

**SOLUSI PERMASALAHAN DALAM KEGIATAN PERKANTORAN
DI KANTOR DESA TRIHARJO DAN TRIMULYO, SLEMAN,
D.I. YOGYAKARTA**

Oleh:

**Rumsari Hadi Sumarto, Demetria Tri Adri Suyati,
dan Yam'ah Tsalatsa Abritaningrum
ASMI DESANTA Yogyakarta
email: hrumsari@yahoo.com**

Abstract

The main argument of this community service is that office work as the service in the government bureaucracy in the urban village is an action giving important contribution in improving the performance of the government bureaucracy to public service and performing good image to the society.

The priorities of the problem in the implementation of knowledge and technology for the society toward the office work in the urban village of Triharjo and Trimulyo, Sleman, DIY are the non-standard composition of the Indonesian letters, filling, the non-standard composition of minutes, and the problems in communication by phone or in receiving guest.

Therefore, the implementation of the knowledge and technology for the society focuses on helping finish the priority problems in the office work in the urban village. It aims at fixing office work either through training or correcting the office work so that it is suitable with the standard and improves the organization's image through the service of the office work. The significant outcome and recommendation of the community service of the knowledge and technology for the society is the standardized correspondence, standardized filing system, right minutes, right and polite etiquette of receiving guest and phone calls.

The result of this community service can be one of the inputs and contributions for the office work in other urban villages and contributions for the office work in other urban villages so that service quality of the office work can be more optimum.

Key words: *service quality, office work, and urban village office*

A. PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Kegiatan perkantoran atau kesekretariatan tidak pernah lepas dari organisasi dalam jenis apapun. Kegiatan kesekretariatan ini lekat dari suatu organisasi sepanjang organisasi menjalankan roda organisasinya. The Liang Gie mengatakan bahwa pekerjaan kantor merupakan kegiatan yang melayani pekerjaan operatif (2000: 20). Tanpa dukungan dari kegiatan perkantoran, suatu organisasi tidak dapat menjalankan kegiatannya operasionalnya secara maksimal. Setiap bagian dari organisasi melaksanakan kegiatan perkantoran dan melekat juga pada setiap pegawai kantor. Sumarto dan Lukas Dwi-antara (2012: 7-10) mengatakan bahwa kegiatan kantor atau kesekretariatan diantaranya adalah menerima telepon, menerima tamu, mengelola rapat atau pertemuan, mengatur arsip, membuat laporan dan kegiatan lainnya.

Kantor Desa juga tidak luput dari kegiatan perkantoran mengingat kantor ini merupakan organisasi pelayanan publik yang sangat dekat dengan masyarakat. Dengan demikian, untuk mendukung operasional dari kegiatan tersebut, kegiatan perkantoran memberi kontribusi yang signifikan demi tercapainya tujuan dari operasional masing-masing kegiatan tersebut.

2. Permasalahan Mitra

Kegiatan perkantoran memang memberi kontribusi yang signifikan demi tercapainya tujuan dari operasional organisasi. Namun demikian, kegiatan perkantoran sebagai pendukung dari kegiatan operasional tersebut pada kenyataannya sering tidak selaras dengan kaidah atau aturan-aturan dalam pelaksanaan kegiatan perkantoran. Misalnya penyusunan surat dinas yang tidak sesuai dengan kaidah tata bahasa Indonesia, kesulitan dalam penemuan kembali arsip, komunikasi melalui telepon yang terkadang mengesampingkan etika bertelepon dikarenakan banyak pegawai yang melakukan kegiatan tersebut sebagai suatu rutinitas biasa, penerimaan tamu yang kurang ramah, dan penyusunan notula rapat yang tidak menggunakan standar tertentu.

Bila hal ini tidak dibenahi, citra atau *image* pegawai Kantor Desa yang sangat dekat dengan masyarakat akan negatif karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari para pegawai kantor desa.

3. Justifikasi Pengusul Bersama Mitra

Berdasar analisis situasi yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan pembenahan dalam kegiatan perkan-

toran di kantor desa demi terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Untuk membenahan kegiatan kantor desa ini, mitra yang menjadi sasaran pelatihan perkantoran adalah para pegawai kantor desa di Kantor Desa Trimulyo dan Triharjo Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Kegiatan pengabdian yang diselenggarakan pada Kantor Desa tersebut adalah diadakannya pelatihan korespondensi, kearsipan, penyusunan notula rapat, etika komunikasi melalui telepon dan tamu. Usulan mitra selain diadakannya pelatihan kegiatan perkantoran tersebut juga diadakan pendampingan pada saat membenahan kegiatan perkantoran setelah para pegawai tersebut mendapatkan pelatihan perkantoran.

