

**MANAJEMEN PENGELOLAAN SURAT DI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

(Tesis)

**Oleh
NURHAYATI
NPM 2226061005**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

MANAJEMEN PENGELOLAAN SURAT DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Oleh

NURHAYATI

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan manajemen pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur, melalui tahap perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian diperoleh bahwa proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar diatur dalam suatu standar operasional prosedur yang jelas untuk megawasi pelaksanaan pengelolaan surat. Dengan menggunakan sistem monitoring untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan surat secara rutin hal tersebut membantu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang muncul. Mendorong komunikasi dan kolaborasi antara pegawai lainnya untuk memastikan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bagian Umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur lebih efesiensi.

Kata Kunci : Manajemen, pengelolaan surat, standar operasional prosedur

ABSTRACT

THE MANAGEMENT OF MAIL MANAGEMENT IN THE REGIONAL SECRETARIAT OF EAST LAMPUNG REGENCY

By

NURHAYATI

This study aims to analyze and describe the management of incoming and outgoing mail management in the Regional Secretariat of East Lampung Regency, through the stages of planning, organizing, implementing, and supervising. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews and document studies. The results of the study obtained that the process of managing incoming and outgoing mail is regulated in a clear standard operating procedure to monitor the implementation of mail management. By using a monitoring system to routinely turn on the performance of mail management, it helps identify and fix problems that arise. Encourage communication and collaboration between other employees to manage incoming and outgoing mail in the General Section of the Regional Secretariat of East Lampung Regency more efficiently.

Keywords: Management, mail management, standard operating procedures.

**MANAJEMEN PENGELOLAAN SURAT DI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Oleh
NURHAYATI**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

Pada

**Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Tesis : **MANAJEMEN PENGELOLAAN SURAT
DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR.**

Nama Mahasiswa : **Nurhayati**

NPM : **2226061005**

Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**

Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu

Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si.

Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.

NIP. 19691103 200112 1 002

NIP. 197507 20200312 1 002

2. **Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Universitas Lampung**

Dr. Suripto, S.Sos., M.A.B.

NIP. 19690226 199903 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si.

Sekretaris : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama : Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.

NIP. 19760821200003 2 001

3. Direktur Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.

NIP_{PAS} 19640326 198902 1 001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 20 Januari 2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul : “ **MANAJEMEN PENGELOLAAN SURAT DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR** ” adalah karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 20 Januari 2025



NURHAYATI
NPM. 2226061005

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Nurhayati, dilahirkan di Desa Jepara Dusun II, RT/RW : 10/04, Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur pada tanggal 24 Juni 1998. Penulis merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara, dari pasangan Bapak Nazaruddin dan Ibu Fatmawati, S.Pd. Pendidikan formal penulis dimulai pada SD Negeri 2 Jepara Kecamatan Way Jepara tahun 2004-2010, di lanjutkan di SMP Negeri 2 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur tahun 2010-2013, dilanjutkan di SMA Negeri 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur tahun 2013-2016, dan dilanjutkan di Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dharma Wacana Metro tahun 2016-2020. Tahun 2021- Saat ini penulis bekerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur sebagai Staf Honorer Administrasi Bagian Umum dan penulis melanjutkan studi di program Magister Ilmu Administrasi FISIP di Universitas Lampung tahun 2022-sekarang.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupan.”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dengan usaha dan perjuangan”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya untuk Allah SWT, tidak ada Tuhan selain-Nya, tidak ada yang kita cintai selain-Nya, tidak ada daya dan upaya kecuali dari-Nya, maha suci Allah, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Dia ajarkan kepada kami, sesungguhnya Dialah yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. Sholawat dan salam atas Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya hingga akhir zaman. Terima kasih dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan dan telah memudahkan segala urusan sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.

1. Kedua orang tua tercinta: Puang (Nazaruddin) dan Umi (Fatmawati, S.Pd), yang tiada hentinya selama ini memberi doa, semangat, nasehat, kasih sayang dan pengorbanan yang tak tergantikan hingga Ananda selalu tegar dalam menjalani setiap rintangan.
2. Teristimewa kepada ayukku tercinta yaitu (Ners, Nadia Sari, S.kep), (Devi Septiani, S.Pd., Gr.), serta adikku yang sudah menemaniku waktu dan tenaga (Selda Sari, S.Pd) juga tidak lupa abang (Achmad Khunaifi), (Ahmad Muslim, S.Pd), serta keponakan tersayang (Arfan Zemi Perdana), (Byantara Ryuga Keenan Hoshi) Semoga kelak Ajo Zemi dan Tengku Keenan bisa lebih dari buca, dan juga telah memberikan dukungan serta semangat supaya cepat dalam menyelesaikan tesis ini, dan keluarga Besarku.
3. Seluruh Dosen, Teman-teman dan Almamater tercinta Universitas Lampung.
4. Seluruh Teman-teman di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuni-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Manajemen Pengelolaan Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur”. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya hingga akhir zaman. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Magister Ilmu Administrasi dengan Konsentrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki, namun berkat pertolongan Allah SWT, bantuan, bimbingan, motivasi dan dukungan berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan Tesis ini.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lampung
3. Bapak Dr. Suropto, S.Sos., M.A.B selaku Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Universitas Lampung.
4. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si Selaku Pembimbing I dan Ketua Penguji atas segala kebesaran hati dan kesabaran dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, pengetahuan, saran dan kritik selama proses penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II dan Pembimbing Akademik atas segala kebaikan dan kesediannya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, pengetahuan, saran dan kritik selama proses penyelesaian tesis ini.
6. Miss Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A.,Ph.D selaku Penguji Utama atas kebaikan, kesediaan menguji, saran, kritik, nasihat serta ilmu yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis.

7. Seluruh Dosen Magister Ilmu Administrasi Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Seluruh Teman-temanku, terimakasih atas segala motivasi dan dukungan yang tidak terbatas dan selalu menjadi pendengar yang baik dan terimakasih atas suka cita yang tercipta dalam pertemanan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam tesis ini dan masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Bandar Lampung, 20 Januari 2025

Penulis,

NURHAYATI

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.3 Pengertian Manajemen Pengelolaan.....	12
2.4 Tinjauan Konsep Surat Masuk dan Surat Keluar	24
2.5 Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat sebagai Layanan Publik.....	27
2.6 Kinerja sebagai Faktor Mutu Layanan Administrasi.....	27
2.7 Kerangka Pikir.....	30
III. METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tipe Penelitian.....	32
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Lokus Penelitian	33
3.4 Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35

3.6	Teknik Penentuan Informan	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	37
3.8	Triangulasi Data	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum Sekretariat Daerah Lampung Timur	40
	4.1.1 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah	40
	4.1.2 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah	42
4.2	Hasil.....	79
	4.2.1 Sistem Pengelolaan Surat.....	80
	4.2.2 Perencanaan pengelolaan surat masuk dan keluar	86
	4.2.3 Pengorganisasian pengelolaan surat masuk dan keluar.....	90
	4.2.4 Pengarahan pengelolaan surat masuk dan keluar.....	92
	4.2.5 Pengawasan pengelolaan surat masuk dan keluar.....	94
4.3	Pembahasan	96
	4.3.1 Sistem Pengelolaan Surat.....	102
	4.3.2 Perencanaan pengelolaan surat masuk dan keluar	106
	4.3.3 Pengorganisasian pengelolaan surat masuk dan keluar.....	109
	4.3.4 Pengarahan pengelolaan surat masuk dan keluar.....	110
	4.3.5 Pengawasan pengelolaan surat masuk dan keluar.....	111
V. KESIMPULAN.....		114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Fungsi Manajemen.....	15
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	37
Tabel 4.1 Perbandingan Pengelolaan Surat	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah	42
Gambar 4.2 Buku kabag, buku surat keluar dan buku surat masuk dan Disposisi/ Catatan.....	94

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar operasional prosedur atau prosedur operasi standar yang dapat disingkat sebagai SOP merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar (Seilendra, 2015). Prosedur Operasi Standar (SOP) berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan bahwa semua tindakan, langkah, dan keputusan yang dilakukan dalam organisasi berjalan dengan efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Ekotama, 2015). Tujuan menetapkan SOP sebagai komitmen terhadap apa yang dilakukan satuan kerja instansi pemerintah untuk mencapai tata kelola yang baik. Seluruh dokumen perencanaan kemudian dibuat berdasarkan SOP yang menjadi acuan dalam surat masuk dan keluar Kabupaten Lampung Timur. Hal ini dimaksudkan agar indikator kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur terfokus pada pencapaian sasaran kinerja yang sesuai dengan kewenangan Sekretariat Daerah yang dituangkan dalam SOP target kinerja.

