik tidak melalui pencatatan seperti surat manual, itulah informasi yang diberikan oleh Ibu Woro.

5) Pengiriman surat

Surat keluar elektronik pada umumnya dikirim oleh unit pengolah atau pembuat surat, atau bisa juga melalui induk persuratan. Ibu Woro dan Ibu Etik memberikan penjelasan surat keluar elektronik biasanya dibuat dan dikirim oleh unit pengolah surat yakni di bagian atau subbagian yang bersangkutan, ada juga surat keluar elektronik yang dikirim melalui induk persuratan. Surat keluar elektronik yang dikirim melalui induk persuratan pada umumnya adalah surat asli dari surat elektronik tersebut. Surat asli yang dimaksud adalah surat yang tercetak di atas kertas yang isinya sama dengan surat keluar elektronik yang telah dikirim sebelumnya.

6) Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat dimaksudkan untuk mengamankan data-data di dalam surat, termasuk di dalam surat elektronik. Surat keluar elektronik semua disimpan agar sewaktu-waktu diperlukan dapat digunakan kembali. Surat keluar elektronik tersebut disimpan ke dalam folder-folder yang berisi surat yang sejenis.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah diberikan oleh informan peneliti tersebut, diketahui bahwa pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag DIY dilakukan dengan adanya pencetakan ke dalam bentuk kertas maupun cukup dalam bentuk soft file. Surat keluar dapat dikirim oleh induk persuratan yang menangani surat menyurat. Surat elektronik dapat dicetak untuk keperluan pengarsipan atau hanya disimpan dalam bentuk soft file. Surat-surat yang bersifat penting dicetak untuk disimpan, sedangkan surat yang bersifat biasa hanya disimpan di folder dalam bentuk soft file.

C. Hambatan dalam penggunaan surat elektronik

Surat menyurat elektronik juga mempunyai hambatan dalam pengirimannya membuat surat tidak terkirim kepada penerima surat elektronik. Hambatan yang terjadi dalam pengiriman surat di Kantor Disperindag DIY yang diungkapkan oleh informan yaitu Bapak Dwi Endarmadi. Bapak Dwi mengungkapkan bahwa hambatan yang sering timbul dalam surat elektronik adalah pada saat internet mengalami gangguan sehingga internetnya tidak bisa digunakan jadi menghambat pengiriman surat elektronik. Surat elektronik digunakan untuk mempercepat komunikasi antar instansi, organisasi maupun masyarakat luas.

Ibu Woro juga memberikan informasi bahwa hambatan yang terjadi dalam pengiriman dan penerimaan surat elektronik adalah terletak pada jaringannya. Jaringan internet yang kadang lambat pada saat tertentu menjadikan surat elektronik tidak terkirim dengan cepat. Hal tersebut mengganggu kelancaran dalam aktifitas surat menyurat secara elektronik.

Penjelasan yang sama juga diberikan oleh Ibu Untea, hambatan jaringan dan hambatan lainnya adalah sumber daya manusia yang tidak semua bisa menggunakan surat elektronik. Masih terdapat beberapa pegawai

yang belum dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan surat elektronik (e-mail). Hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat elektronik tersebut menyebabkan surat terhambat, sehingga membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikannya. Hambatan tersebut seharusnya ditangani secara baik agar pengelolaan surat dapat dilakukan secara cepat, tepat dan teliti dan tidak menimbulkan permasalahan baru.

D. Kelebihan dan kekurangan surat elektronik bagi Kantor Disperindag Provinsi DIY

Surat elektronik banyak digunakan di berbagai kantor, instansi maupun organisasi karena kelebihanannya dalam mengirimkan surat. Salah satu kantor yang menggunakan surat elektronik yaitu Disperindag DIY, karena dengan adanya surat elektronik mendukung segala aktifitas surat menyurat dalam kantor tersebut. Menurut Ibu Woro selaku pengelola induk persuratan mengatakan surat elektronik dapat mempercepat komunikasi sehingga apabila memerlukan informasi secara cepat dapat menggunakan surat elektronik. Mempercepat hubungan antar kantor atau instansi lain yang tersebar di berbagai daerah maupun dengan masyarakat umum dengan cepat.

