

PELATIHAN PENULISAN SURAT DINAS BAGI APARATUR DESA DI WILAYAH DESA PEGAYAMAN, KABUPATEN BULELENG

I Ketut Agus Supradnyan¹, Gede Sada Wijaya², I Ketut Iwan Krisna³, Anak Agung Yuan Panji⁴, Putu Suadharma⁵

¹Pegawai Pranata Humas UNDIKSHA; ²Pegawai Pranata Humas UNDIKSHA; ³Pegawai Pranata Humas UNDIKSHA;

⁴Pegawai Pranata Humas UNDIKSHA; ⁵Pegawai Pranata Humas UNDIKSHA

Email: agus.supradnyan@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This community service is intended for village officials in Pegayaman Village. This activity is based on the inability of village staff or village officials in compiling or making official letters. This can be seen from the incomplete systematics in the rules for writing official letters and the linguistic elements in official letters which are often ignored by the staff due to their limited knowledge and ability to write official letters. The existence of such a situation becomes an impetus for the implementation of this PkM to help overcome problems in the field of public relations and protocol, especially in writing official letters. For this reason, it is necessary to have training in writing official letters for village officials with a total of 15 participants. Based on the training carried out, it can be concluded that this training has gone well and smoothly and has achieved the previously planned target, which is to make Pegayaman Village officials qualified in writing or compiling official letters properly and correctly in accordance with the systematics and rules of official correspondence.

Keyword: training, writing, official letter

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan bagi aparat desa yang ada di Desa Pegayaman. Kegiatan ini didasari oleh ketidakmampuan staf desa atau aparat desa dalam menyusun atau membuat surat dinas. Hal ini tampak dengan tidak lengkapnya sistematika dalam aturan penulisan surat dinas dan unsur kebahasaan dalam surat dinas yang sering diabaikan oleh staf tersebut karena keterbatasan ilmu dan kemampuan menulis surat dinas. Adanya situasi yang seperti tersebut menjadi suatu dorongan pelaksanaan PkM ini untuk membantu mengatasi persoalan-persoalan pada bidang kehumasan dan keprotokolan, terutama dalam penulisan surat dinas. Untuk itu, diperlukan adanya pelatihan penulisan surat dinas ini bagi aparat desa dengan jumlah peserta sebanyak 15 orang. Berdasarkan pada pelatihan yang dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan, yaitu pelatihan ini sudah berjalan dengan baik dan lancar serta mencapai target yang telah direncanakan sebelumnya, yakni menjadikan aparat Desa Pegayaman mumpuni dalam menulis ataupun menyusun persuratdinasan dengan baik dan benar sesuai dengan sistematika dan kaidah persuratdinasan.

Kata kunci: pelatihan, penulisan, surat dinas

PENDAHULUAN

Pada era digital dan informasi ini, setiap instansi diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada publik. Pemberian pelayanan prima ini merupakan salah satu tugas utama aparatur pemerintah (Rasmadi, 2007: 1). Pada dasarnya, pelayanan prima merupakan aktivitas yang bertujuan membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga hasilnya lebih daripada yang diharapkan.

Kenyataannya, masyarakat memandang bahwa pelayanan aparatur pemerintah sangat mengecewakan. Layanan birokrasi pemerintah dipandang tidak akurat, rumit, lamban, dan tidak tepat sasaran. Akumulasi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah telah berlangsung lama dan menumbuhkan sikap pesimis dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja

staf pemerintahan, terutama pemerintahan daerah.