Salah satunya media komunikasi tertulis yang digunakan dalam menjalin kerjasama baik interal maupun eksternal dengan menggunakan surat. Demi kelancaran komunikasi menggunakan surat maka dari itu perlu adanya pengelolaan surat (Dewi, 2021). Surat menyurat adalah kegiatan yang sering dilaksanakan oleh instansi pemerintah (Simongkir & amin, 2022). Surat yang diterima ataupun dikirim oleh instansi pemerintahan mempunyai beberapa jenis surat. Bila surat tersebut bukan di kelola dengan baik dapat menimbulkan permasalahan pada sistem informasi dan komunikasi yang ada. Oleh sebab itu dibutuhkan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar melalui metode sistem tertentu guna mengatasi permasalahan yang ada. Tugas administrasi surat-menyurat adalah tugas yang rutin

yang perlu terus selalu ditingkatkan secara prima mengingat volume pelayanan administrasi surat-menyurat.

Dalam suatu organisasi, surat menyurat merupakan salah satu faktor yang penting yang dapat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan tujuan organisasi. Seiring dengan aktifnya kegiatan suatu lembaga pemerintahan, proses surat-menyurat juga menjadi salah satu aliran yang akan mengalir mengikuti arus aktivitas organisasi (Basir & Barthos, 2018). Pada penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian pada Sekretariat Daerah (Sekda) Pemerintah Kabupaten Lampung Timur beralamat di Komplek perkantoran Pemda Lampung Timur Jl. Sukadana, Lampung. Berdasarkan Observasi pada tanggal 05 Februari 2024 di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur pasti sangat membutuhkan informasi demi kelancaran berkomunikasi melalui tahapan alur surat masuk dan keluar sesuai dengan SOP. SOP surat masuk dan keluar / surat menyurat sudah diatur dalam Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.

Alur surat masuk yaitu (1) Membaca surat masuk dan menyortir surat berdasar jenis surat (2) Mencatat dalam agenda surat masuk dengan memberi nomor kendali dan kode sesuai isi surat. (3) Mencetak lembar disposisi untuk masing-masing surat (4) Menyerahkan ke Sekretaris pimpinan untuk proses disposisi (5) Surat yang telah selesai proses disposisi pimpinan oleh Sekretaris KTU di turunkan ke Kasubbag. Umum dan Perlengkapan (6) Setelah disposisi Kasubbag Umum dan Perlengkapan diteruskan ke bagian distributor surat dan pencatatan ke BIA. (7) Pendistribusian surat sesuai isi disposisi pimpinan untuk proses lebih lanjut / membalas surat, dll. Alur surat keluar yaitu (1) Membuat dan memproses surat dinas sesuai disposisi (2) Pemberian nomer surat, kode, tanggal dan stempel fakultas (3) Menggandakan sesuai banyaknya alamat yang dituju (4) Memasukkan dalam amplop tertutup (5) Memberikan pada kurir untuk kemudian dikirim ke alamat tujuan (Sekretariat Daerah Lampung Timur, 2024).

Kegiatan tata usaha baik organisasi milik negara maupun swasta terdiri dari rangkaian beberapa kegiatan, yaitu penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, dan pengiriman data dan informasi secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Sedangkan, administrasi secara luas dapat didefinisikan sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/atau organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisiensi.

Pengelolaan surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur terdapat beberapa kendala dalam proses pengelolaannya. Fenomena dalam pemerintahan yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur khususnya pada bagian umum yaitu ketidak lancarannya surat menyurat sehingga mengalami keterlambatan/kesulitan dalam melaksanakan pendistribusian surat tersebut, demikian juga dengan pegawai yang belum efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu dalam pendistribusian surat masuk maupun surat keluar pada Bagian Umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur. Untuk mencapai tata usaha organisasi milik negara yang baik maka diperlukan formulasi manajemen surat menyurat. Terry dan Rue (2010) memaparkan bahwa 4 fungsi dalam manajemen yang baik terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengontrolan (*controlling*) atau sering disingkat POAC.

Menurut Ismail Solihin dalam Tijaniyatul Habibah *et al.*, (2023), mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan Prosedur pengelolaan surat masuk meliputi; pengelompokan surat, membuka surat, pemeriksaan surat, pencatatan surat dan pendistribusian surat, sedangkan untuk surat keluar meliputi; pembuatan konsep, persetujuan konsep, pengertian surat, pemberian nomor, penyusunan surat, pengiriman surat. Prosedur pengolahan surat perlu diterapkan untuk masing-masing unit organisasi, karena

merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi tersebut secara maksimal (Suherman, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Meutia, dkk., (2020) "*Analisis Good Corporate Governance dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan "Pemda Online" Bank Pembangunan Daerah Lampung)*". Melalui penelitian tersebut, menjelaskan bahwa tata kelola perusahaan sebagai penyedia layanan perbankan dilandaskan atas transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian dan kesetaraan. Sehingga, pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen hingga kenyamanan yang selanjutnya juga berdampak pada proses kinerja karyawan perusahaan seperti dalam halnya proses administrasi (Meutia, dkk., 2020).

Menurut Soewarno Handyaningrat, (Soewarno, 1996) administrasi dalam arti sempit ialah kegiatan yang meliputi: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Pengurusan atau pemrosesan surat-menyurat yang menjadi salah satu kegiatan administrasi, umumnya melalui proses pengolahan, yang meliputi penerimaan, pernyotiran, pencatatan, pengarahannya dan penyampaian kepada yang berha, serta pengelolaan dan penataan berkas baik surat masuk maupun surat keluar. Berdasarkan hal tersebut, sekretaris dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, harus menggunakan mekanisme kerja yang teratur agar kegiatan administrasi dapat berjalan lancar dan tidak menghambat aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan.

Sebuah Lembaga Sekretariat perlu memahami dan menerapkan konsep manajemen dalam melakukan pengelolaan surat menyurat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan bahwa kearsipan merupakan rekaman kegiatan peristiwa yang dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan Pelayanan Kinerja dilingkungan Unit Kerja Pemerintah yang terukur dan dapat di evaluasi keberhasilannya.