4. Target dan Luaran

a. Target

Target dari kegiatan IBM untuk solusi permasalahan dalam kegiatan perkantoran di Kantor Desa Triharjo dan Kantor Desa Trimulyo, Kabupaten Sleman seperti berikut.

- 1) Para pegawai dapat menyusun surat yang sesuai dengan kaidah tata bahasa Indonesia
- 2) Para pegawai dapat menyimpan arsip yang sesuai dengan tata aturan kearsipan yang berlaku sehingga surat atau dokumen dapat disimpan

dengan rapi dan teratur dan dapat ditemukan kembali bila suatu saat dibutuhkan

- 3) Para pegawai dapat menyusun notula rapat sesuai dengan aturan penyusunan notula rapat
- 4) Para pegawai dapat melakukan komunikasi melalui telepon dengan penerapan etika dalam menerima telepon kemudian menuangkannya dalam lembar pesan telepon
- 5) Para pegawai dapat melakukan komunikasi melalui penerimaan tamu dengan penerapan etika menerima tamu kemudian menuangkannya dalam lembar pesan tamu

B. Luaran

Luaran kegiatan pengabdian pada masyarakat sebagai solusi permasalahan dalam kegiatan perkantoran ini seperti berikut.

1. Tersedianya model dan bentuk penyusunan surat yang sesuai dengan kaidah tata bahasa Indonesia.
2. Terselenggaranya kegiatan kearsipan yang memudahkan dalam penemuan kembali arsip.
3. Tersedianya susunan notula rapat yang sesuai dengan kaidah penyusunan notula rapat.
4. Adanya aturan dalam etika menerima telepon dan lembar pesan telepon.

5. Adanya aturan dalam etika menerima tamu dan lembar pesan tamu.

B. METODE PENGABDIAN

1. Permasalahan Prioritas Mitra

Kantor Desa Triharjo dan Trimulyo melakukan kegiatan perkantoran untuk mendukung operasional organisasi. Namun demikian, tidak semua kegiatan perkantoran berjalan sesuai dengan aturan atau kaidah yang benar terutama pada kegiatan surat menyurat, penyimpanan arsip, penyusunan notula rapat, kegiatan komunikasi melalui telepon dan penerimaan tamu. Oleh karena itu, persoalan prioritas mitra dalam hal ini seperti berikut.

- a. Permasalahan dalam penyusunan surat.
- b. Permasalahan dalam penyimpanan arsip.
- c. Permasalahan dalam penyusunan notula rapat.
- d. Permasalahan dalam komunikasi melalui telepon.
- e. Permasalahan dalam komunikasi melalui penerimaan tamu.

2. Persoalan Prioritas yang Disepakati untuk Diselesaikan

Pada kegiatan IBM pengabdian pada masyarakat ini, pelatihan dan pembenahan kegiatan perkantoran di

Kantor Desa Trimulyo dan Kantor Desa Triharjo difokuskan pada kegiatan perkantoran yang sering dilakukan oleh para pegawai kantor yang mayoritas merupakan kegiatan rutin pelayanan informasi, baik kepada pihak interen organisasi maupun eksteren organisasi termasuk dalam hal ini masyarakat. Prioritas masalah yang menjadi fokus kegiatan pengabdian pada masyarakat seperti berikut.

- a. Pembenahan dalam tata persuratan.
- b. Pembenahan dalam pelaksanaan kegiatan kearsipan.
- c. Pembenahan dalam penyusunan notula rapat.
- d. Pembenahan dalam kegiatan berkomunikasi melalui telepon.
- e. Pembenahan dalam kegiatan menerima tamu.

3. Metode untuk Menyelesaikan Persoalan Mitra

Adapun metode pendekatan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah mitra yang telah disepakati bersama adalah metode pengamatan, metode wawancara, metode dokumentasi, metode partisipasi, metode pelatihan dan metode pendampingan.

Secara rinci metode kerja yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Metode Kerja

| No | Kegiatan | Tujuan | Metode |
|----|--|---|--|
| 1. | Pengumpulan data tentang permasalahan dalam kegiatan perkantoran | 1. Mengumpulkan permasalahan dalam kegiatan perkantoran 2. Memetakan permasalahan yang akan menjadi fokus perbaikan kegiatan perkantoran | Pengamatan Wawancara Dokumentasi |
| 2. | Penyusunan jadwal pelatihan | Memberi arahan dan pedoman untuk kegiatan pelatihan yang dapat membantu memecahkan masalah pekerjaan kantor di kantor desa | Pengamatan Wawancara Dokumentasi |
| 3. | Pelatihan | 1. Memberi wawasan tentang kegiatan perkantoran 2. Memberikan materi pelatihan yang sesuai dengan kaidah yang berlaku dalam kegiatan perkantoran | Pelatihan Partisipasi |
| 4. | Pembenahan kegiatan perkantoran | Mewujudkan kegiatan perkantoran yang sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku (pembenahan) | Pengamatan Partisipasi Dokumentasi |
| 5. | Pendampingan | Memberi masukan atau <i>input</i> terhadap kegiatan pembenahan kegiatan perkantoran setelah mendapat pelatihan | Pengamatan Partisipasi Dokumentasi Pendampingan |

4. Prosedur Kerja

Adapun prosedur kerja yang dirancang untuk mendukung realisasi metode yang ditawarkan seperti berikut.