Dengan adanya kemajuan ipteks, informasi, dan komunikasi, masyarakat semakin melek dan semakin kritis terhadap kinerja para, terutama kinerja pegawai atau staf desa atau aparatur pemerintah yang ada di berbagai daerah, yang memegang kendali informasi dan pelayanan prima bagi masyarakat desa atau istilahnya melakukan kinerja kehumasan, terutama berkaitan dengan administrasi perdesaan. Praktisi humas yang ada di desa-desa senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai fakta yang sebenarnya karena perkembangan informasi ini menyebabkan tidak mungkin lagi suatu organisasi menutupi fakta yang ada di lapangan. Meskipun tugas humas tidak dilaksanakan secara khusus tetapi paling tidak pelaksanaan tugas tersebut harus terlaksana secara tepat guna dan profesionalitas tetap terjaga dengan baik agar komunikasi yang kondusif akan terjalin dengan baik.

Sebagai seorang staf desa atau aparat desa harus sadar dan tahu betul tugas pokok dalam melaksanakan pelayanan prima bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat desa paling tidak harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani masyarakat (memahami tugas humas) karena selalu berhubungan dengan publik atau masyarakat

METODE

Sejalan dengan cara pemecahan masalah yang ditempuh, sejumlah metode diterapkan dalam kegiatan ini. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode ceramah, penugasan, dan dokumentasi. Adapun tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya sebagai berikut. Tahap pertama, metode ceramah yang dilakukan secara singkat dan jelas digunakan untuk memaparkan dan memberi pemahaman teori-teori, prinsip-prinsip, dan konsep-konsep melalui pemberian contoh-contoh terkait surat dinas. Tahap kedua, yaitu aparat desa

luas, terutama aparat desa yang ada di Desa Pegayaman, Kabupaten Buleleng. Sasaran komunikasi humas pertama-tama diarahkan pada peningkatan mutu kinerja dalam organisasi itu sendiri (tugas intern), dalam hal ini adalah urusan surat-menyurat, yang berhubungan dengan beberapa instansi. Tugas berikutnya, yaitu tugas yang terarah pada ekstern organisasi (Tondowidjojo, 2002: ix). Sebagai aparat desa harus mampu berinteraksi atau berhubungan baik dengan instansi lain sehingga terjalin komunikasi yang intensif. Terlebih, dalam hal persuratan atau pembuatan surat dinas yang berkaitan dengan instansi lain. Kemampuan itu harus dapat dikuasai dengan baik.

Namun, tugas-tugas itu terkadang tidak mampu dilaksanakan dengan baik oleh aparat desa meskipun mereka paham dengan tugas itu. Pelayanan yang utama terhadap masyarakat menjadi terhambat dan tidak tercapai sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi problema tersebut, salah satu cara yang dapat dilakukan, yaitu dengan mengadakan “Pelatihan Penulisan Surat Dinas bagi Aparatur Desa di Desa Pegayaman, Kabupaten Buleleng”. Dengan diadakan pelatihan ini, masalah pelayanan publik niscaya akan berkurang, bahkan, dihindarkan.

diberikan permasalahan yang ada selama pernah memberikan pelayanan pembuatan surat dinas dan jenis keperluannya. Lalu, mereka ditugasi untuk mengaplikasikannya selama pelatihan. Tahap ketiga, mereka diminta atau ditugasi untuk membuat atau menyusun atau membalas surat dinas yang masuk ke instansi mereka dengan baik dan benar sesuai dengan sistematika penyusunan surat dinas yang telah dipaparkan saat pemberian teori pada awal pelatihan. Selama aparat desa mengerjakan tugas itu, dilakukan

monitoring. Tahap keempat, tugas peserta dikomunikasikan kepada peserta pelatihan untuk diperhatikan dan dicermati. Dalam realisasinya, langkah-langkah pelatihan tersebut dapat dikemukakan berikut ini.