Penyelenggaraan pemerintah yang baik harus dilakukan di semua sektor publik, menerapkan prinsip-prinsip regulasi pemerintah yang memungkinkan layanan pemerintah yang efisiensi dan transparan, memenuhi kebutuhan masyarakat ketika pemerintah menyediakan layanan, dan memungkinkan pemerintah berfungsi dengan baik (Sedianingsih dkk, 2019). Proses surat menyurat menjadi hal yang cukup berpengaruh. Dalam upaya pencapaian tujuan dan untuk penyelenggaraan kelangsungan hidup suatu organisasi, maka organisasi tersebut harus dapat menjalankan program-program organisasi yang telah direncanakan. Untuk melaksanakan program-program tersebut maka tidak lepas dari kegiatan surat menyurat. Walaupun kegiatan surat menyurat merupakan bagian kecil dari pelaksanaan program kearsipan sebuah organisasi, akan tetapi apabila pengelolaannya tidak sungguh-sungguh maka keseluruhan program instansi akan mengalami hambatan-hambatan. Untuk itu tata kelola kearsipan surat menyurat harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Kearsipan mempunyai nilai dan peran penting karena kearsipan merupakan bahan bukti resmi mengenai penyelenggaraan administrasi pemerintah dan kehidupan kebangsaan bangsa Indonesia, sehingga dalam rangka usaha guna meningkatkan daya guna dan tepat guna administrasi aparatur Negara, telah ditetapkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1971 Tentang Ketentuan Pokok Pokok Kearsipan. Kearsipan sebagai pusat ingatan dan sebagai sumber informasi tertulis harus tersedia apabila diperlukan agar kantor dapat memberikan pelayanan yang efektif. Suatu kantor dalam mengelola kearsipannya harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan dari instansi pemerintah dalam mencapai tujuannya. Perkembangan teknologi yang pesat telah mempengaruhi banyak sisi kehidupan dan pekerjaan yang kita lakukan. Perkembangan digitalisasi yang semakin kompleks membuat pemerintah terus mengembangkan *electronic government* sebagai bentuk percepatan reformasi birokrasi (Ridwan, 2023).

Transformasi digital pada sektor pelayanan publik tentu sangat diperlukan. Salah satu inovasi terbaru yang muncul dalam perkembangan ini adalah aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi atau yang di singkat SRIKANDI. Aplikasi SRIKANDI merupakan salah satu aplikasi umum sebagai satu satu inovasi

yang diterapkan oleh pemerintahan, baik ditingkat daerah maupun pusat. Fitur SRIKANDI mencakup pengaturan naskah surat dan kearsipan yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik yang secara signifikan mempermudah proses surat-menyerurat (Adra dkk, 2023).

Penelitian terdahulu mengkaji sistem pengarsipan dengan hubungannya dalam memenuhi tata tertib administrasi kelembagaan. Penelitian yang dilakukan oleh Nanik pada tahun 2013, dengan judul "Pengelolaan Kearsipan Dalam Mendukung Tertib Administrasi Di Program Pascasarjana Universitas Negeri Semarang dengan Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan" menjelaskan bahwa pemeliharaan kearsipan diperlukan usaha pengamanan kearsipan, pemusnahan dan peminjaman kearsipan agar kearsipan dapat terjaga kelestarian dan keamanannya dengan menerapkan prosedur penyimpanan kearsipan dilakukan dengan mencatat pada lembar peminjaman kearsipan dan disertai kartu bukti pinjam kearsipan.

Oleh karena itu, melalui latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap sistem pengelolaan surat-menyerurat untuk mengetahui manajemen pelayanan kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur. Di mana hasil analisis tersebut akan penulis kaji melalui perspektif teori manajemen kearsipan POAC, sehingga hambatan dan kekurang dalam tata kelola kearsipan di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur dapat diketahui dan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan perbaikan serta peningkatan sistem pengelolaan surat menyerurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini tentang bagaimanakah manajemen pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis dan mendeskripsikan manajemen pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis, kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam kajian ilmu administrasi publik dalam mengkaji sistem tata kelola kearsipan khususnya yang berkaitan dengan sistem pengelolaan surat-menyurat sehingga hambatan dan kekurangan organisasi dalam tata kelola kearsipan dapat dihindari serta meningkatkan kinerja pelayanan.

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan menjadi kerangka rekomendasi untuk penelitian kualitatif ilmu sosial dengan pendekatan deskriptif khususnya dalam kajian tata tertib administrasi kelembagaan dan tata kelola kearsipan.
2. Bagi Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi sebagai masukan untuk melakukan pembinaan dan penyempurnaan pengelolaan surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi serta acuan bacaan penelitian yang memiliki tema dan substansi penelitian serupa dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

1	Penulis	Nasution, M. H., & Kusmilawaty, K. (2022). <i>CERMIN: Jurnal Penelitian</i> , 6(1), 109-119
	Judul Penelitian	Analisis Sistem Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Ekonomi Dan Pembangunan (Studi Kasus Di Kantor Walikota Medan)
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan surat-menyurat di kantor Walikota Medan sudah kategori baik. Hal ini didasarkan pada tidak ada temuan kendala yang berarti dalam proses pelayanan administrasi di kantor tersebut, serta dibantu dengan fasilitas lengkap dan teknologi canggih, meliputi komputer, printer, mesin fax, filing cabinet (lemari kearsipan surat/dokumen), dan stempel tanda tangan pejabat pembuat komitmen. Kemudian, tata kelola kearsipan surat ini dibukukan dalam satu buku agenda. Sehingga, mudah dicek surat masuk dan surat keluar yang ada di kantor walikota Medan
	Kontribusi Penelitian	Menjadi referensi bagi penelitian dan membantu dalam proses penyusunan penelitian mengenai tema penelitian pengelolaan surat pada sebuah kantor pemerintahan
	Perbedaan Penelitian	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem peneglolaan surat pada bagian Ekonomi dan Pembangunan di kantor Walikota
	Persamaan Penelitian	Persamaan penelitian terletak pada tema penelitian yaitu analisis sistem pengelolaan surat pada instansi pemerintahan.
2	Penulis	Bungasau, M., & Yasin, N. (2020). (Universitas Hasanuddin).
	Judul Penelitian	Sistem Pengelolaan Kearsipan di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar

	Hasil Penelitian	hasil dalam penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Sistem pengelolaan kearsipan di Dinas Perhubungan Kab. Takalar belum dijalankan secara maksimal, kekurangan seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kurangnya tenaga ahli di bidang kearsipanan dan biaya menjadi faktor tidak maksimalnya pengelolaan kearsipan yang dilakukan.
	Kontribusi Penelitian	Menjadi referensi bagi penelitian penulis dan membantu dalam proses penyusunan penelitian mengenai interaksi simbolik dalam proses komunikasi antarpribadi
	Perbedaan Penelitian	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan kearsipanan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pengelolaan di Dinas Perhubungan Kab. Takalar.
	Persamaan Penelitian	Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian, yaitu sistem pengelolaan surat pada sistem kearsipanan instansi pemerintahan
3	Penulis	Aprilia, R. R. (2021). (Universitas Hasanuddin).
	Judul Penelitian	Manajemen Pengelolaan Kearsipanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipanan Kabupaten Soppeng
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi pada pasangan suami istri bahagia meliputi dua simbol yaitu verbal dan non verbal. Keduanya meliputi Support harapan pasangan, memberi waktu kebersamaan dengan pasangan, Tidak gampang curiga dengan pasangan, memeluk, mencium dan selalu tersenyum pada pasangan dan tidak pernah menolak hubungan seks. Semua hal tersebut membuat hubungan pernikahan akan menjadi lebih bahagia.
	Kontribusi Penelitian	Menjadi referensi bagi penelitian penulis dan membantu dalam proses penyusunan penelitian mengenai komunikasi antarpribadi yang dilandasi teori interaksi simbolik
	Perbedaan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan kearsipanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipanan Kabupaten Soppeng. melalui teori manajemen pendekatan proses pengelolaan kearsipan yang meliputi penggunaan kearsipan, pemeliharaan kearsipanan, dan penyusutan kearsipan.
	Persamaan Penelitian	Persamaan pada penelitian ini adalah fokus penelitian pada proses pengelolaan dokumen instansi pemerintahan.
4	Penulis	Tegar Sri Nursela (2023) (Universitas Islam Sultan Agung)