- a. Identifikasi permasalahan utama dalam kegiatan perkantoran di Kantor Desa Trimulyo dan Triharjo.
- b. Pelatihan kegiatan perkantoran untuk menjawab permasalahan perkantoran yang telah dihipunkun.
- c. Pembenahan kegiatan perkantoran berdasar pelatihan perkantoran yang telah dilakukan.
- d. Pendampingan para pegawai kantor pada saat pembenahan kegiatan

perkantoran setelah pelatihan dilaksanakan.

5. Partisipasi Mitra

Partisipasi mitra dalam hal ini adalah para pegawai Kantor Desa Trimulyo dan Kantor Desa Triharjo sebagai peserta pelatihan.

Berikut partisipasi mitra dalam kegiatan ini.

- a. Memberikan informasi permasalahan kegiatan perkantoran ketika tim ASMI DESANTA melakukan pra survey, terutama pada permasalahan surat menyurat, kegiatan penyimpanan arsip, penyusunan notula ra-

- pat, tatacara berkomunikasi melalui telepon dan penerimaan tamu.
- b. Kantor Desa menentukan permasalahan utama yang akan ditangani dalam program IbM.
 - c. Kantor Desa turut serta memberikan input atas penyelenggaraan program IbM, yaitu ketika menentukan waktu pelaksanaan.
 - d. Para pegawai ikut serta dalam pelatihan.
 - e. Para pegawai mempraktikkan kegiatan perkantoran dari hasil pelatihan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan perkantoran dalam suatu organisasi pada dasarnya tidak pernah lepas dari organisasi apapun jenis organisasinya, baik di perusahaan, kantor pemerintah, rumah sakit, hotel, bank maupun organisasi lainnya. Kegiatan perkantoran melekat pada suatu organisasi karena pada saat kegiatan operasional dijalankan, maka di situlah kegiatan perkantoran mengikuti kegiatan operasional untuk membantu jalannya kegiatan operasional organisasi. Kegiatan perkantoran yang banyak dilakukan dalam suatu organisasi di antaranya adalah kegiatan berkomunikasi lisan melalui telepon dan menerima tamu, penyelenggaraan rapat atau pertemuan sampai penyusunan notula rapat dan laporan penye-

lenggaraan rapat, penyusunan laporan kegiatan, penyusunan proposal, pengelolaan keuangan organisasi, tata-persuratan dan kearsipan serta kegiatan perkantoran lainnya.

Kegiatan perkantoran juga dilakukan di instansi pemerintah, baik kantor pemerintah di tingkat pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan tidak terkecuali kantor desa. Kegiatan perkantoran di kantor desa pada dasarnya dilakukan untuk mendukung operasional kantor desa. Namun demikian, kegiatan perkantoran yang dilakukan di kantor-kantor desa dalam realitanya sering tidak sejalan dengan rambu-rambu dalam pelaksanaan kegiatan perkantoran pada umumnya. Misalnya, penyelenggaraan penyimpanan arsip yang tidak sesuai dengan tatacara penyimpanan arsip, penyusunan surat yang tidak sesuai dengan kaidah tata bahasa Indonesia, percakapan melalui telepon yang terkadang mengesampingkan etika bertelepon, penerimaan tamu yang kurang ramah karena pegawai menganggap kegiatan tersebut sudah merupakan kegiatan rutin dalam melayani masyarakat setiap hari, dan penyusunan notula rapat yang tidak menggunakan aturan atau rambu-rambu dalam penyusunan notula.

Bila kegiatan perkantoran yang rutin tersebut tidak dilakukan dengan baik atau tidak dilakukan sesuai atur-

an yang ada, maka pelayanan perkantoran di kantor desa tersebut akan menghambat dalam melayani masyarakat dan kegiatan operasional di kantor desa tersebut. Dengan fenomena tersebut, sudah seharusnya kantor desa melakukan pembenahan dalam pelayanan perkantoran untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang baik dan menyenangkan. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan-pelatihan perkantoran dari pihak yang kompeten di bidang perkantoran.