1. Tim pelaksana berkoordinasi dengan kepala desa yang ada di Desa Pegayaman untuk mendiskusikan perihal rencana kegiatan yang dirancang, mencakup materi, model pelatihan, waktu dan tempat pelaksanaan, peserta dan sebagainya. Dari diskusi ini, diputuskan hal-hal berikut.
 - (a) Peserta adalah aparat desa yang ada di Desa Pegayaman, Kabupaten Buleleng.
 - (b) Tempat kegiatan di Kantor Kepala Desa Pegayaman.
 - (c) Waktu penyelenggaraan pelatihan, yaitu selama satu hari, yaitu 24 Juni 2022, dimulai pukul 08.00 s.d 16.00 WITA.
 - (d) Tim pelaksana dari Undiksha menyediakan perlengkapan sajian berupa perangkat laptop dan LCD, sementara panitia pelaksana dari desa menyediakan sarana *sound system*. Konsumsi disiapkan oleh panitia pelaksana Undiksha.
2. Tim pelaksana menyusun makalah materi penyusunan surat dinas serta digandakan sejumlah peserta sehingga setiap peserta pelatihan memperoleh masing-masing satu eks untuk dibaca. Tim pelaksana juga membuat sajian dalam bentuk *power point*.
3. Proses interaksi penyaji-peserta baru dimulai pukul 09.00 Wita karena adanya registrasi dan pembagian ATK dan makalah yang dimulai dari pukul 08.00-09.00 Wita. Pukul 09.00 Wita dilanjutkan acara pembukaan berupa laporan dari ketua panitia pelaksana dan sambutan Sekretaris Desa Pegayaman sekaligus membuka acara secara resmi. Acara dilanjutkan dengan kudapan/snack. Kegiatan terlaksana dalam bentuk berikut ini.
 - (a) Penyaji menyajikan materi sajian,

berikut contoh-contoh dan ilustrasi, materi penyusunan surat dinas yang disajikan melalui slide *power point* oleh penyaji.

- (b) Sesi berikutnya, para peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan menyampaikan hal-hal yang belum dipahami serta bertukar pengalaman terkait kendala-kendala yang pernah dialami dalam penerapan pelayanan tersebut.
- (c) Selesai sesi tanya jawab, peserta, penyaji dan panitia pelaksana istirahat untuk menikmati makan siang selama 30 menit.

Tahap selanjutnya, para peserta ditugasi untuk mencoba mengerjakan tugas, yaitu merancang dan mengaplikasikan menjawab surat dinas yang ada pada contoh dengan mengikuti sistematika surat dinas yang telah diinformasikan oleh penyaji atau narasumber. Selama peserta mengerjakan penugasan, monitoring terus dilakukan oleh tim pelaksana. Rancangan evaluasi yang digunakan dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif (mendeskripsikan seluruh kegiatan), melalui wawancara, dan observasi untuk mengetahui pencapaian-pencapaian program PkM ini.



Gambar 1

Kegiatan PkM di Desa Pegayama

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan ini diawali dengan melakukan komunikasi via *whatsapp* atau peninjauan via *online* dengan sekretaris desa dan Kaur TU sekitar Februari 2022. Komunikasi ini berjalan dengan baik dan disambut baik oleh sekretaris desa dan juga Kaur TU itu. Bahkan, Kepala Desa Pegayaman, A.Asyghor Ali, sangat antusias menerima kegiatan ini dan menyiapkan tempat di daerah beliau untuk diadakan kegiatan ini.

Kaur TU serta ketua pelaksana berkoordinasi untuk merancang pelaksanaan kegiatan ini sekitar akhir Juni 2022. Hal itu dilakukan mengingat masih dalam nuansa lebaran. Pembahasan ini terkait dengan ada atau tidak fasilitas yang memadai untuk melaksanakan kegiatan *daring* ini di desa tersebut, jumlah peserta atau aparat desa yang akan diturunkan untuk mengikuti kegiatan *daring* ini, dan juga mekanismenya. Panitia pelaksana berkoordinasi melalui via *whatsapp* dan telepon.