	Judul Penelitian	Kualitas Pegelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pati
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pati belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh belum ada tenaga khusus untuk mengelola surat masuk dan surat keluar, tidak adanya pertanggung jawaban dalam pelaksanaan kegiatan administrasi dan masih menggunakan pola lama dalam pengarsipan surat masuk dan surat keluar terhadap Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pati.
	Kontribusi Penelitian	Menjadi referensi bagi penelitian penulis dan membantu dalam proses penyusunan penelitian mengenai manajemen pengelolaan surat menyurat.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada grand teori sebagai rujukan dan juga pada lokasi penelitian.
	Persamaan Penelitian	Sama sama meneliti tentang pengelolaan surat masuk dan keluar pada instansi pemerintah.
5	Penulis	Tengku Darmansah , Dini Sholeha , Aidelia Nova Liza , Dimas Dwika Syahramanda , Malika Aulia Husnah , Siti Arafah Effendi. (2024) (Journal Innovation in Education (INOVED))
	Judul Penelitian	Manajemen Pengelolaan Surat dan Pengarsipan Surat di MAS Al-Washliyah Galang Kota.
	Hasil Penelitian	Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan dan pengarsipan surat yang baik sangat berdampak pada sekolah dan dengan adanya manajemen pengelolaan dan pengarsipan surat membuat lebih efektif dan efesian. Namun, dalam pengelolaan dan pengarsipan juga harus melalui beberapa prosedur agar berjalan dengan baik.
	Kontribusi Penelitian	Menjadi referensi bagi penelitian penulis dan membantu dalam proses penyusunan penelitian mengenai manajemen pengelolaan surat dan pengarsipan surat
	Perbedaan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan dan pengarsipan surat di MAS Al-Washliyah Galang. Pendahuluan penelitian menjelaskan pentingnya manajemen pengelolaan dan pengarsipan surat dalam meningkatkan manajemen pengelolaan surat menyurat.
	Persamaan Penelitian	Sama sama meneliti tentang manajemen pengelolaan surat dan pengarsipan surat.
6	Penulis	Dian Vita Sari & Sulistianoro (2024) (Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum)

Judul Penelitian	Manajemen Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul DIY
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa langkah-langkah manajemen pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul sudah cukup baik, adapun langkah-langkahnya yaitu: Surat masuk diterima, dilakukan pencatatan (pengendalian surat masuk dan buku agenda), dilakukan penginputan data (meberi lembar disposisi dan kartu kendali), didisposisikan ke kepala dinas, didistribusikan kepada bagian yang mendapat disposisi, ditindaklanjuti dan diarsip. Untuk langkah-langkah surat keluar, surat yang sudah diproses unit pengelola dinaikan ke kepala dinas untuk dimintakan tanda tangan, Jika surat sudah turun dari kepala dinas dimintakan nomor klasifikasi dan tanggal, dibubuhi stempel, diambil rangkanya untuk diarsipkan, di masukan dalam sampul dibubuhi alamat, diserahkan kepada petugas untuk dilakukan proses pengiriman. Hambatan dari manajemen pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul adalah surat datang diluar jam kerja , Kurangnya SDM Pengelolaan surat keluar dan surat segera yang datang mendadak.
Kontribusi Penelitian	Menjadi referensi bagi penelitian penulis dan membantu dalam proses penyusunan penelitian mengenai manajemen pengelolaan surat dan pengarsipan surat
Perbedaan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah langkah-langkah manajemen pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul sudah cukup baik, langkah-langkahnya adalah: Surat masuk diterima, dilakukan pencatatan (pengendalian surat masuk dan buku agenda), data dimasukkan (memberikan lembar disposisi dan kartu kendali), dibuang ke kepala dinas, didistribusikan ke bagian penerima disposisi, ditindaklanjuti dan diarsipkan.
Persamaan Penelitian	Sama sama meneliti tentang manajemen kearsipan.

Sumber : diolah peneliti (2025)

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Mukaron dan Laksana, (2016) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 , prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

2. Kejelasan.

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhandalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu.

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada

9. Kedisiplinan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi maupun instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, pihak instansi harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dan pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam hal tersebut.

2.3 Pengertian Manajemen Pengelolaan

Kata manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari asal kata manusia yang berarti tangan dan agere yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda manajemen, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (P4) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan dalam arti sempit manajemen sekolah adalah perencanaan program sekolah, pelaksanaan program sekolah, kepemimpinan kepala sekolah, pengawasan/evaluasi, dan sistem informasi sekolah (Usman, 2022). Menurut Terry dan Rue (2010), manajemen adalah proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber

daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi.

Hasibuan (2017) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui berbagai manfaat sumber daya manusia (SDM) dan sumber-sumber daya lainnya. Berikut beberapa pendapat para ahli yang menjelaskan tentang fungsi manajemen :

Tabel 2.2 Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli

Ahli	Fungsi Manajemen	Singkatan
Kontz dan OD, (1984)	<i>Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling.</i>	POSDC
Newman (1975)	<i>Planning, Organizing, Assembling of resources, Directing</i>	POAD
Terry (2010)	<i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i>	POAC
Millet (1954)	<i>Directing, Facilitating</i>	DF
Siagian (2016)	<i>Planning, Organizing, Motivating, Controlling</i>	POMC
Atmosudirjo (2006)	<i>Planning, Organizing, Directing atau Actuating, Controlling.</i>	PODAC

Sumber : diolah peneliti (2025)

Beberapa fungsi manajemen yang disampaikan para ahli, fungsi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini adalah fungsi manajemen yang disampaikan oleh Terry dan Rue (2010) menggunakan 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahannya (*actuating*), dan pengontrolan (*controlling*) atau sering disingkat POAC. Hasibuan, menyampaikan fungsi manajemen adalah sebagai berikut (Hasibuan, 2004):

1. Perencanaan (*Planning*) adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan merupakan langkah awal dari sebuah proses manajemen kearsipan, di mana diketahui bahwa kearsipan terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu kearsipan menurut subjek atau isinya, kearsipan menurut

bentuk dan wujudnya, kearsipanan menurut sifat kepentingannya, dan kearsipan menurut nilai kegunaannya. Berdasar pada jenis-jenis surat-surat tersebut, maka perencanaan perlu dilakukan dengan mempertimbangkan jangka waktu penyimpanan kearsipan.

Pasal 11 UUDP mewajibkan lembaga untuk menyimpan catatan yang dimaksud Pasal 5, bukti pembukuan yang dimaksud Pasal 6, data pendukung administrasi keuangan sebagaimana dimaksud Pasal 7 ayat (2) huruf a selama 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak akhir tahun buku perusahaan yang bersangkutan. Bagi data pendukung administrasi keuangan yang dimaksud Pasal 7 ayat (2) Huruf b disimpan sesuai dengan kebutuhan lembaga yang bersangkutan. Dokumen lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, jangka waktu penyimpanan ditetapkan berdasarkan nilai guna dokumen.

Sedangkan, menurut pasal 6 KUHD mewajibkan perusahaan untuk menyimpan setiap catatan mengenai keadaan kekayaan dan semua hal yang menyangkut keadaan perusahaan selama jangka waktu 30 (tiga puluh) tahun. Berkaitan dengan hal yang menyangkut surat-surat, telegram-telegram yang diterimanya serta turunan-turunan surat-surat dan telegram-telegram yang dikeluarkan wajib disimpan selama 10 (sepuluh) tahun. Perencanaan dilakukan dengan melakukan identifikasi terlebih dahulu terhadap surat-surat, sehingga proses pengkearsipanan dapat berjalan dengan baik dan meminimalisir dari kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. Sebelumnya, pada tahap perencanaan dilakukan identifikasi surat-surat, maka dalam proses pengorganisasian, surat-surat tersebut akan dikelompokkan sesuai dengan

jenisnya dan jangka waktu simpan. Hal ini memudahkan dalam proses penyimpanan surat dan pendataan surat ketika perusahaan / lembaga membutuhkan data surat tersebut.

