

# Kemahiran Sekretaris Dalam Menyusun Surat

Margaretha Sri Udari <sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Sekretari, Akademi Sekretari Budi Luhur, Jalan Ciledug Raya, Petukangan Utara, Jakarta 12260, telpon: 021-5853753; Fax: 021-7371165;  
e-mail: [margaretha.sriudari@budiluhur.ac.id](mailto:margaretha.sriudari@budiluhur.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [margaretha.sriudari@budiluhur.ac.id](mailto:margaretha.sriudari@budiluhur.ac.id)

Diterima: 25 Oktober 2017 ; Review: 15 November 2017; Disetujui: 25 November 2017

Cara sitasi: Udari MS. 2017. Kemahiran Sekretaris Dalam Menyusun Surat. Jurnal Administrasi Kantor. 5 (2): 149-156.

---

**Abstrak:** Walaupun saat ini kehadiran alat komunikasi sudah banyak dan memberi harapan yang sangat tinggi terhadap kemudahan, ketelitian, dan ketepatan untuk mengakses informasi, namun surat masih dipakai alat komunikasi yang mempunyai daya guna tinggi. Surat masih dipergunakan sebagai perangkat untuk menggantikan suatu badan korporasi, perangkat pengingat, bukti tertulis, bukti sejarah, dan sebagai alat pembuktian. Di lain pihak, kemajuan alat komunikasi memunculkan pandangan yang buruk terhadap keberadaan sekretaris apabila untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan informasi dapat dilakukan dengan alat komunikasi tanpa melalui surat dan bahkan tanpa melalui adanya seorang sekretaris. Pada kenyataannya, hingga saat ini surat masih mempunyai peran yang cukup penting dalam kegiatan bisnis maupun dalam masalah-masalah kedinasan. Berbagai informasi dan transaksi disampaikan oleh badan korporasi atau oleh perorangan dengan menggunakan surat sebagai alat komunikasi tertulis yang menghubungkan antara dua pihak atau lebih. Surat juga merupakan duta badan korporasi yang mencerminkan keberadaan dari pihak pengirim baik badan korporasi maupun perorangan. Berdasarkan informasi dari berbagai sumber yang penulis peroleh, surat yang disajikan secara baik dan selaras dengan isi yang mudah untuk dipahami selain bentuk yang menarik. Seorang sekretaris profesional dituntut untuk mahir dalam menyusun surat bisnis dan surat dinas yang disesuaikan dengan kemajuan teknologi di era digital. Kemahiran dalam membuat surat dapat dibagi dalam tata persuratan dan penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

**Kata kunci:** surat, sekretaris, korespondensi, komunikatif

*Abstract: Although the presence of communication devices is very high and gives very high expectations for ease, accuracy, and accuracy to access information, but the letter is still used communication devices that have high efficiency. The letter is still used as a tool to replace a corporate body, reminder device, written proof, historical evidence, and as a means of verification. On the other hand, the advancement of a communication tool raises a bad view of the existence of a secretary if to obtain information and convey information can be done by means of communication without going through a letter and even without going through a secretary. In fact, until now the letter still has an important role in business activities as well as in official matters. Various information and transactions are submitted by corporate bodies or by individuals using letters as a written communication tool connecting between two or more parties. Letters are also ambassadors of corporate bodies reflecting the presence of the senders of both corporate bodies and individuals. Based on information from various sources that the author obtained, the letters are presented well and in harmony with the contents that are easy to understand in addition to an interesting form. A professional secretary is encouraged to be proficient in preparing business letters and business letters tailored to technological advancements in the digital age.. Proficiency in making letters can be divided into good and correct Indonesian language and correct usage.*

**Keywords:** letter, secretary, correspondence, communicative

## 1. Pendahuluan

Seperti dikemukakan oleh Keraf [Yanti, Zabadi, dan Rahman, 2016:8] menerangkan bahwa bila kita meninjau kembali sejarah pertumbuhan bahasa sejak awal hingga sekarang, maka fungsi bahasa dapat diturunkan dari dasar dan motif pertumbuhan bahasa itu sendiri. Dasar dan motif pertumbuhan bahasa itu dalam garis besarnya dapat berupa: (1) untuk menyatakan ekspresi diri, (2) sebagai alat komunikasi, (3) sebagai alat untuk mengadakan integrasi dan adaptasi sosial, dan (4) sebagai alat untuk mengadakan kontrol sosial.