Selanjutnya, awal Juni 2022 dilakukan koordinasi lagi dengan Kaur TU untuk memastikan jadwal kegiatan P2M ini. Kepala desa menerima dengan baik dan dengan siap akan menugasi aparat desa atau staf mereka untuk ikut pelatihan ini. Mereka pun sudah menyiapkan tempat untuk dilaksanakannya kegiatan ini meskipun terbatas. Kami pun senang bahwa kegiatan ini disambut dengan baik dan fasilitas serta media penyampaian sudah teratasi dengan baik. Kami menginformasikan bahwa kegiatan ini diadakan pada 24 Juni 2022.

Tim pelaksana kegiatan pengabdian ini menyiapkan perlengkapan yang diperlukan saat pelaksanaan pelatihan. Kegiatan ini melibatkan mahasiswa dalam menyiapkan desain *background*, *powerpoint*, dan laptop. Nantinya, mahasiswa yang dilibatkan akan bertugas sebagai operator.

Pelaksanaan pelatihan ini dilaksanakan pada Jumat, 24 Juni 2022. Acara direncanakan berlangsung dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 15.00 Wita. Peserta pelatihan berjumlah

15 orang yang merupakan aparat desa di Desa Pegayaman. Narasumber dalam pelatihan ini adalah Ida Ayu Made Darmayanti, S.Pd., M.Pd. Beliau adalah salah satu staf dosen pada prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Pendidikan Ganesha. Selain itu, beliau juga memiliki pengalaman yang mumpuni untuk dijadikan narasumber. Narasumber merupakan salah satu pegiat bidang kebahasaan, terutama terkait persuratdinasan. Panitia pelaksana terdiri atas panitia pelaksana dari Universitas Pendidikan Ganesha sebanyak 5 orang dosen dan 5 orang mahasiswa.

Pelatihan dilaksanakan selama satu hari dimulai pukul 09.00 s.d 15.00 Wita. Selanjutnya, diadakan pendampingan secara berkala oleh panitia dengan cara melakukan komunikasi lewat WA terkait permasalahan surat dinas. Pada Jumat, 24 Juni 2022 diselenggarakan kegiatan berupa pemberian atau paparan materi dan pelatihan. Acara dimulai pukul 09.00-09.30 Wita, peserta dan panitia pelaksana melakukan registrasi. Kemudian, dilanjutkan acara pembukaan pada pukul 09.30 Wita. Acara dilanjutkan dengan penyampaian laporan ketua panitia pelaksana, yakni yang disampaikan oleh Gede Sada Wijaya, S.E dan penyampaian atau penjelasan tata cara pelaksanaan pelatihan. Setelah itu, acara dilanjutkan dengan sambutan kepala desa yang pada kesempatan itu, diwakili oleh sekretaris desa, Hatta Amrullah. Selanjutnya, proses interaksi penyaji-peserta baru dimulai pukul 10.00 Wita. Kegiatan terlaksana dalam bentuk berikut ini.

- a. Narasumber menyajikan materi sajian berikut contoh-contoh dan ilustrasi, materi persuratdinasan yang disajikan melalui slide *power point* oleh narasumber selama 2 jam. Dalam sesi presentasi, narasumber didampingi oleh seorang moderator yang bernama I Ketut Agus Supradnyan, S.H.
- b. Sesi berikutnya, peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk bertanya menyampaikan hal-hal yang belum

dipahami dan bertukar pengalaman terkait kendala-kendala yang pernah dialami selama melaksanakan kegiatan pada bidang kehumasan dan keprotokolan, terutama saat Menyusun atau menulis surat dinas.

- c. Selesai sesi tanya jawab, peserta, penyaji dan panitia pelaksana istirahat untuk makan siang selama 45 menit.
- d. Tahap selanjutnya dimulai pada pukul 12.45 Wita. Peserta pelatihan ditugasi untuk mengaplikasikan materi yang telah dipaparkan oleh narasumber. Kegiatan ini berupa penugasan. Peserta pelatihan diminta untuk menjawab surat dinas yang ada pada contoh presentasi penyaji, yakni menjawab perihal membuka acara yang diminta oleh Rektor Undiksha kepada Bupati Buleleng. Selama peserta pelatihan melaksanakan kegiatan itu, bimbingan terus dilakukan oleh tim pendamping pelatihan ini. Kegiatan pengamatan dan penilaian pun dilakukan dengan berpatokan pada hasil kinerja peserta terkait penulisan atau pembuatan surat dinas. Tahap ini diakhiri dengan penyampaian hasil kerja peserta yang kemudian dikomunikasikan kepada peserta pelatihan untuk diperhatikan dan untuk diberikan tanggapan. Pelatihan ini berakhir pada pukul 15.00 Wita.