3. Pengarahan (*actuating*) adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. Pengarahan dilakukan dengan menyelaraskan seluruh anggota pekerja yang bertanggung jawab terhadap proses surat masuk dan surat keluar, agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengkearsipan.
4. Pengendalian (*Controlling*), Harold Koontz (Hasibuan, 2004), menyebutkan bahwa pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara. Setelah seluruh proses pengkearsipan telah berjalan, maka tahap pengawasan dilakukan untuk memastikan kembali bahwa pengkearsipan berjalan sesuai dengan rencana dan arahan. Hal ini berfungsi sebagai langkah awal untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam mengkearsipkan surat-surat dan akan dapat cepat serta tanggap terhadap kesalahan yang terjadi.

Menurut Sugiarto, ruang lingkup manajemen kearsipan meliputi aspek POAC dalam pengelolaan kearsipan. *Planning* (Perencanaan) merupakan aspek yang cukup penting dalam melaksanakan suatu kegiatan (Sugiarto, 2005). Tanpa adanya suatu perencanaan yang baik, maka suatu kegiatan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Demikian juga dalam kegiatan pengelolaan kearsipan di kantor. Aspek perencanaan dalam pengelolaan kearsipan sangat diperlukan. Adapun aspek perencanaan dibidang kearsipan meliputi masalah perencanaan kearsipan apa yang benar-benar perlu diciptakan, bagaimana memberi pelayanan kearsipan tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan efisiensi, mengapa kearsipan perlu dimusnahkan dan juga dilestarikan.

Kegiatan dalam bidang *planning* (perencanaan) tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ditunjang dengan koordinasi (*organizing*) dari berbagai komponen dalam manajemen kearsipan. *Organizing* merupakan aspek tindak lanjut dari sebuah perencanaan. Suatu rencana tanpa disertai dengan langkah konkrit, maka

suatu perencanaan tidak akan berarti apa-apa. Demikian juga dengan langkah mengkoordinasikan dalam pengelolaan kearsipan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengelolaan kearsipan meliputi:

- 1) Pegawai/petugas yang cakap sesuai dengan bidang yang dihadapi.
- 2) Keuangan yang mendukung untuk keberhasilan rencana pengurusan kearsipan.
- 3) Peralatan yang memadai.
- 4) Sistem atau metode penyimpanan yang baik serta didukung dengan mesin-mesin yang akan mengakibatkan kelancaran kerja pengelolaan kearsipan.
- 5) Pemilihan sistem penataan berkas kearsipan yang sesuai dengan aktivitas manajemen melalui prosedur kerja terarah.

Ruang lingkup manajemen kearsipan selanjutnya adalah *Actuating*, yaitu meliputi pengendalian sejak lahirnya kearsipan hingga pemusnahan atau pelestarian termasuk didalamnya masalah pemeliharaan kearsipan, melalui pengawasan yang cermat serta terarah. Lingkup manajemen kearsipan yang terakhir adalah *Controlling*, yang meliputi pengawasan dari semua komponen dari manajemen kearsipan, sehingga manajemen kearsipan benar-benar dapat dilaksanakan sesuai dengan standar serta efektif dan efisiensi. Keberhasilan ataupun kegagalan suatu manajemen kearsipan harus dapat dilihat dalam aspek ini, sehingga dari kegiatan ini akan diperoleh suatu evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan kearsipan.

Menurut Sugiarto, istilah kearsipan berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata "*arche*, kemudian berubah menjadi *archea* dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi *archeon*. *Archea* artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan" (Sugiarto, 2005). Menurut Mulyono, (Sularso, dkk., 2012), berdasarkan frekuensi penggunaan kearsipan sebagai bahan informasi, dibedakan jenis kearsipan sebagai berikut:

- a) Kearsipan aktif (dinamis aktif) yaitu kearsipan yang secara langsung masih digunakan dalam proses kegiatan kerja. Kearsipan aktif ini disimpan di unit

pengolah, karena sewaktu diperlukan sebagai informasi harus dikeluarkan dari tempat penyimpanan.

- b) Kearsipan inaktif (dinamis inaktif) yaitu kearsipan yang penggunaannya tidak langsung sebagai bahan informasi. Kearsipan inaktif ini disimpan di unit kearsipan dan dikeluarkan dari tempat penyimpanan yang sangat jarang, bahkan tidak pernah keluar dari tempat penyimpanan dalam jangka waktu lama.
- c) Kearsipan dinamis adalah kearsipan yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta kearsipan dan disimpan selama jangka waktu tertentu.
- d) Kearsipan statis adalah kearsipan yang dihasilkan oleh pencipta kearsipan karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis referensinya, dan keterangan yang dipermanenkan dan telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh ANRI/dan atau lembaga kearsipan (UU No. 43 tahun 2009 pasal 1 ayat 7).

Menurut P. Siagian, administrasi didefinisikan sebagai: keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna (Siagian, 2001). Definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Mengutip pendapat Ulbert (Umar, 2004), administrasi secara sempit didefinisikan sebagai: Penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian maupun menyeluruh.

2.4 Tinjauan Konsep Surat Masuk dan Surat Keluar

Menurut *Lamuddin Finoza (Rahardi, 2008:11)* yakni bahwa “Surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus berlaku untuk surat-menyurat.” Sedangkan menurut *Barthos (Barthos, 2009:36)* Manajemen Kearsipan, “Surat

adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta.” Beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan mengenai pengertian surat yaitu salah satu sarana komunikasi tertulis dari seseorang atau instansi yang ditujukan kepada orang lain atau suatu instansi/lembaga lain dengan tujuan untuk menyampaikan suatu hal baik itu berupa informasi, perintah atau sebuah pemberitahuan.

Surat dipandang sebagai alat komunikasi paling efisiensi, efektif, ekonomis, dan praktis. Suparjati, dkk., menyatakan bahwa surat berguna tidak hanya sebagai alat komunikasi (*Suparjati, dkk., 2003:1*), tetapi juga sebagai berikut:

1. Alat bukt tertulis, misalnya surat perjanjian dan surat keputusan
2. Alat pengingat, misalnya surat yang telah dikearsipkan
3. Dokumentasi historis, misalnya surat dalam kearsipan lama yang digunakan kembali untuk menyelidiki mengenai keadaan masa lalu
4. Pedoman tindakan, misalnya surat perintah, surat penugasan dan surat peredaran
5. Jaminan keamanan, misalnya surat keterangan jalan
6. Duta atau wakil organisasi, maksudnya surat mencerminkan keadaan mental jiwa, dan kondisi internal dari organisasi yang mnegeluarkannya. Surat-surat yang dikirim oleh suatu kantor merupakan satu-satunya hubungan kantor yang satu dengan kantor yang lain. Oleh karena itu, penting sekali surat dirumuskan dan ditata sedemikian rupa sehingga menciptakan kesan yang baik dan berwibawa.

Mengutip pendapat Endang, dkk., “Surat masuk adalah surat surat yang diterima oleh suatu organisasi/perusahaan yang berasal dari seseorang atau dari suatu organisasi” (*Endang, dkk., 2011:17*). Selanjutnya, Endang, dkk., juga mendefinisikan bahwa, “penanganan surat masuk sistem buku agenda terbagi menjadi tiga pola yaitu pola sentralisasi, pola desentralisasi, dan pola gabungan sentralisasi dan desentralisasi” (*Endang, dkk., 2011:28*). “Surat keluar adalah surat-surat yang dikeluarkan/dibuat suatu organisasi/perusahaan untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik perseorangan maupun kelompok” (*Endang, dkk., 2011:17*). Penanganan surat keluar sistem buku agenda terbagi menjadi tiga pola yaitu pola

sentralisasi, pola desentralisasi, dan pola gabungan sentralisasi dan desentralisasi (*Endang, dkk., 2011:123*).