Pembenahan kegiatan perkantoran yang dilakukan pada kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilakukan di Kantor Desa Trimulyo dan Triharjo Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Kegiatan pengabdian yang diselenggarakan pada Kantor Desa tersebut adalah pelatihan korespondensi atau surat menyurat, penyelenggaraan penyimpanan arsip atau kearsipan, penyusunan notula rapat, etika komunikasi melalui telepon dan tamu.

1. Hasil Kegiatan di Kantor Desa Triharjo, Sleman, Yogyakarta

Kegiatan pelatihan dan pembenahan di Kantor Desa Triharjo diawali dengan berdiskusi bersama Bapak Lurah dan Bapak Sekretaris Desa untuk mengetahui kegiatan perkantoran

yang menjadi fokus permasalahan yang perlu segera dibenahi. Setelah mendapatkan informasi dan keterangan mengenai berbagai permasalahan di bidang persuratan, kearsipan, penerimaan tamu, penerimaan telepon dan penyusunan notula rapat, maka tim pengabdian ASMI DESANTA bersama dengan Bapak Winarto Sekretaris Desa menyusun jadwal yang disepakati bersama. Kegiatan dilaksanakan siang hari agar tidak mengganggu pelayanan masyarakat.

Pelaksanaan pelatihan dilakukan pada tanggal 21 sampai dengan 25 April 2014. Peserta pelatihan berjumlah 15 orang mulai dari Sekretaris Desa, Kepala Urusan sampai staf. Materi meliputi korespondensi bahasa Indonesia dimulai dari membahas bentuk dan bagian surat sampai jenis-jenis surat dinas yang biasa disusun di kantor desa tersebut. Materi lain yaitu etika menerima tamu dan telepon, kearsipan dan penyusunan notula rapat.

Pada materi penyusunan surat, kaidah yang berlaku dalam tata bahasa Indonesia banyak yang tidak diikuti, terutama dalam penulisan bagian-bagian surat. Misalnya, pada penulisan tanggal surat, nomor surat, alamat surat, lampiran, isi surat sampai dengan penulisan tembusan, pada bagian tersebut bertentangan dengan kaidah aturan bahasa Indonesia. Pada penulisan

tanggal surat masih menulis nama tempat diikuti tanggal, walau sebenarnya tidak perlu ditulis nama tempat karena sudah tercantum di kop surat. Contoh penulisan adalah: Sleman, 21 April 2014. Penulisan Sleman tidak diperlukan karena sudah ada di kop surat. Pada penulisan alamat surat masih menggunakan kata Di tempat atau masih ada kata “Di” yang seharusnya tidak perlu seperti Di Triharjo. Alasan penulisan Di tempat menurut para pamong desa karena surat dikirimkan di wilayah sendiri sehingga tidak perlu alamat lengkap. Namun demikian, korespondensi bahasa Indonesia tidak mengenal kata Di tempat untuk penulisan alamat surat.

Misalnya:

Kepada

Yth. Kepala Urusan Kesejahteraan

Rakyat

Di tempat

Yth. Kepala Urusan Kesejahteraan

Rakyat

Di Kantor Desa Triharjo

Yang benar adalah:

Yth. Kepala Urusan Kesejahteraan

Rakyat

Kantor Desa Triharjo

Kemudian, penulisan pada bagian isi surat, terutama pada alinea pem-

buka saat menjawab surat masih menggunakan kata *menanggapi*, *menjawab*, *membalas*, *menindaklanjuti*. Kata tersebut dapat diganti dengan kalimat *sehubungan dengan*. Kata *menanggapi*, *menjawab*, *membalas*, *menindaklanjuti* merupakan kata predikat yang tidak lazim ditulis di awal kalimat. Dengan demikian, kata tersebut dapat diganti dengan *Sehubungan*, *Berkeanaan*, *Berkaitan*.

Misalnya: Sehubungan dengan surat Bapak mengenai undangan seminar Etos Kerja, maka kami beritahukan bahwa kami akan menghadiri seminar tersebut.

Untuk penutup surat masih menggunakan kalimat: Atas perhatiannya, diucapkan terima kasih. Seharusnya berbunyi: ***Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih***. ‘Nya’ di sini kurang jelas karena orang ketiga, ‘diucapkan’ merupakan bahasa pasif sementara menulis surat merupakan kalimat aktif tidak langsung. Bahkan sering juga ditulis kalimat penutup seperti: ***Demikian permohonan ini disampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih***. Kata demikian tidak perlu ditulis dalam kalimat penutup karena permohonan sudah pasti tersampaikan dalam isi surat.

Penulisan tembusan juga masih menggunakan kata: **Tembusan:**

Arsip/ Perteinggal. Sementara arsip bukan orang atau pejabat yang perlu ditembusi atas surat yang dikirimkan. Dengan demikian, dalam tembusan tidak perlu dituliskan kata arsip atau pertinggal. Tanpa harus dituliskan arsip atau pertinggal pasti setiap surat keluar selalu ada arsip yang perlu disimpan dalam kantor tersebut.