Dari kutipan dapat disimpulkan bahwa fungsi utama bahasa adalah untuk berkomunikasi. Seorang sekretaris dalam peranannya sebagai pembantu atau tangan kanan atau asisten pribadi pimpinan, pengelola informasi, penghubung atau humas (hubungan masyarakat), pengatur tamu pimpinan, dan pemelihara kondisi dan lingkungan kerja. Namun disadari atau tidak, kehadiran peralatan komunikasi telah menyebabkan optimisme yang sangat tinggi terhadap kemudahan dalam menyediakan informasi dan kecepatan akses terhadap informasi. Namun, dengan hadirnya alat komunikasi yang mutakhir, juga memunculkan pesimisme yang cukup tinggi terhadap keberadaan surat bahkan keberadaan seorang sekretaris. Namun demikian, pada kenyataannya seperti yang kita lihat sehari-hari di banyak badan korporasi, surat masih berperan sebagai pengganti pertemuan langsung atau sebagai wakil atau duta badan korporasi.

Berbagai informasi dan transaksi disampaikan dengan menggunakan media media surat. Dengan demikian surat masih mempunyai peran yang cukup penting di dalam kegiatan bisnis. Karena surat adalah wakil badan korporasi yang merupakan citra yang baik atau mencerminkan keberadaan pihak yang diwakili, maka selayaknya surat disajikan secara baik/apik dan runtut disertai dengan isi surat yang mudah dipahami. Selain itu, bentuk surat yang menarik juga akan memberikan kesan yang baik tentang pengirimnya. Bila surat yang disampaikan tidak apik, bentuk surat yang kurang baik, bahasanya sulit dipahami, tentu akan memberikan kesan atau citra yang kurang baik bagi badan korporasi yang mengirimkan surat tersebut. Hal ini bisa saja memunculkan pertanyaan apakah badan korporasi dari pihak pengirim surat telah dikelola dengan baik dan professional?

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini berciri seperti konsep, yaitu artikel yang memaparkan secara ilmiah konsep tertentu tentang sesuatu hal, yang secara nyata tidak mutlak (relatif) mendalam. Di dalam uraian-uraian yang penulis sampaikan di dalam artikel ini, penulis hanya mendiskripsikan dan menggarap secara cermat beberapa konsep pemikiran dari beberapa referensi.