Penanganan surat adalah kegiatan menata surat yang dimulai dari penerimaan surat masuk, pengolahan, atau penyelesaiannya sampai surat tersebut disimpan. Untuk surat keluar, dimulai dari perintah membuat surat sampai surat tersebut dikirim dan tuntasnya disimpan. Menurut *Prajudi Atmosudirdjo (yatimah, 2013:123)* untuk mengembangkan sistem surat-menyurat yang baik dalam organisasi, terdapat tiga syarat yaitu:

1. Harus ditegaskan siapa yang boleh mendatangi surat, mengenai apa, dan sampai dimana mereka boleh mengikat organisasi, walaupun hanya merupakan pernyataan belaka atau pemberian informasi.
2. Harus ada fasilitas-fasilitas korespondensi, misalnya penyediaan stenosografis. Mesin diktir, dan sebagainya
3. Harus ada sistem yang menjamin dan meningkatkan mutu surat-surat keluar karena surat adalah duta organisasi. Bila mutunya rendah, kesan luar terhadap organisasi pun akan rendah

2.4.1 Sarana Pengelolaan Surat

Dalam penanganan surat-surat berikut ini beberapa alat yang dapat digunakan (*A. W. Widjaya, 1990:2*):

1. Kartu Kendali Kartu kendali yaitu suatu alat yang berfungsi untuk menelusuri dan mengendalikan proses pengelolaan surat-surat dinas,
2. Lembar Disposisi Adalah lembaran kertas dalam ukuran tertentu yang dipergunakan oleh pimpinan sebagai sarana komunikasi antara pimpinan dan bawahan,
3. Folder, yaitu lipatan kertas tebal atau kertas manila yang berbentuk segi empat panjang untuk menyimpan kearsipan atau untuk menempatkan kearsipan atau sekelompok kearsipan didalam *file/filing cabinet*,
4. Map, yaitu lipatan kertas atau karton (kertas manila) yang dipergunakan untuk menyimpan kearsipan.

5. *Filling Cabinet* yaitu perabot kantor yang berbentuk segi empat panjang yang diletakkan secara vertical (berdiri) dipergunakan untuk menyimpan berkas-berkas atau kearsipan.
6. *Guide* yaitu lembaran kertas tebal atau karton manila yang dipergunakan sebagai penunjuk atau sekat atau pemisah dalam penyimpanan kearsipan.
7. Buku agenda adalah sejenis buku (buku catatan) yang dipergunakan untuk mencatat atau untuk mendaftarkan semua surat (surat yang diterima atau surat masuk), dan surat yang akan dikirim (surat keluar) oleh suatu kantor atau organisasi .
8. Buku Ekspedisi dipergunakan sebagai tanda bukti pengiriman, atau pendistribusian surat atau barang, (*Amsyah, 1193:71*).

2.4.2 Proses Penyimpanan

Penyimpanan surat disebut kearsipan. Surat-surat yang dibuat dan dikirim perlu ada pertinggal sebagai kearsipan. Surat dan warkat yang disimpan dengan segera dapat ditemukan bila diperlukan, (*Widjaja, 1990:20*).

1. Asas Penyimpanan

Menurut Amsyah, dalam Penyimpanannya kearsipan dikenal dengan tiga asas (*Amsyah. 1993:71*), yaitu sebagai berikut:

- a. Asas sentralisasi, penyimpanan kearsipan yang dipusatkan di satu unit kerja khusus yang lazim disebut sentral kearsipan.
- b. Asas desentralisasi, memberikan kewenangan kepada tiap-tiap unit satuan kerja untuk mengurus dan menyelenggarakan penyimpanan kearsipan sendiri-sendiri. Semua unit kerja mengelola kearsipannya masing-masing.]
- c. Asas kombinasi, merupakan gabungan dari asas sentralisasi dan desentralisasi. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dari dua asas tersebut, sering ditemukan di perkantoran penggunaan kombinasi dari asas sentralisasi dan desentralisasi. Dengan cara ini, maka kelemahan-kelemahan dari kedua cara tersebut dapat diatasi.

2. Sistem Penyimpanan

Secara umum, ada 5 (lima) macam sistem penyimpanan kearsipan yang biasa digunakan, yaitu:

- a. Sistem abjad (*alphabetical filling system*). Penyimpanan kearsipan dengan sistem abjad digunakan oleh sebagian besar organisasi yang volume kegiatan kerjanya tidak begitu banyak. Penyimpanan kearsipan berdasarkan abjad, berarti cara mengatur penyimpanan kearsipannya diurutkan menurut urutan abjad, yaitu dari huruf A samapi Z. Jadi, semua judul diindeks berdasarkan abjad dan selanjutnya penyimpanan kearsipan didasarkan atas kode abjad.
- b. Sistem pokok soal (*subject filling system*). Penyimpanan kearsipan dengan sistem pokok soal atau sistem perihal (sistem subyek) adalah penyimpanan kearsipan yang mendasarkan pokok soal surat sebagai penentu penyimpanan. Untuk dapat menyelenggarakan sistem ini perlu ditentukan lebih dahulu permasalahan yang dihadapi sehari-hari organisasi bersangkutan. Masalah-masalah yang akan dijadikan sebagai kegiatan utama, kegiatan pembantu, dan kegiatan lanjutan harus ditentukan sebelum menetapkan pokok soal yang digunakan sebagai penentu penyimpanan. Dengan demikian perlu disusun daftar indeks untuk permasalahan organisasi tersebut.
- c. Sistem nomor/angka dan klasifikasi desimal (*numerical filling system*)
Penyimpanan kearsipan dengan sistem nomor terakhir (terminal digit) pada umumnya digunakan oleh organisasi yang mempunyai kegiatan cukup luas (organisasi besar) serta volume terciptanya kearsipan cukup besar. Penyimpanan kearsipan sistem klasifikasi desimal dikenal sebagai sistem desimal, sistem klasifikasi atau sistem “Dewey”. Sistem klasifikasi adalah penyimpanan kearsipan yang mendasarkan nomor sebagai kode penyimpanan. Kedua sistem, yaitu sistem terminal digit dan sistem klasifikasi adalah sistem penyimpanan berdasarkan nomor kode (*Numeric filing*). Bedanya terletak pada pemberian nomor kode

- d. Sistem wilayah/daerah (*geographical filling system*). Penyimpanan kearsipanan dengan sistem wilayah adalah penyimpanan yang dikelompok-kelompokkan berdasar wilayah kerja dari organisasi yang bersangkutan. Pembagian wilayah dapat dikelompokkan atas dasar wilayah kerja antar pulau maupun antar propinsi.
- e. Sistem tanggal (*chronological filling system*). Penyimpanan sistem tanggal (kronologis) adalah penyimpanan kearsipanan yang mendasarkan atas tanggal surat atau tanggal penerimaan surat. Untuk penyimpanan kearsipanan yang berasal dari surat masuk, kata tangkap untuk menentukan kode penyimpanan adalah tanggal masuknya surat (hal ini dapat dilihat pada cap penerimaan surat). Kata tangkap yang digunakan untuk menentukan kode penyimpanan kearsipanan atas dasar surat keluar, yaitu tanggal yang tertera pada surat yang dikirim.