Penjelasan yang diberikan oleh Ibu Etik tentang kelebihan surat elektronik yakni sangat membantu kegiatan surat menyurat karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Kantor Disperindag DIY. Surat elektronik juga tanpa mengeluarkan biaya yang relatif murah sehingga dapat memperkecil penggunaan biaya. Surat elektronik mempercepat informasi sehingga surat dapat segera dibaca oleh pihak lain yang jauh keberadaannya.

Bapak Dwi juga sependapat dengan Ibu Woro dan Ibu Etik bahwa keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan surat elektronik yakni dari kemudahan, kecepatan, efisiensi dan biaya yang murah. Penggunaan surat menyurat secara elektronik membantu kegiatan persuratan di Kantor Disperindag DIY. Fasilitas di Kantor Disperindag DIY juga mendukung kegiatan surat menyurat secara elektronik, sehingga menambah kenyamanan dalam menggunakan surat elektronik.

Surat elektronik selain memiliki kelebihan-kelebihan juga memiliki kekurangan seperti yang telah diungkapkan

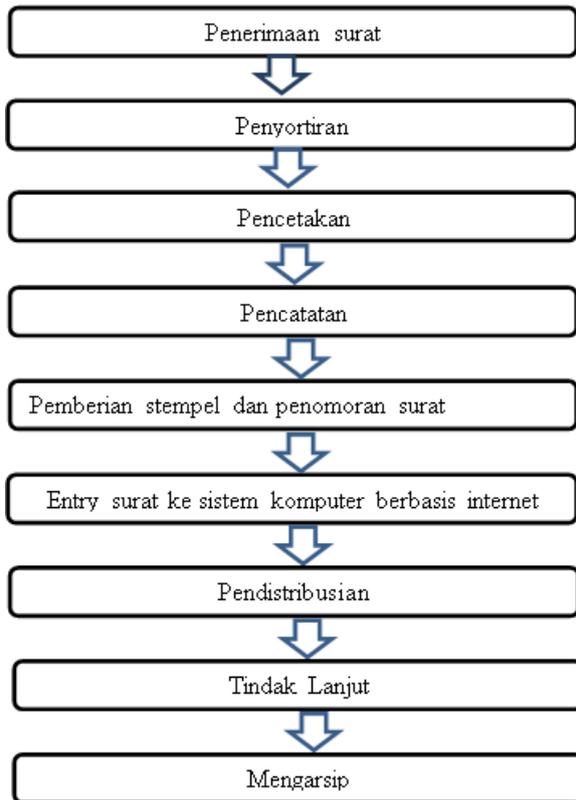
oleh Ibu Woro yang mengatakan bahwa tidak semua pegawai suatu instansi atau kantor menggunakan surat elektronik, dan tidak semua pegawai bisa menggunakannya. Diperlukan pelatihan agar bisa terampil menggunakannya surat elektronik. Tidak semua kantor atau instansi menggunakan surat elektronik, hal tersebut berakibat pada ketidaksampaian pesan yang disampaikan melalui surat elektronik.

Pembahasan

A. Pengelolaan surat masuk elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY

Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi dari pihak yang lain. Surat masuk elektronik adalah surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi dari pihak lain menggunakan media elektronik. Media elektronik adalah media yang digunakan untuk mengirim surat elektronik seperti yahoo, gmail dan lain sebagainya. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi membuat komunikasi semakin cepat dan mudah, sehingga memperlancar kegiatan sehari-hari. Salah satunya berkaitan dengan surat menyurat secara elektronik yang mempermudah dan mempercepat aktivitas persuratan dari suatu organisasi satu kepada organisasi lainnya. Di era teknologi seperti sekarang ini surat menyurat banyak dilakukan secara elektronik (e-mail) karena cepat dan membuat informasi lebih merata. Adanya surat elektronik juga memberikan kemudahan kepada kantor-kantor maupun instansi yang akan mengirimkan suratnya dengan cepat dan biaya yang murah, sehingga surat sampai dengan cepat dan menekan biaya.