Pelaksanaan pelatihan ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan ini telah dapat meningkatkan kemampuan peserta dalam melaksanakan kegiatan tersebut. Peserta sebagian besar tampak antusias dan tekun mengikuti kegiatan sampai dengan akhir. Ini terbukti dari keikutsertaan peserta pelatihan yang hingga jam terakhir, peserta pelatihan tidak ada yang izin atau meninggalkan pelatihan sebelum pelatihan usai. Antusiasme peserta ini tidak terlepas dari cara narasumber memberikan penjelasan kepada peserta pelatihan yang menyelipkan beberapa contoh aplikatif dari materi yang dijelaskan. Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dan diselingi oleh *joke-joke* ringan dalam tahap penyajian materi memudahkan peserta

pelatihan memahami penjelasan yang diberikan oleh narasumber. Nuansa cara narasumber menjelaskan materi kehumasan dan keprotokolan dengan memasukkan contoh aktual ke dalam penjelasannya, membuat peserta nyaman dan mudah dalam memahami materi yang disampaikan, terlebih anekdot dan lelucon dimasukkan di sela-sela penyampaian materi serta pengalaman-pengalaman yang disampaikan oleh narasumber terkait cara menulis surat dinas yang masuk atau dikirimkan oleh instansi lain ke instansi Desa Pegayaman.

Pemberian model penugasan dan juga dokumentasi sangat memudahkan peserta dalam bekerja. Peserta pelatihan dengan serius berupaya menyusun atau menulis surat dinas dengan menjawab surat dinas yang ada pada contoh yang dipresentasikan oleh narasumber. Mereka bekerja ada yang berkelompok dan berdiskusi. Tidak ada permasalahan yang berarti karena tim pendamping selalu memberikan motivasi, terlebih narasumber yang selalu memotivasi dan memberikan koreksi dengan bijak pertanyaan ataupun permasalahan yang peserta alami. Sebagai contoh, ada salah seorang peserta bernama M. Hawari bertanya kepada narasumber terkait harus atau tidak ada pencantuman nama bapak atau ibu pada jabatan seseorang yang akan diundang. Narasumber langsung menanggapi bahwa tidak perlu ada penulisan atau pencantuman bapak atau ibu lalu disertai jabatan seseorang yang akan diundang. Pertanyaan berikutnya diajukan oleh M. Nizam, yakni “Apakah dalam menulis surat harus memperhatikan penulisan, seperti pada paragraf, yaitu adanya alinea?”. Narasumber pun menjawab bahwa dalam menulis surat dinas juga harus memperhatikan teknik penulisan yang tepat, seperti alinea, margin, spasi, dan sebagainya. Selanjutnya, pertanyaan ketiga diberikan oleh M. Tanwiri yang menanyakan bahwa kata *kepada* haruskah tercantum pada surat dinas, terutama pada bagian si penerima surat atau kepada siapa surat itu ditujukan. Narasumber menjawab bahwa dalam surat dinas tidak perlu ada kata

kepada. Kata itu dicantumkan atau dituliskan pada amplop surat dinas. Menyambung permasalahan penulisan surat dinas, Kaur Tu, Ketut Lia M. juga menanyakan kepada narasumber, yaitu “Apakah setelah *Dengan hormat* itu harus ada koma atau tidak?”. Narasumber langsung menjawab bahwa harus ada koma karena frase *Dengan hormat* itu adalah kata sambutan yang akan menyambung dengan pendahuluan surat dinas. Demikianlah contoh-contoh diskusi yang dilakukan oleh narasumber dan peserta sembari mereka melakukan tugas yang didampingi oleh tim panitia pelaksana PkM ini.