Pada kegiatan kearsipan, belum dilakukan penyimpanan arsip secara sistematis dan arsip hanya disimpan di map-map yang diletakkan di meja atau lemari arsip. Beberapa arsip memang sudah ditata pada ordner, tetapi beberapa bagian penyimpanan arsipnya masih disimpan di map yang dimasukkan ke lemari arsip tanpa menggunakan kode klasifikasi. Sebenarnya Kabupaten Sleman sudah memberikan panduan tatacara penyimpanan arsip dinas. Namun demikian, aturan tersebut belum sepenuhnya dilakukan hingga saat ini seperti penyimpanan dengan *guide* atau *folder* sesuai kode klasifikasi kearsipan dari Kabupaten Sleman. Untuk pencatatan surat masuk dan surat keluar belum menggunakan kartu kendali seperti yang dihimbau oleh Kabupaten Sleman. Pencatatan surat masuk dan keluar masih menggunakan buku agenda surat masuk dan surat keluar. Kegiatan pemusnahan belum dilakukan secara resmi dengan dokumen-dokumen

pendukung seperti jadwal retensi arsip, berita acara pemusnahan arsip. Kegiatan pemusnahan juga belum ditentukan waktu pemusnahan yang terprogram. Dengan demikian, berkas menumpuk di berbagai tempat karena belum dilakukan pemindahan arsip aktif ke arsip inaktif, kemudian ke pemusnahan arsip yang dilakukan berdasar jadwal retensi arsip.

Pada kegiatan menerima tamu dan telepon secara umum tidak bertentangan dengan aturan dan etika yang berlaku walaupun terkadang menurut pengamatan tim pengabdian masih standar dalam arti hal yang sudah rutin menerima masyarakat saat ingin mengurus sesuatu. Dengan demikian, *performance* masih dalam tataran biasa belum mengarah pada pelayanan prima. Untuk kegiatan menerima telepon tidak menggunakan lembar pesan telepon khusus, tetapi hanya menggunakan kertas kecil.

Pada penyusunan notula rapat belum sesuai standar aturan penyusunan notula. Notula masih banyak ditulis dalam buku dan mayoritas belum diketik. Dengan demikian, hanya penulis yang mampu membaca notula karena tulisan tangan saat menulis di rapat sering tidak terbaca oleh orang lain.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelatihan perkantoran

yang dilakukan benar-benar bermanfaat. Selama ini, banyak kegiatan perkantoran yang dilakukan tidak mengikuti aturan yang ada. Para peserta pelatihan dari pegawai Kantor Desa aktif bertanya dan suasana akrab serta hangat. Pemateri banyak memaparkan kasus-kasus yang sering terjadi di dunia perkantoran. Setelah mendapatkan pelatihan, Tim pengabdian ASMI DESANTA melakukan kegiatan pendampingan yang dilaksanakan pada tanggal 5 sampai dengan 9 Mei. Waktu tetap dilaksanakan siang hari sehingga tidak mengganggu pelayanan kepada masyarakat. Untuk pendampingan ini, tim pengabdian ASMI DESANTA langsung terjun ke bagian-bagian di kantor tersebut, berdiskusi dengan para pegawai. Diskusi paling banyak dilakukan dengan Sekretaris Desa karena tempat penyimpanan arsip dan pengelolaan arsip serta surat menyurat banyak dilakukan di ruang Sekretaris Desa. Pendampingan juga banyak dilakukan pada bagian pemrosesan surat masuk dan surat keluar, juga pada bagian penerimaan tamu.

Setelah diadakan pelatihan dan peninjauan serta pembimbingan di lapangan, Tim Pengabdian ASMI DESANTA kemudian menyusun atau memperbaiki surat yang disusun oleh para pegawai di Kantor Desa Triharjo, memperbaiki notula rapat yang ada,

memberikan formulir penerimaan telepon dan tamu, serta memberikan contoh penyimpanan arsip dengan *guide* dan *folder* yang menggunakan kode klasifikasi kearsipan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Tim IBM ASMI DESANTA tetap membuka diri untuk konsultasi mengenai permasalahan yang ada di kegiatan kantor khususnya kegiatan pembuatan surat, pembuatan notula rapat, penyimpanan arsip, dan penerimaan tamu serta telepon.

Temuan yang ada diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi kantor desa lainnya untuk kegiatan kantor, khususnya pada penerimaan tamu dan telepon, penyusunan surat, penyusunan notula rapat dan penyimpanan arsip dengan menggunakan kode klasifikasi.