Disperindag Provinsi DIY adalah salah satu kantor atau instansi yang menggunakan surat elektronik (e-mail) dalam kegiatan surat menyurat. Surat elektronik digunakan karena kecepatan dan biaya yang murah sehingga mempermudah kantor dalam hal persuratan. Disperindag Provinsi DIY memiliki prosedur dalam pengelolaan surat elektronik baik surat elektronik masuk maupun surat elektronik keluar. Prosedur pengelolaan surat elektronik secara umum di Kantor Disperindag DIY adalah sebagai berikut:



Gambar 12. Langkah-langkah pengelolaan surat masuk elektronik dengan pencatatan

a. Penerimaan

Surat elektronik masuk diterima melalui alamat e-mail Disperindag Provinsi DIY melalui alamat program_indakop@yahoo.co.id. Surat yang masuk melalui alamat e-mail ini adalah semua jenis surat, baik surat dinas surat undangan bahkan surat elektronik dari masyarakat umum.

b. Penyortiran

Surat elektronik yang masuk ke alamat e-mail Disperindag DIY kemudian disortir guna menentukan jenis surat apa dan bidang atau subbidang apa yang menindaklanjuti surat tersebut. Surat elektronik diklasifikasikan untuk menentukan penanganan surat selanjutnya apakah perlu pemberkasan atau penyimpanan elektronik saja.

c. Pendistribusian

Surat elektronik masuk yang telah disortir kemudian didistribusikan kepada bidang yang dituju untuk memperoleh tindak lanjut surat tersebut dan memperoleh jawaban.

d. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari surat elektronik masuk dapat langsung di kirim ke bidang atau subbidang yang bersangkutan kepada pengirim. Bisa juga langsung dibalas oleh induk persuratan apabila berupa pertanyaan dari masyarakat umum

e. Penyimpanan

Surat masuk elektronik di simpan ke dalam folder-folder komputer. Setiap folder berisi salah satu jenis surat, hal ini untuk memisahkan dan juga mempermudah dalam pencarian apabila diperlukan lagi.

B. Pengelolaan surat keluar elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY

Surat keluar elektronik adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi atau organisasi ke pihak lain melalui media elektronik. Penggunaan media elektronik ini pada suatu instansi atau organisasi memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melakukan aktifitas organisasi, tak terkecuali dalam hal surat elektronik. Media elektronik yang dipakai untuk surat ini adalah e-mail, yang berfungsi untuk mengirim dan menerima surat elektronik. Dijaman modern seperti ini banyak surat menyurat menggunakan e-mail agar mempercepat kegiatan surat menyurat. Disperindag DIY telah menggunakan e-mail untuk memperlancar dan mempercepat kegiatan surat menyurat. Prosedur dalam pengelolaan surat elektronik keluar di Kantor Disperindag DIY adalah sebagai berikut:

a. Pembuatan konsep

Pembuatan konsep surat elektronik keluar diawali dengan meminta persetujuan kepada pejabat atau pimpinan yang berwenang

b. Persetujuan Pimpinan

Persetujuan pimpinan terhadap konsep surat, apabila pimpinan memberi koreksi terhadap konsep surat maka surat diperbaiki sebelum dikirim.

c. Pengetikan

Surat yang sudah memperoleh persetujuan dari pimpinan kemudian diketik.

d. Pengiriman surat

Surat yang telah selesai diketik kemudian dikirim melalui surat elektronik (e-mail).

e. Penyimpanan

Surat keluar secara elektronik disimpan ke dalam folder dalam komputer. Setiap jenis surat memiliki folder tersendiri, hal tersebut bertujuan agar mempermudah dalam penemuan surat apabila diperlukan kembali.