Balikan kepada para peserta dalam bentuk analisis hasil yang langsung disampaikan kepada peserta pelatihan juga memberikan dampak positif kepada peserta pelatihan. Hasil analisis yang diberikan oleh penyaji kepada seluruh peserta pelatihan membuat peserta mengetahui letak kesalahan yang dilakukan. Hal ini juga menjadi dasar dan bahan refleksi bagi peserta dalam mengaplikasikan konsep kehumasan dan keprotokolan. Hal-hal yang dirasa masih keliru ataupun kurang, disempurnakan berdasarkan hasil analisis yang telah diberikan. Peserta juga akan merasa bahwa tugas yang mereka aplikasikan memang benar-benar diperhatikan dan disikapi dengan

cepat. Hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang telah dilaksanakan sudah berjalan dengan sangat baik dan lancar serta memberikan dampak positif terhadap peserta. Selain itu, kemampuan peserta juga mengalami peningkatan, awalnya, peserta rata-rata belum bisa menyusun atau menulis surat dinas, akhirnya, setelah mendapatkan pelatihan para peserta mampu menulis surat dinas dengan baik dan hasilnya memuaskan serta sesuai dengan target pencapaian PkM ini.

Sehubungan dengan itu, ada beberapa hal yang dapat disampaikan kepada pihak-pihak berikut. Para pejabat di desa hendaknya mengupayakan pengadaan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada penambahan wawasan dan keterampilan stafnya, terutama dalam bidang persuratdinasan sehingga mereka dapat mengaplikasikan kemampuan tersebut sesuai dengan standar operasional yang telah ada. Para aparat desa atau staf desa disarankan untuk proaktif mengisi kekurangan-kekurangan atau selalu belajar dan *sharing* pengalaman dengan berbagai pihak serta mau menerima masukan dan kritikan dari berbagai pihak demi keberlangsungan profesi sehingga dapat menjadi seseorang yang bekerja secara profesional.

SIMPULAN

Berdasarkan pada pelatihan yang telah dilaksanakan, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu pelaksanaan pelatihan penulisan surat dinas bagi aparatur desa di wilayah Desa Pegayaman sudah berjalan dengan sangat baik dan lancar serta telah mencapai target yang telah direncanakan sebelumnya. Selain itu, kemampuan aparat desa dalam mengaplikasikan kegiatan ini juga kategori baik dan mengalami peningkatan. Ini tampak dari hasil yang diperoleh, yakni rata-

rata mereka mampu mengaplikasikan penulisan surat dinas sesuai dengan sistematika persuratdinasan yang baik.

Berdasarkan pada temuan-temuan yang ada selama pelatihan berlangsung, perlu diupayakan adanya pelatihan secara berkelanjutan bagi aparat desa atau staf desa lainnya di desa yang berbeda, bahkan, kalau perlu seluruh aparat desa yang ada di wilayah Kabupaten Buleleng dan sekitarnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Itsnaini, Faqihah M. 2021. *Surat Dinas: Pengertian, Ciri Bahasa, dan Unsurnya*.
<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5512194/surat-dinas-pengertian-ciri-bahasa-dan-unsur-unsurnya>.
- KBBI Daring. 2016. *Surat Dinas*.
<https://kbbi.web.id/humasdankehumasan>.
- Rasmadi. 2007. *Pelayanan Prima*. Sawangan: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai.
- Rohman, Fathnur. 2021. *Struktur Surat Dinas Lengkap dengan Contohnya*.
<https://katadata.co.id/intan/berita/618aa8f-fea2b4/struktur-surat-dinas-lengkap-dengan-contohnya>.
- Tondowidjojo, John. 2002. *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.