

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
BALI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ramalia Lidiyana Putri

NIM 1915712123

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
BALI DENPASAR**



Oleh :

Ramalia Lidiyana Putri

NIM 1915712123

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramalia Lidiyana Putri

NIM : 1915713123

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

**“ PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA
KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR ”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2022

Yang Menyatakan,

Ramalia Lidiyana Putri

NIM. 1915713123

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : **“PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR”**
2. Penulis
 - a. Nama : Ramalia Lidiyana Putri
 - b. NIM : 1915713123
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 25 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I, /

Pembimbing II,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

(Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si)
NIP. 196409191989032002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

“PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR”

Oleh:

Ramalia Lidiyana Putri

1915713123

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)

NIP. 196409291990032003

Penguji I



(I Wayan Sukarta, SE., M.Agb)
NIP. 196005191989101001

Penguji II



(I Made Sarjana, SE., MM)
NIP. 196012311988111001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



(Kampus Santra, M.Si)
NIP. 196710211992031002

Badung, 25 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantera, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif yaitu mencari data, dan fakta mengenai Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada suatu kantor atau perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar sudah berjalan dengan cukup baik, namun ada beberapa masalah atau hambatan yang terjadi dalam penanganannya. Hambatan atau Kendala dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yaitu : Surat Masuk terkadang tidak ada nomor surat dan tanggal surat, Tidak ada lembar pengantar surat sebagai bukti telah menyampaikan surat pribadi atau personal. Adapun Cara mengatasi hambatan atau kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar yaitu : Surat masuk yang tidak ada nomor dan tanggal surat maka dalam pencatatan di agenda surat masuk, nomor dan tanggal tidak dicantumkan, Setiap surat yang masuk harus memiliki salinan agar jika terselip salinan surat tersebut bisa disampaikan kembali.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar**” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari Pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tak lepas dari peran serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dari terlaksananya Praktek Kerja Lapangan ini sampai pada tahap penyelesaian Tugas Akhir, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, Msi. selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si. selaku ketua program studi D3 Administrasi Bisnis yang sudah memberikan dukungan penulis dalam melaksanakan praktek kerja lapangan sampai proses Tugas Akhir selesai.

4. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi,SE,MBA,Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi dan mengarahkan penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
5. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi dan mengarahkan penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Bapak / Ibu Dosen dan staf pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengertian dan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, serta bantuan dan pelayanan yang baik atas keperluan penulis di jurusan.
7. Bapak Arfandy Ardani selaku Kepala Bidang Umum SDM yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar.
8. Seluruh staff dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar. Ibu Ayu, Kak Tito, Bu Yulia, Bu Shinta, Kak Adi, yang sudah membantu memberikan ijin, ilmu, pengalaman dan kesempatan , data, serta dukungan yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan Laporan Tugas Akhir ini selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
9. Kedua Orang Tua, Edi Suyono dan Lilik Wartini yang selalu mendukung dan mendoakan tiada hentinya untuk memotivasi penulis mengikuti studi di Politeknik Negeri Bali dan memberi dukungan untuk penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

10. Para Sahabat dan Teman – teman baik di kampus maupun di luar kampus yang sudah banyak membantu dan mendukung dari awal saya melaksanakan PKL hingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
11. Untuk Seluruh Anggota NCT, terutama Jaemin, Jenso, Winwin, Haechan, Mark, Jaehyun, Taeyong, Lucas, Renjun dan lainnya yang sudah membantu memotivasi saya melaksanakan PKL hingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala pendapat, saran, serta kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi penyempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis juga memohon maaf bila sekiranya dalam uraian terdapat kata- kata yang kurang berkenan di hati pembaca. Sebagai akhir kata, penulis ucapkan Terima Kasih.

Denpasar, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Lokasi Penelitian	5
2. Objek Penelitian.....	5
3. Data Penelitian.....	5
a. Jenis Data	5
b. Sumber Data	5
c. Teknik Pengumpulan Data.....	7
4. Teknik Analisis Data.....	8

BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Surat	9
B. Fungsi Surat	11
C. Prinsip – Prinsip Surat	13
D. Jenis Surat	14
E. Bentuk Surat.....	18
F. Bagian Surat	21
G. Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar	22
H. Flowchart.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Perusahaan.....	31
B. Bidang Usaha.....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Kebijakan Perusahaan.....	51
B. Analisis dan Interpretasi Data	52
BAB V PENUTUP.....	65
A. KESIMPULAN	65
B. SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Simbol dan Keterangan Flowchart.....	30
Gambar 1.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	34
Gambar 1.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar	41
Gambar 1.4 Contoh Penerimaan Surat Masuk Manual	53
Gambar 1.5 Contoh Penyortiran Surat.....	54
Gambar 1.6 Contoh Agenda Surat Masuk.....	54
Gambar 1.7 Contoh Lembar Disposisi	55
Gambar 1.8 Contoh Arsip Penyimpanan Surat Masuk	56
Gambar 1.9 Contoh Penerimaan Surat Masuk Email.....	57
Gambar 2.0 <i>Flowchart</i> Surat Masuk	58
Gambar 2.1 Contoh Agenda Surat Keluar.....	60
Gambar 2.2 Contoh Surat Keluar yang dikirim.....	61
Gambar 2.3 Contoh Arsip Penyimpanan Surat Keluar	62
Gambar 2.4 <i>Flowchart</i> Surat Keluar	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan**
- Lampiran 2 : Contoh Surat Masuk**
- Lampiran 3 : Agenda Surat Masuk**
- Lampiran 4 : Contoh Surat Keluar**
- Lampiran 5 : Agenda Surat Keluar**
- Lampiran 6 : Contoh Lembar Disposisi**
- Lampiran 7 : Contoh Map**
- Lampiran 8 : Contoh Mesin Scan**
- Lampiran 9 : Contoh Stempel / Cap**
- Lampiran 10 : Contoh Boks Arsip Penyimpanan Surat**
- Lampiran 11 : Contoh Amplop Surat**
- Lampiran 12 : Form Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir**
- Lampiran 13 : Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1**
- Lampiran 14 : Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2**
- Lampiran 15 : Form Keterangan Perubahan Judul Tugas Akhir**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi, instansi atau perusahaan pasti melakukan aktivitas dan kegiatan yang berhubungan dengan surat. Salah satu kegiatan yang sangat penting bagi suatu perusahaan adalah kegiatan Surat menyurat. Surat merupakan sarana komunikasi yang dapat memuat rahasia dan informasi yang diketahui penerima surat. Surat masih banyak digunakan karena informasi yang disampaikan sesuai dengan aslinya dan tidak ada penyingkatan istilah.

Dengan adanya surat memudahkan berbagai pihak untuk melakukan komunikasi secara tertulis pada perusahaan baik pemerintahan maupun swasta. Meskipun di era modern ini perkembangan berbagai teknologi sudah memudahkan untuk saling berkomunikasi atau berhubungan dengan yang lain, namun organisasi atau perusahaan masih tetap memanfaatkan surat demi kelancaran aktivitas.

Surat sebagai salah satu sumber informasi yang membutuhkan suatu sistem penanganan yang sistematis sehingga menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi. Kegiatan surat masuk surat keluar merupakan suatu bentuk komunikasi yang dilakukan satu pihak ke pihak lain untuk menyampaikan suatu informasi. Kegiatan Surat Menyurat memiliki peranan penting dalam kelancaran pelaksanaan komunikasi suatu perusahaan atau instansi.

Dalam kegiatan surat menyurat, perusahaan harus memperhatikan penanganan surat masuk dan surat keluar dengan baik dan tepat, yaitu dengan menangani surat masuk dan surat keluar sesuai SOP (*Standar Operational Prosedur*) dari perusahaan itu sendiri.

Kegiatan surat masuk dan surat keluar banyak dipengaruhi oleh sistem atau prosedurnya. Kelancaran dalam menangani surat masuk dan surat keluar akan lebih mudah dan tepat sasaran jika sesuai dengan prosedur perusahaan itu sendiri. Penanganan surat masuk dan surat keluar dimulai dari penerimaan, pembuatan, sampai dengan penyimpanan surat.

Penanganan surat masuk dan surat keluar harus ditangani oleh orang yang profesional dibidangnya. Jika tidak ditangani dengan baik, penanganan surat dapat menyebabkan tidak berkembangnya kegiatan dalam perusahaan dan berkurangnya kepercayaan instansi lain terhadap perusahaan tersebut. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali

Denpasar merupakan sebuah instansi yang menangani banyak surat setiap harinya. BPJS Ketenagakerjaan harus memiliki sistem penanganan surat yang sistematis dan sesuai SOP dalam penanganan suratnya untuk kelancaran aktivitas serta kegiatannya.

Mengingat pentingnya dan peranan surat dalam penjelasan diatas, penulis tertarik membahas mengenai **“Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah

- a. Bagaimana penanganan surat masuk dan surat keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar ?
- b. Apa kendala atau hambatan yang terjadi dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk Mengetahui prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

2. Untuk Mengetahui kendala atau hambatan yang terjadi dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan teori teori yang diperoleh di perkuliahan dengan menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a Sebagai tambahan sumber referensi untuk bahan penelitian bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.
- b Dapat memberikan manfaat pengetahuan dalam dunia kerja yang nyata dengan pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah diberikan di Lembaga Pendidikan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Denpasar dalam mengambil kebijakan selanjutnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan yang beralamat di Jalan Hayam Wuruk No. 143, Panjer, Denpasar.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi Obyek penelitian dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