Surat yang dikirim melalui surat elektronik selanjutnya disertai dengan surat kertas atau surat manual yaitu surat yang bersifat penting seperti surat dinas dan lain sebagainya. Surat keluar secara elektronik di Kantor Disperindag DIY pada umumnya masih disertai dengan adanya surat kertas. Untuk surat yang bersifat biasa seperti pertanyaan dari masyarakat umum, maka tidak disertakan dengan surat kertas. Surat biasa seperti itu hanya dibalas menggunakan surat elektronik saja tanpa ada disertai dengan surat kertas.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan surat keluar di Kantor Disperindag DIY sudah cukup baik. Prinsip kecepatan dan efisiensi dalam surat elektronik belum tercapai, padahal dalam sehari Disperindag DIY mengelolah surat dalam jumlah yang banyak yang harus diselesaikan tiap harinya. Maka perlu untuk ditingkatkan lagi dalam penggunaan surat elektronik secara efektif dan efisien.

C. Hambatan dalam penggunaan surat elektronik

Pelaksanaan kegiatan surat-menyurat pasti akan mengalami hambatan yang dapat mengganggu kelancaran dalam pengelolaan surat elektronik. Hasil penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Disperindag DIY bahwa terkadang masih terjadi hambatan dalam pengelolaan surat elektronik. Hambatannya antara lain dari segi sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik sehingga menghambat dalam pendistribusian surat elektronik, padahal sumber daya manusia yang berkualitas dapat memperlancar kegiatan surat menyurat elektronik.

Hambatan yang lain adalah tentang jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Internet menjadi hal yang paling penting dalam pengelolaan surat elektronik, karena menjalankan surat elektronik harus dengan menggunakan internet. Tanpa menggunakan internet surat elektronik tidak dapat dijalankan sehingga gangguan internet sangat mengganggu proses pengelolaan surat

elektronik. Hambatan tersebut harus ditangani secara lebih baik agar pengelolaan surat elektronik dapat berjalan dengan lancar dan efektif sehingga tidak menimbulkan masalah baru dikemudian hari.

Hambatan-hambatan yang sudah disebutkan di atas, seperti sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan atau eror harus bisa dicegah semaksimal mungkin agar terwujudnya kegiatan surat menyurat yang berjalan lancar, efektif dan efisien.

D. Kelebihan dan kekurangan surat elektronik bagi Kantor Disperindag Provinsi DIY

Era digital seperti sekarang ini mempermudah setiap manusia untuk memperoleh informasi dengan cepat, perkembangan teknologi dan komunikasi juga berpengaruh dalam pengiriman surat. Surat elektronik adalah salah satunya yang menggunakan internet untuk mempercepat pengiriman surat dari suatu organisasi ke organisasi yang lain. Surat elektronik juga digunakan oleh kantor Disperindag DIY dalam proses surat menyurat. Dampak positif dari adanya surat elektronik adalah mempercepat pengiriman surat dan memperkecil pengeluaran biaya. Surat elektronik memperlancar kegiatan surat menyurat di Kantor Disperindag DIY itulah kelebihan dari surat elektronik di dalam kegiatan surat menyurat.

Teknologi memberikan dampak positif dan negatif bagi para penggunanya seperti juga dengan surat elektronik yang memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik yang telah dijelaskan oleh narasumber yakni surat elektronik mempermudah dalam mengirimkan surat dalam kegiatan kantor sehari-hari. Selain itu surat elektronik juga dapat menyampaikan pesan secara cepat ke berbagai wilayah membuat kegiatan surat menyurat lebih efektif. Surat elektronik dapat memperkecil pengeluaran biaya yang harus dikeluarkan Disperindag DIY untuk kegiatan aktifitas surat menyurat.