2. Hasil Kegiatan di Kantor Desa Trimulyo, Sleman, Yogyakarta

Kegiatan pelatihan dan pembenahan di Kantor Desa Trimulyo juga diawali dengan berdiskusi bersama Bapak Lurah dan Bapak Sekretaris Desa untuk mengetahui kegiatan perkantoran yang menjadi fokus permasalahan yang perlu segera dibenahi. Pelaksanaan pelatihan dilakukan pada tanggal 28 April sampai dengan 2 Mei 2014. Peserta pelatihan berjumlah 15 orang mulai dari Sekretaris Desa, Ke-

pala Urusan sampai staf. Materi meliputi Korespondensi Bahasa Indonesia dimulai dari membahas bentuk surat dan bagian surat sampai jenis-jenis surat dinas yang biasa disusun di Kantor Desa tersebut. Materi lain yaitu etika menerima tamu dan telepon, kearsipan dan penyusunan notula rapat.

Pada materi penyusunan surat, kaidah yang berlaku dalam tatabahasa Indonesia banyak yang tidak diikuti, terutama dalam penulisan bagian-bagian surat. Pada dasarnya, permasalahan hampir serupa dengan Kantor Desa Triharjo. Misalnya, pada penulisan tanggal surat, nomor surat, alamat surat, lampiran, isi surat sampai dengan penulisan tembusan, pada bagian tersebut penulisan bagian surat bertentangan dengan kaidah aturan bahasa Indonesia. Pada penulisan tanggal surat masih menulis nama tempat diikuti tanggal, walau sebenarnya tidak perlu ditulis nama tempat karena sudah tercantum di kop surat. Contoh penulisan adalah: Trimulyo, 28 April 2014. Penulisan "Trimulyo" tidak diperlukan karena sudah ada di kop surat. Pada penulisan alamat surat masih menggunakan kata "Di tempat" atau masih ada kata "Di" yang seharusnya tidak perlu seperti Di Trimulyo. Alasan penggunaan kata tersebut hampir serupa dengan para pamong di Kantor Desa Triharjo yang

mengemukakan bahwa untuk surat yang dikirimkan di wilayah sendiri biasanya menggunakan kata **Di Tempat**. Namun demikian, hal yang tidak lazim ini tidak perlu ditulis dalam sebuah surat.

Kata Yth. diletakkan terpisah dari jabatan yang seharusnya dijadikan satu dengan pejabat.

Kepada Yth,
Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat
Di tempat

Yang benar adalah:

Kepada
Yth. Kepala Urusan Tata
Pemerintahan
Kantor Desa Trimulyo

Kemudian, penulisan pada bagian isi surat terutama pada alinea pembuka saat menjawab surat masih menggunakan kata menanggapi, menjawab, membalas, menindaklanjuti. Kata tersebut dapat diganti dengan kalimat "Sehubungan dengan". Untuk menanggapi surat dapat juga disusun suatu kalimat seperti: Surat Saudara No. 123 telah kami terima dan kami ucapkan terima kasih.

Untuk penutup surat beberapa masih menggunakan kalimat: Atas perhatiannya, diucapkan terima kasih. Yang seharusnya berbunyi: Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih. Kata "Nya" di sini ku-

rang jelas karena orang ketiga, sedangkan yang benar adalah “Bapak/Ibu” yang merupakan orang kedua. “Diucapkan” merupakan bahasa pasif sementara menulis surat merupakan kalimat aktif tidak langsung, sehingga perlu diganti dengan kata “mengucapkan”. Perlu juga ditambahkan kata ‘kami’ sehingga subyek tidak hilang pada kalimat penutup surat.

Pada penulisan tembusan, beberapa pegawai masih menggunakan kata: Tembusan: Arsip. Sementara arsip bukan orang atau pejabat yang perlu ditembusi surat yang dikirimkan. Oleh karena itu, dalam tembusan tidak perlu ditulis kata: arsip atau peringgal. Pada penulisan tembusan sering juga ditulis: Tembusan: Kepala (sebagai laporan). Hal ini tidak perlu ditulis karena pejabat yang ditembusi surat sudah memahami isi surat dan tidak perlu ada kata ‘sebagai laporan’.

Penulisan pada bagian surat memang sering tidak seragam antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Hal ini dikarenakan tidak ada satu panduan yang mengharuskan para pamong membuat surat sesuai aturan yang berlaku. Oleh karena itu, sudah selayaknya para pamong menulis surat sesuai dengan kaidah tata bahasa dan panduan yang sudah disepakati bersama.