## 3. Hasil dan Pembahasan

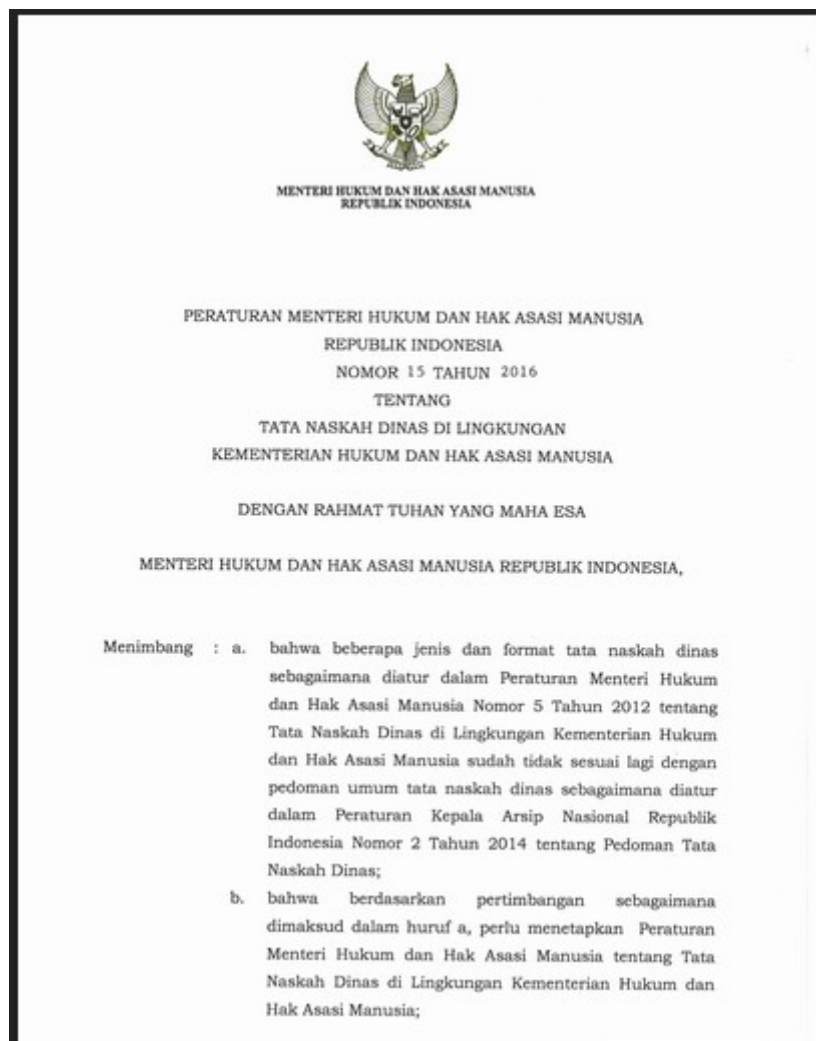
[Sulistyo-Basuki, 2003] menulis bahwa pada banyak badan korporasi, tidak ada bagian khusus yang mengurus pembakuan formulir dan laporan sehingga dalam sebuah badan korporasi mungkin saja terdapat berbagai format formulir dan laporan yang berlainan. Bagi bagian-bagian yang melaksanakan pengisian dan pembuatan laporan, adanya ketidakseragaman ini mungkin tidak terlalu terasa bermasalah, namun sangat bermasalah bagi manajemen arsip dinamis. Hal itu terjadi karena adanya berbagai format yang berlainan yang akan menyulitkan pemberkasan. Keanekaragaman format laporan berarti pemborosan yang karena biaya pembuatan format yang sama akan lebih hemat hemat daripada pembuatan berbagai format. Namun, hal ini tidak perlu menjadi kendala bagi sekretaris agar mahir dalam menyusun surat dinas. Bila di kantor tempat sekretaris bekerja belum ada keseragaman atau pedoman tentang tata naskah dinasnya, sekretaris dapat saja mengaju pada beberapa badan korporasi, penulis menganjurkan untuk mengaju pada tata naskah dinas yang telah diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Tata naskah dinas yang antara lain berupa tata persuratan, distribusi, formulir, dan media) merupakan salah satu unsur administrasi umum. Saat ini sudah banyak instansi atau lembaga pemerintah maupun swasta yang telah menerbitkan peraturan tentang tata naskah dinas di lingkungan masing-masing. Salah satu contohnya adalah Peraturan terbaru dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Peraturan yang diterbitkan oleh salah satu kementerian RI ini yang mudah diperoleh melalui internet ini, bisa membantu sekretaris dalam membuat tata naskah dinas di tempat sekretaris bekerja.

Sasaran dalam penetapan suatu tata naskah dinas adalah untuk mewujudkan adanya pedoman yang dipakai dalam pengelolaan tata naskah dinas pada suatu badan

korporasi, agar tercapai adanya kesamaan pengertian dan penafsiran dalam penyelenggaraan tata naskah dinas, dan guna kelancaran komunikasi tulis kedinasan dan kemudahan dalam pengendalian serta tercapainya penyelenggaraan tata naskah dinas yang efektif dan efisien.

Berikut adalah halaman muka dari Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia



Sumber: <https://www.kemenkumham.go.id/publikasi/info-internal/permenkumham-nomor-15-tahun-2016>

Gambar 1: Halaman depan dari Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan tentang Tata Naskah Dinas tersebut di atas cukup berisi informasi yang lengkap antara lain jenis dan format naskah dinas, penyusunan naskah dinas, pengendalian naskah dinas, kewenangan penandatanganan, penggunaan lambang negara dan logo dalam naskah dinas, pengamanan naskah dinas, serta perubahan, pencabutan, dan ralat naskah dinas. Sekretaris dapat mempunyai bayangan dalam membuat surat dinas karena terdapat beberapa format surat dinas yang bisa dipelajari seperti format naskah dinas, format surat undangan, format surat perjanjian, surat kuasa, berita acara, surat keterangan, surat pengantar, pengumuman, dan lain sebagainya. Dengan mengetahui format surat, sekretaris dapat dengan mudah menyusun surat dan menjadikan surat sesuai dengan bentuk surat yang diinginkan antara lain tata letak dan redaksionalnya.