3. Data Penelitian

a Jenis Data

Dalam penyusunan laporan penelitian ini menggunakan Data Kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:9), metode penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis”. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. Adapun yang termasuk data kualitatif adalah seperti pendapat, opini, tingkat kepuasan, dan lain sebagainya.

b.Sumber data

1) Data Primer

Data primer yaitu Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Danang Sunyoto:2013,21). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer mengenai perusahaan terkait Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

2) Data Sekunder

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang- Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

c. Teknik pengumpulan data

1) Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan "pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian". Teknik Observasi yang dilakukan untuk mengumpulkan data yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dalam kegiatan perusahaan atau kantor serta melakukan pencatatan data yang diperoleh pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:317) "wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam". Dalam teknik wawancara ini, peneliti melakukan tanya jawab kepada sekretaris di kantor secara tatap muka. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai aktivitas prosedur pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:329) Teknik dokumentasi merupakan "pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif". Melalui teknik ini, peneliti dapat

mengetahui seluruh kondisi dari lingkungan kerja. Peneliti melakukan kegiatan pengumpulan berbagai informasi dan data dari beberapa dokumen dan berkas yang tersedia di perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

4) Studi pustaka

Menurut Sugiyono (2016:291) mengungkapkan bahwa “studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Melalui metode ini peneliti memperoleh data dengan browsing di internet, membaca buku atau jurnal dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Teknik Analisis Data

Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah Teknik analisis deksriptif kualitatif yaitu analisis dengan cara menguraikan atau memaparkan menggambarkan suatu peristiwa yang terjadi di lapangan secara obyektif tentang Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai penanganan surat masuk dan surat keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar maka dapat disimpulkan :

1. Dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar menggunakan menggunakan Azas Sentralisasi yaitu seluruh kegiatan pengurusan surat masuk dan surat keluar dilakukan oleh satu unit. surat masuk dan surat keluar dikelola penuh oleh sekretaris yang berada di bagian Umum.
 - a. Prosedur Surat Masuk memiliki tahapan mulai dari penerimaan surat, penyortiran surat, pencatatan surat, penyampaian surat dan penyimpanan surat.

- b. Prosedur Surat Keluar mulai dari Pembuatan konsep, pengetikan surat, pencatatan surat, pengiriman surat, penyimpanan surat.
2. Terdapat beberapa Hambatan atau Kendala dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yaitu : Surat Masuk terkadang tidak ada nomor surat dan tanggal surat, Tidak ada lembar pengantar surat sebagai bukti telah menyampaikan surat pribadi atau personal.

Cara mengatasi hambatan atau kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar yaitu : Surat masuk yang tidak ada nomor dan tanggal surat maka dalam pencatatan di agenda surat masuk, nomor dan tanggal tidak dicantumkan, Setiap surat yang masuk harus memiliki salinan agar jika terselip salinan surat tersebut bisa disampaikan kembali.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Penanganan Surat masuk dan Surat keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar sudah berjalan cukup baik, namun akan lebih baik jika adanya sistem atau aplikasi dalam menangani sistem surat masuk dan surat keluar agar lebih mempermudah kegiatan surat menyurat.
2. Penanganan Surat masuk dan Surat keluar pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dalam pelaksanaan kelancaran komunikasi lebih meningkatkan ketelitian khususnya melakukan penyampaian surat kepada orang yang dituju agar tidak ada hambatan dalam penanganan surat dan juga dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriel, Armida Silvia, Armiami dan Leo Frista. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta:Kencana.
- Barthos, Basri. 2013. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta. Bumi Aksara
- BPJS Ketenagakerjaan. www.bpjsketenagakerjaan.co.id (diakses 10 Mei 2022)
- Donni Juni Priansa dan Fenny, Damayanti. 2015. *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Finoza, Lamuddin. 2017. *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia*. Jakarta:Usaha Mulia.
- Hidayat, S., & Jumiatin, U. 2016. *Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang*.
- Humairoh, Ellia. 2014. "Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Bidang Pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan" Fakultas Ekonomi UNJ: Jakarta. <https://core.ac.uk/download/pdf/159371853.pdf> (Diakses 20 Mei 2022)
- Junus, M. 2018. Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Berbasis Web Melalui Jaringan. *Jurnal ELTEK*, 16, 18–32. Retrieved from <http://eltek.polinema.ac.id/index.php/eltek/article/download/97/92/> (diakses 25 Mei 2022)
- Laksmi, Gani, F., & Budiantoro. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Meilinda, E. 2016. Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, IV(2), 144–152. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khatulistiwa/article/view/1266/1031> (diakses 25 Mei 2022)
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius
- Sri Endang R., Sri Mulyani, Suetty. (2012). *Modul Menangani Surat / Dokumen Kantor*. Jakarta:Erlangga
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.