Pada kegiatan kearsipan, sudah dilakukan dengan cukup baik dan tertata rapi walaupun belum maksimal. Tatacara penyimpanan arsip sudah mengikuti aturan penyelenggaraan penyimpanan arsip dari Kabupaten Sleman. Pengelolaan arsip juga sudah menggunakan kartu kendali dan lembar disposisi. Dengan demikian, penyampaian surat sampai berkas disimpan sudah mengikuti prosedur kearsipan sesuai kode klasifikasi kearsipan. Namun demikian, arsip perlu diletakkan di tempat yang aman bukan di tempat terbuka yang permisif terhadap debu karena diletakkan di ruang terbuka seperti di atas lemari. Pemusnahan arsip juga belum dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam arti belum dimusnahkan sesuai dengan jadwal retensi arsip, berita acara pemindahan arsip dan berita acara pemusnahan arsip.

Pada kegiatan menerima tamu dan telepon secara umum tidak menyalahi aturan dan etika yang berlaku walaupun menurut pengamatan Tim Pengabdian ASMI DESANTA masih standar dalam arti para pegawai kantor desa melakukan kegiatan tersebut dengan cara yang biasa karena sudah rutin menerima masyarakat saat ingin mengurus sesuatu. Bahkan, sering dicampur dengan bahasa Jawa yang membuat lebih akrab dengan masyar-

akat Hal ini tidak berarti salah namun etika dalam menerima tamu dalam konteks bahasa Indonesia juga tetap diperlukan, kecuali masyarakat tersebut tidak dapat berbahasa Indonesia. Dengan demikian, *performance* dalam menerima tamu atau telepon masih dalam tataran biasa belum mengarah pada *customer excellent*. Untuk kegiatan menerima telepon hampir serupa dengan Kanor Desa Triharjo, yaitu tidak menggunakan lembar pesan telepon tetapi hanya menggunakan kertas kecil yang diberikan kepada pejabat atau staf sesuai pesan dari penelepon.

Pada penyusunan notula rapat belum sesuai standar aturan penyusunan notula. Notula masih banyak ditulis dalam buku dan mayoritas belum diketik. Beberapa memang sudah diketik, tetapi disusun sesuai dengan pengetahuan notulis bukan berdasar aturan penyusunan notula pada umumnya. Hal ini terutama terlihat pada jalannya rapat yang kurang mencantumkan siapa yang berbicara dalam rapat baik usulan maupun tanggapan. Dengan demikian, hanya penulis yang mampu membaca notula karena tulisan tangan saat menulis di rapat sering tidak terbaca oleh orang lain. Walaupun demikian, setiap rapat memang dilakukan pencatatan.

Pelatihan berlangsung dengan suasana akrab dan tidak menegangkan bahkan juga diselingi dengan humor. Para peserta pelatihan banyak mengajukan pertanyaan dan diskusi berlangsung dengan suasana yang santai, tetapi materi tetap tersampaikan dengan baik.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelatihan perkantoran yang dilakukan benar-benar bermanfaat. Setelah mendapatkan pelatihan, Tim pengabdian ASMI DESANTA melakukan kegiatan pendampingan yang dilaksanakan pada tanggal 19 sampai dengan 23 Mei 2014. Waktu tetap dilaksanakan siang hari sehingga tidak mengganggu pelayanan kepada masyarakat. Untuk pendampingan ini Tim pengabdian ASMI DESANTA langsung terjun ke bagian-bagian di kantor tersebut, berdiskusi dengan para pegawai pada masing-masing bagian. Diskusi paling banyak dilakukan dengan Sekretaris Desa dan stafnya karena tempat penyimpanan arsip dan pengelolaan arsip serta surat menyurat banyak dilakukan di ruang Sekretaris Desa. Pada Bagian ini, tim pengabdian diperlihatkan buku agenda, surat-surat yang dibuat, kartu kendali, lembar disposisi, kode klasifikasi kearsipan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dan tempat penyimpanan arsip dalam kotak-kotak yang di-

susun sesuai kode klasifikasi kearsipan. Hal yang perlu mendapat perhatian adalah pada kegiatan persuratan dan penyusunan notula rapat. Kegiatan lain memang perlu dibenahi tetapi fokus utama pada kegiatan persuratan dan penyusunan notula rapat.

Tim Pengabdian IBM ASMI DESANTA kemudian menyusun perbaikan surat dari surat yang ada di Kantor Desa Trimulyo, memperbaiki notulen rapat sehingga notulen dapat disusun sesuai dengan tata aturan pembuatan notulen juga memberikan formulir untuk catatan pesan telepon dan formulir penerimaan tamu. Tim Pengabdian masih mendatangi Kantor Desa Trimulyo untuk melihat perubahan yang ada setelah diberikan pelatihan. Dengan demikian, diharapkan Kantor Desa Trimulyo dapat lebih optimal lagi dalam menyelenggarakan pekerjaan kantor terutama pekerjaan kantor dalam menerima tamu dan telepon, membuat surat, menyusun notula rapat dan mengelola kearsipan.