Tentu cukup banyak peraturan serupa yang dikeluarkan oleh lembaga atau instansi pemerintah lainnya seperti dari Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dan lain-lain. Peraturan-peraturan yang mudah diakses tersebut bisa turut membantu sekretaris dalam membuat tata naskah dinas yang disesuaikan dengan logo, ketentuan, kebiasaan, dan hal-hal lainnya yang berlaku di badan korporasi di mana dia bekerja.

Kita menyadari bahwa banyak sekretaris yang tidak ingin kehilangan waktu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, termasuk informasi mengenai bentuk-bentuk atau format-format beberapa macam surat. Nah, dari beberapa tata naskah yang sudah dibuat oleh beberapa instansi pemerintah, bisa menjadi acuan bagaimana format surat yang cukup baik.

Di dalam membuat surat, terutama surat dinas ataupun surat bisnis, beberapa kriteria perlu diperhatikan oleh sekretaris, antara surat yang dibuat jelas materinya serta mudah dipahami, tegas dalam menyampaikan, ringkas dalam menyampaikan ide utama, menyeluruh serta lengkap, disampaikan dengan bahasa yang baik dan santun, tertata dengan baik dan sesuai aturan, serta terorganisir dengan baik dan diterima oleh akal.

Surat yang baik yang dihasilkan oleh sekretaris yang dapat dikatakan komunikatif dan efisien tentunya yang dapat menunjukkan bahwa surat tersebut telah dibuat dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta efisien. Sekretaris juga harus mampu menyampaikan isi surat dengan menguasai materi dan mampu mengorganisasikan gagasan yang disampaikan. Yang tidak kalah pentingnya adalah

penyajian fakta yang benar dan lengkap. Sekretaris diharapkan juga mengetahui posisi pengirim surat dan penerima surat, memahami bagaimana pandangan penerima terhadap isi surat yang akan dikirimkan, dan menguasai teknik korespondensi.

Dalam membuat surat, sekretaris harus memperhatikan pemakaian kata dan kalimat dalam susunan yang baik dan benar. Juga penggunaan ejaan di dalam surat adalah Ejaan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia juga bisa diakses melalui internet, salah satunya dengan mengklik situs berikut:

<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/lamanbahasa/sites/default/files/PUEBI.pdf>.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia, maka diputuskan hasil-hasil sebagai berikut: 1). Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) dipergunakan bagi instansi pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam penggunaan bahasa Indonesia secara baik dan benar. 2). Pada saat peraturan Menteri ini berlaku, maka peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 46 tahun 2009 tentang Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan dicabut dan sudah dinyatakan tidak berlaku.

Saat ini juga sudah mudah diperoleh Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam jaringan (KBBI Daring). KBBI Daring bisa diperoleh dengan mengklik laman berikut ini: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Sebagai sarana komunikasi tertulis, maka ide dan gagasan disampaikan secara tertulis. Untuk itu sangatlah penting penggunaan bahasa yang benar dalam menyampaikan pesan ataupun berita di dalam surat, selain sistematika yang baik dan runtut. Surat yang baik, terdiri atas tiga bagian, yang meliputi alinea pembuka, isi surat atau berita, serta alinea penutup.

Bagian alinea pembuka surat merupakan bagian pengantar suatu surat guna mengawali surat. Beberapa kalimat pembuka dengan pilihan kata yang benar seperti contoh berikut ini: 1). Menjawab pertanyaan Bapak melalui surat tertanggal.... 2). Dengan ini kami beritahukan bahwa.... 3). Dengan ini kami mohon perhatian Saudara.... 4). Membalas surat Ibu.... 5). Bersama surat ini kami kirimkan daftar harga.... 6). Seiring dengan surat ini, kami kirimkan daftar spesifikasi.... 7). Memenuhi pesanan Saudara.... 8). Menyusul surat yang sudah pernah kami sampaikan kepada Bapak tertanggal.... 9). Sehubungan dengan akan dilaksanakannya acara.... 10). Yang

bertandatangan di bawah ini.... 11). Berkenaan dengan terbitnya Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor.... 12). Melalui surat ini, kami beritahukan kepada Bapak bahwa ....