Surat elektronik juga memiliki kekurangan seperti yang telah disampaikan oleh narasumber. Salah satu kekurangannya adalah tidak semua pihak bisa menerima atau menggunakan surat elektronik, dibutuhkan juga media penyimpanan yang aman agar

surat elektronik terhindar dari hal-hal yang tidak di inginkan. Seperti virus, serta surat yang diakses oleh orang-orang yang tidak berhak menerima surat tersebut. Surat Elektronik juga memerlukan fasilitas internet, jika tidak ada internet maka tidak bisa menggunakan surat elektronik. Gangguan jaringan internet yang eror juga mempengaruhi pengelolaan surat elektronik, menyebabkan surat elektronik menjadi tertunda.

Terlepas dari kekurangan dalam surat elektronik tersebut, terdapat banyak manfaat yang diberikan oleh surat elektronik untuk kegiatan surat menyurat di suatu kantor seperti kantor Disperindag DIY. Surat elektronik banyak membantu kelancaran kegiatan surat menyurat di Disperindag DIY. Surat elektronik telah banyak membantu kelancaran aktifitas surat menyurat di Disperindag Provinsi DIY. Kekurangan yang ditimbulkan oleh surat elektronik seharusnya bisa diminimalisir dengan adanya tindakan untuk mengurangi kekurangan tersebut. Kelebihan yang dimiliki oleh surat elektronik yang cepat dan biaya relatif murah seharusnya bisa membantu mempermudah kegiatan surat menyurat yang dilakukan di kantor Disperindag Provinsi DIY. Kekurangan yang dimiliki surat elektronik juga bisa ditutupi dengan pengadakan pelatihan bagi pegawai yang belum terampil dalam menggunakan surat elektronik, menggunakan password agar data surat elektronik di komputer menjadi lebih aman.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan surat elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY yang telah disampaikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengelolaan surat masuk elektronik (e-mail) dikelompokkan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa yang diterima dapat langsung diproses tanpa melakukan pencetakan menggunakan kertas. Surat penting dilakukan pencetakan ke dalam kertas terlebih dahulu sebelum di proses seperti surat kertas.
2. Pengelolaan surat keluar elektronik dibedakan menjadi dua jenis penanganan yakni surat biasa dan surat penting. Surat biasa langsung dikirim melalui media elektronik e-mail. Surat penting diproses

secara elektronik menggunakan e-mail kemudian disusulkan surat berbasis kertas.

3. Hambatan dalam pengelolaan surat elektronik yakni jaringan yang mengalami gangguan dan pegawai yang belum semua terampil menggunakan surat elektronik.

Saran

Hasil dari penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di kantor Disperindag Provinsi DIY menunjukkan bahwa di dalam mengelola surat secara elektronik masih menemui beberapa hambatan. Saran yang diajukan dalam meningkatkan kelancaran pengelolaan surat menyurat secara elektronik di Kantor Disperindag Provinsi DIY adalah sebagai berikut :

1. Penyimpanan surat-surat baik surat manual maupun elektronik sebagian besar masih dilakukan dengan menyimpan fisik surat sehingga diperlukan adanya tenaga arsiparis untuk menangani penyimpanan dan pencarian surat yang masih diperlukan oleh instansi secara tepat dan cepat.
2. Fasilitas penunjang pengelolaan surat berbasis elektronik sudah tersedia secara baik di kantor Disperindag DIY, tetapi sebagian pegawai masih belum dapat mengoperasikan fasilitas dengan baik, sehingga diperlukan adanya pelatihan bagi para pegawai agar dapat mengoperasikan teknologi dengan baik dan tepat.
3. Diperlukan adanya prosedur pengelolaan surat elektronik.
4. Perlu adanya perbaikan jaringan internet untuk mengurangi gangguan jaringan sehingga memperlancar proses pengelolaan surat secara elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Djoko Purwanto. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: Esensi, Erlangga Group.
- Flynn, Nancy & Tomi Flynn. (2010). *Menulis email yang efektif*. Jakarta: PT Indeks Jakarta.
- Stallard, John J.,dkk. (1990). *Perkantoran Elektronik*. Jakarta : Rineka Cipta.