Kegiatan pengabdian yang dilakukan di Kantor Desa Trimulyo diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi kantor desa lainnya yang sering melakukan kegiatan kantor, seperti surat menyurat, pengelolaan arsip, penyusunan notula rapat, penerimaan tamu dan telepon.

3. Rencana Tahapan Berikutnya

Pada tahap selanjutnya, kegiatan pengabdian IBM ini seperti berikut.

- a. Memberi contoh dokumen yang diperlukan yang sesuai dengan kaedah aturan yang berlaku pada kegiatan perkantoran, baik pada Kantor Desa Triharjo dan Kantor Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta
- b. Memberi contoh kode klasifikasi kearsipan terutama untuk Kantor Desa Triharjo.
- c. Memberi format notulen yang benar.
- d. Memonitor tanggapan yang diberikan oleh Unit Kerja yang bersangkutan di lingkungan Kantor Desa Triharjo dan Kantor Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.
- e. Merekomendasi hasil temuan yang dapat dipublikasikan kepada pemerintah daerah lain.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasar pengamatan, pelatihan dan pendampingan yang dilakukan Tim pengabdian IBM ASMI DESANTA Yogyakarta secara mendalam dan kemudian dituangkan dalam pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan perkantoran yang dilakukan di Kantor Desa Triharjo dan Trimulyo secara umum belum sepenuhnya mengikuti aturan dalam kegiatan perkantoran.

an walaupun pada kegiatan tertentu sudah dilakukan dengan baik.

Secara rinci kesimpulan dari kegiatan pengabdian IBM ini seperti berikut.

- a. Pada kegiatan surat menyurat, permasalahan di Kantor Desa Triharjo dan Kantor Desa Trimulyo memiliki permasalahan yang sama, terutama pada penulisan bagian-bagian surat yang belum sesuai dengan tata aturan persuratan Bahasa Indonesia.
- b. Pada kegiatan menerima tamu pada Kantor Desa Triharjo dan Trimulyo, sudah dilakukan dengan baik, namun masih dalam tatanan pelayanan biasa belum mengarah kepada pelayanan prima.
- c. Pada kegiatan menerima telepon sudah baik, tetapi belum menggunakan lembar pesan telepon pada kedua kantor tersebut.
- d. Pada kegiatan kearsipan, Kantor Desa Triharjo perlu dibenahi secara komprehensif mulai dari pencatatan surat, pendistribusian, penyimpanan, bahkan pemusnahan arsip. Pada Kantor Desa Trimulyo sudah cukup baik dengan mengikuti prosedur kearsipan sesuai arahan dari Kabupaten Sleman, walaupun arsip masih disimpan pada ruang terbuka yang rentan terhadap debu. Kantor Desa Trimulyo juga belum melaku-

kan kegiatan pemusnahan sesuai aturan yang berlaku.

- e. Pada kegiatan penyusunan notula rapat, mayoritas notula di Kantor Desa Triharjo dan Kantor Desa Trimulyo masih ditulis dalam bentuk tulisan tangan pada sebuah buku dari pejabat yang bersangkutan dan belum diketik di komputer sehingga terkadang menyulitkan pihak lain untuk membaca kembali notula rapat yang ditulis dengan tulisan tangan.

2. Rekomendasi

Rekomendasi dari hasil pelatihan dan pendampingan pelatihan kegiatan perkantoran di Kantor Desa Triharjo dan Trimulyo adalah: walaupun secara umum kegiatan perkantoran yang dilakukan oleh para pejabat dan pegawai pada Kantor Desa Triharjo dan Kantor Desa Trimulyo dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih perlu pembenahan seperti pembenahan dan perbaikan, terutama pada kegiatan persuratan, penyusunan notula rapat dan pengelolaan kearsipan. Khusus untuk Kantor Desa Triharjo pembenahan kearsipan sangat penting untuk segera dibenahi secara keseluruhan di setiap bagian.

Dengan demikian, pelatihan dan pendampingan memang diperlukan agar kegiatan perkantoran dapat dila-

kukan sesuai dengan tata aturan kegiatan perkantoran yang berlaku. Bagian yang perlu dibenahi sudah dikoreksi oleh Tim Pengabdian ASMI DE-SANTA dengan memberikan hasil perbaikan dari dokumen yang dibuat seperti surat dan notula rapat juga formulir pesan telepon serta penyusunan arsip dengan menggunakan kode klasifikasi.

D. DAFTAR PUSTAKA

Sumarto, Rumsari Hadi Sumarto. 2012. *Sekretaris Profesional*. Kanisius, Yogyakarta.

Tha Liang Gie. 2000. *Manajemen Perkantoran Modern*. Liberty, Yogyakarta.

Dokumen dari Kantor Desa Triharjo.

Dokumen dari Kantor Desa Trimulyo.