Pada bagian alinea isi, di mana bagian ini berisi tentang penegasan informasi/gagasan/berita utama yang ingin disampaikan dengan lebih rinci. Untuk itu, penyajiannya harus disampaikan dengan teratur dan saling berkaitan. Beberapa kalimat pada bagian alinea isi, bisa menggunakan pilihan kata atau frasa seperti berikut ini: 1). Dengan demikian.... 2). Oleh karena itu.... 3). Namun demikian.... 4). Walaupun demikian.... 5). Di samping itu,.... 6). Meskipun kami.... 7). Seperti yang sudah kami jelaskan pada.... 8). Beberapa hari yang lalu, sudah kami sampaikan bahwa.... 9). Berkenaan dengan yang sudah kami sampaikan di atas,... 10). Berkaitan dengan hal tersebut.... 11). Dll.

Bagian penutup surat, yang biasanya berisi harapan, penegasan/konfirmasi, simpulan, keinginan, dan atau ucapan terima kasih. Sekretaris bisa membuat bagian penutup surat dengan menuliskannya secara santun namun padat, singkat, tidak terbelit-belit namun lugas, dan tegas. Beberapa contoh penggunaan kata atau frasa untuk alinea penutup surat: 1). Demikian pemberitahuan kami. Atas perhatian Bapak, kami sampaikan terima kasih. 2). Atas perhatian Ibu, kami sampaikan terima kasih. 3). Demikian informasi ini kami sampaikan untuk dimaklumi. Atas perhatian Bapak, kami sampaikan terima kasih. 4). Besar harapan saya akan diterimanya permohonan ini. Atas perhatian Ibu/Bapak, saya ucapkan terima kasih. 5). Demikian tanggapan kami; terima kasih. 6). Demikian agar perintah ini dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. 7). Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan; atas perhatian Saudara, kami sampaikan terima kasih. 8). Dll.

#### **4. Kesimpulan**

Dalam suatu badan korporasi, baik badan korporasi milik pemerintah maupun swasta, surat menyurat merupakan hal yang tidak dapat dilepaskan dari kegiatan sehari-harinya. Untuk itu, peran sekretaris, terutama kemahirannya dalam menyusun surat, merupakan nilai tambah yang sangat baik bagi badan korporasi itu sendiri maupun bagi sekretaris tersebut secara pribadi. Dari beberapa peran sebagai seorang sekretaris di mana salah satunya adalah sebagai pengelola informasi, sekretaris, maka kemahiran

sekretaris dalam menyusun surat sangat diperlukan. Dalam menyusun surat yang komunikatif dan efisien, maka sekretaris dituntut untuk dapat melakukan pemilihan dan penggunaan bahasa yang benar dan memahami pula bentuk surat yang benar.

Surat mewakili pengirimnya dalam memberikan gambaran, kesan, atau citra yang baik. Apabila surat yang disampaikan tidak disusun dengan baik, bahasa yang digunakan sulit dipahami, bentuk surat yang dibuat asal saja, tentunya akan memberikan citra atau kesan yang kurang baik.

Sangat disarankan agar suatu badan korporasi memiliki tata naskah dinas sehingga terdapat keseragaman format naskah dinasnya. Untuk itu diperlukan juga manajemen naskah dinas yang mencakup analisis kebutuhan pemakai guna menentukan bentuk atau format yang diinginkan oleh badan korporasi tersebut, serta guna mendapatkan desain naskah dinas yang paling baik guna memenuhi kebutuhan pemakai dan mengupayakan agar tata naskah dinas tersebut dibuat secara efisien dan tersedia bagi pemakai, termasuk bagi sekretaris. Tujuan umum proses tersebut adalah meningkatkan efisiensi dan produktivitas sambil menekan biaya.

## Referensi

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemdikbud. 2016. Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia, Jakarta (ID): Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Peraturan Menhukum Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kemenhukum. Jakarta (ID).
- Setyawati K. (tanpa tahun). Menyusun Surat Bisnis yang Komunikatif. Jakarta (ID): Penerbit STIKS Tarakanita.
- Sulistyo-Basuki. 2003. Manajemen Arsip Dinamis. Jakarta (ID): PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yanti PG, et all. 2016. Bahasa Indonesia – Konsep Dasar dan Penerapannya. Jakarta (ID): PT Grasindo