2.5 Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat sebagai Layanan Publik

Pengelolaan juga bisa diartikan manajemen, yaitu aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisiensi dan efektif (Robbins dan Mary, 2010). Sedangkan, menurut Daft menyatakan manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisiensi melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi (Daft, 2006). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan juga disebut sebagai manajemen yaitu proses merumuskan kebijaksanaan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan terhadap semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam hal pengelolaan, untuk dapat mencapai tujuan dengan tepat, penting diperhatikan fungsi-fungsi manajemen agar setiap sistem yang ada saling bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama yakni tercapainya tujuan organisasi untuk menemukan dokumen dengan cepat dan tepat, lengkap serta lestari sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipanan Bab 2 Pasal 3 bagian F menjamin keamanan dan

keselamatan kearsipan sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pada penelitian ini, baik surat masuk dan surat keluar menjadi salah satu bagian dari kegiatan pengkearsipan.

Pengertian administrasi secara sempit lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work, office work*). Kegiatan tata usaha terdiri dari rangkaian beberapa kegiatan, yaitu penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, dan pengiriman data dan informasi secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Sedangkan, administrasi secara luas dapat didefinisikan sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/atau organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisiensi.

Menurut *Soewarno Handayani* (Soewarno, 1996) administrasi dalam arti sempit ialah kegiatan yang meliputi : catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Pengurusan atau pemrosesan surat-menyurat yang menjadi salah satu kegiatan administrasi, umumnya melalui proses pengolahan, yang meliputi penerimaan, pernyotiran, pencatatan, pengarahannya dan penyampaian kepada yang berkepentingan, serta pengelolaan dan penataan berkas baik surat masuk maupun surat keluar. Berdasarkan hal tersebut, sekretaris dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, harus menggunakan mekanisme kerja yang teratur agar kegiatan administrasi dapat berjalan lancar dan tidak menghambat aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, sebuah Lembaga kesekretariatan perlu memahami dan menerapkan konsep manajemen dalam melakukan pengelolaan surat menyurat.

Menurut Abdussamad, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan (Abdussamad, 2011). Pengertian ini menegaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan (pemerintah). Secara lebih spesifik lagi, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik

dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Surjadi, untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik diperlukan strategi pembaharuan yang mencakup tiga aspek yaitu aspek pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, aspek pembaharuan aspek identitas aparatur pemerintah dan aspek pembaharuan proses pelaksanaan kewajiban pemerintah (Surjadi, 2012). Surjadi juga berpendapat, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan mengikuti Siklus Deming yang dinamakan Siklus PDCA dari Dr. W. Edwards Deming (Surjadi, 2012), yaitu meliputi tahap-tahap sebagai berikut: (1) Tahap Perencanaan (*Plan*); (2) Tahap Pelaksanaan Bertahap (*Do*); (3) Tahap Pemeriksaan (*Check*); (4) Tahap Pelaksanaan (*Action*). Perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa didasarkan pada 3 (tiga) hal: pertama adalah hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan melalui proses penelitian yang cermat, akurat, dan akuntabel serta berkelanjutan (Surjadi, 2012). Kedua adalah dari hasil evaluasi kinerja atau hasil pengkajian kinerja yaitu bagaimana kinerja, apa faktor penyebabnya dan bagaimana mengatasinya, dengan memprioritaskan unsur pelayanan yang mendapatkan *score* rendah dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan.

Ketiga adalah didasarkan pada perkembangan lingkungan administrasi publik, termasuk didalamnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bersifat dinamis, berkembang dari waktu ke waktu. Menurut Anwar Kemampuan organisasi yang dinamis dihasilkan oleh orang-orang yang mampu, sehingga tanggap membentuk dalam proses perumusan kebijakan dan evaluasi (Anwar, 2010). Melalui konsepnya, Dilulio lebih menekankan bahwa responsif diperlukan dalam agenda pelayanan, prioritas dalam mempersiapkan dan mengembangkan program-program pelayan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1991). Perlu diperhatikan pula bahwa esensi kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah adanya keefektifan dari sistem organisasi yang mampu membantu pelanggan memenuhi kebutuhan secara optimal. Dalam hubungan ini Milind M. Lele dan Jagdish (Surjadi, 2012) menyatakan bahwa:

“memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang paling baik untuk melawan pesaing.”.

2.6 Kinerja sebagai Faktor Mutu Layanan Administrasi

Menurut Amins (2012), mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan suatu produk yang merupakan wujud dari semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan kepadanya. Menurut Uno dan Lamatenggo, kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan (Uno dan Lamatenggo, 2012). Pada hasil penelitian Yilmaz dan Tasdan menemukan bahwa keadilan organisasi terkait dengan perilaku ekstra peran *organizational citizenship behavior* (Yilmaz dan Tasdan, 2009). Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, maka akan semakin besar pula kinerja dari pegawai yang bersangkutan.

Kinerja dapat juga diartikan sebagai prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam suatu periode tertentu. Prestasi organisasi merupakan tampilan wajah organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Dengan kinerja, organisasi dapat mengetahui sampai peringkat keberapa prestasi keberhasilan atau bahkan mungkin kegagalannya dalam menjalankan amanah yang diterimanya. Kinerja sebagai sebuah kemampuan seorang pekerja, memiliki pengaruh terhadap mutu sebuah pelayanan kelembagaan baik organisasi/ instansi.

Mutu mengacu pada kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan, sedangkan layanan adalah sebuah proses pemberian jasa dari pemberi layanan kepada pelanggan (*customer*). Administrasi menurut The Liang Gie dalam buku Sutirman administrasi merupakan rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan Mutu Layanan Administrasi

adalah kerja sama sekelompok orang dalam pemberian jasa dari pemberi layanan kepada pelanggan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan atau konsumen.

Dalam proses pemenuhan layanan tersebut, diperlukan kinerja organisasi yang baik dalam memberikan dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Mangkunegara menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari dua faktor (Mangkunegara, 2006) yakni:

a. Faktor Individu.

Secara psikologi, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor Lingkungan Organisasi.

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja, antara lain seperti uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Hariandja, mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau pun kelompok orang dalam organisasi baik formal ataupun informal publik maupun swasta yang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor (Hariandja, 2005). Beberapa faktor-faktor dalam pencapaian kinerja berdasar pada prosesnya adalah sebagai berikut:

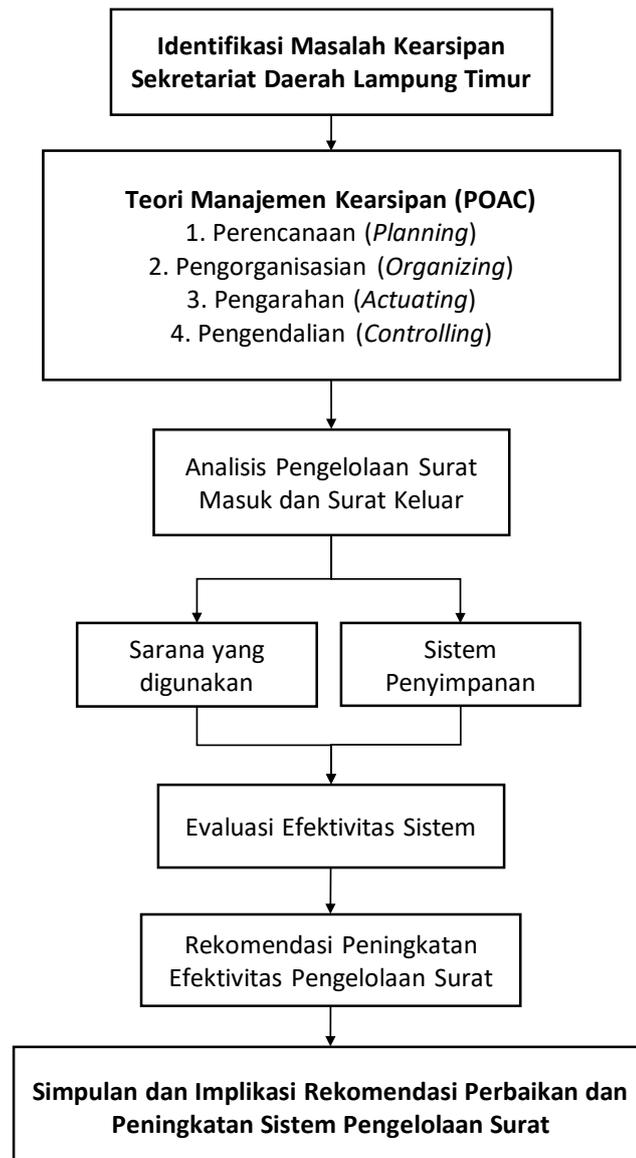
- a. Kuanti Pekerjaan (*Quantity of work*), yaitu banyaknya beban pekerjaan atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja sesuai dengan apa yang di bebaskan.
- b. Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*) Merupakan tingkat sejauh mana pekerjaan itu baik atau buruk buat pegawai. Ini dapat dilihat dari segi ketelitian, kerapihan kerja, kecepatan, untuk menyelesaikan pekerjaan, keterampilan dan kecekatan pegawai dalam bekerja.
- c. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*), merupakan proses penempatan seorang pegawai yang diselesaikan dengan background pendidikan atau keahliannya dalam suatu pekerjaan. Hal ini dapat ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas.
- d. Kerjasama Tim (*Team Work*), melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal atau kerjasama antar pegawai, akan tetapi kerja sama secara horizontal pun merupakan factor yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi yaitu dimana pemimpin organisasi dan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan menghasilkan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.
- e. Kreativitas (*Creatify*), kemampuan seseorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cara-cara atau inisiatif sendiri dianggap efektif dan efisiensi serta mampu menciptakan perubahan-perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan organisasi.

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka penelitian berfungsi sebagai alur peneliti dalam melakukan penelitian agar sesuai dengan konsep dan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Menurut Uma Sekaran (1992) (Sugiyono, 2013) kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kerangka berpikir ialah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi

pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan Kerangka berpikir adalah alur pemikiran penulis sendiri yang mana mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus dari judul penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada di dalam rumusan masalah penelitian.

Pada penelitian ini, penulis meneliti mengenai “Manajemen Pengelolaan Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur”. Untuk menjawab rumusan masalah dan memenuhi tujuan penelitian, penulis melakukan tahap identifikasi masalah penelitian melalui proses wawancara dan observasi mendalam untuk mengetahui bagaimanakah proses pengelolaan surat menyurat Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur yang selanjutnya dari hasil tersebut, peneliti akan mengonfirmasinya dengan teori manajemen kearsipanan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Berikut ini merupakan gambaran singkat alur penelitian penulis.



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penulis menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penulisan penelitian ini. Pendekatan kualitatif adalah secara langsung mendapat informasi dari wawancara atau informan. Penelitian deskriptif menurut *Burhan Bungin* (Bungin, 2011) adalah: “Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi permasalahan itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian”.

Peneliti akan menggunakan metode pendekatan kualitatif ini kepada pihak-pihak yang dianggap relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait fokus penelitian yang akan dilakukan peneliti. Penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya dengan data yang berupa deskriptif. Pada penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang di dengar, dirasakan dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif. Jenis penelitian ini berkarakteristik alamiah atau bersetting apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan yang menitik beratkan pada kualitasnya (Subagiyo, 2017).

3.2 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian dimaksudkan sebagai batasan masalah untuk membatasi studi dalam penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Penelitian ini berfokus pada manajemen pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur yang terdiri dari dua poin utama yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.
2. Untuk menggambarkan sistem manajemen pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan.

3.3 Lokus Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur, yang merupakan salah satu institusi pemerintah. Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur dipilih sebagai lokus penelitian karena merupakan salah satu instansi pemerintah yang sudah menerapkan standar operasional prosedur pengelolaan surat menyurat di Kabupaten Lampung Timur.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang peneliti dapatkan untuk penelitian ini diperoleh dari :

a. Data Primer

ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer adalah wawancara mendalam dengan masing masing informan. Peneliti juga akan melakukan observasi secara langsung. Sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (Trianto, 2011).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data sekunder adalah buku, jurnal, jejak internet, dan sumber lainnya (Sugiyono, 2021).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara observasi atau mengamati. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode observasi langsung yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti mengamati langsung terhadap gejala objek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Metode ini digunakan untuk mendukung data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat.
2. Wawancara, Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Kedudukan kedua belah pihak berbeda ini terus dipertanyakan selama proses tanya jawab berlangsung, berbeda dengan dialog yang kedudukan pihak-pihak terlibat bisa berubah dan bertukar fungsi setiap saat, waktu proses dialog sedang berlangsung (Fatoni Abdurahman, 2006). Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara dapat dilakukan selain tatap muka, yakni melalui media komunikasi lainnya seperti *smartphone*. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.
3. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Ia menyebutkan bahwa sebagian besar data-data dokumentasi yang tersedia berupa surat-surat, artikel, cenderamata, laporan, dan sebagainya yang bersifat tak terbatas pada ruang dan waktu. Data-data yang berhasil didokumentasikan akan digunakan oleh

peneliti sebagai dasar argumentasi pendukung terhadap data hasil observasi dan wawancara yang telah ditemukan sebelumnya.

3.6 Teknik Penentuan Informan

Subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengambilan informan ini melibatkan sumber data primer yang mencalonkan sumber data potensial lainnya yang akan dapat berpartisipasi dalam studi penelitian. Teknik pengambilan informan ini dapat berlangsung terus-menerus, *snowball* yang semakin besar ukurannya (informan) hingga peneliti memiliki cukup data untuk dianalisis, untuk menarik hasil konklusif yang dapat membantu organisasi membuat keputusan yang tepat (Moleong, 2017).

3.6.1 Jumlah Informan

Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size*). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan dapat menggunakan cukup 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian (Martha dan Kresno, 2016). Selanjutnya, jumlah informan juga dapat ditentukan melalui titik jenuh hasil wawancara. Jika level jenuh (tingkat kejenuhan) telah tercapai, boleh berhenti. Disebut jenuh yaitu bila informan berikutnya telah memberikan informasi yang sama dengan informan sebelumnya, tidak ada informasi baru yang diperoleh.

Syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, sehingga patokan peneliti dalam menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan (representasi) namun bila kedalaman informasi telah cukup. Peneliti dapat menambah informan apabila dirasa kurang, dapat mengurangi informan jika dirasa sudah cukup memperoleh informasi, dan dapat mengganti informan apabila informan dianggap tidak kooperatif atau menghambat penelitian,

Penting wawancara dengan informan dilakukan sekurang-kurangnya dua kali, karena mungkin saja ada pertanyaan-pertanyaan yang tertinggal atau ada informasi yang diperlukan belum diperoleh jika hanya melakukan sekali proses wawancara

(Barker dan Edwards, 2012). Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data melalui wawancara mendalam, observasi, dan juga membaca diktat yang berhubungan dengan penelitian dalam rangka memperoleh informasi yang dibutuhkan. Peneliti menentukan informan berjumlah 5 orang untuk dijadikan sumber data dalam penelitian ini. Kelima informan tersebut terdiri dari 2 informan kunci sebagai Kepala Bagian Umum, yaitu Triwahyu Handoyono, S.Pd., M.Pd., dan Dian Yuliana, S.Pd. Kemudian Informan utama terdiri dari 2 orang karyawan pengelola surat, yaitu Meizala Fia Zen, S.E.,M.M., dan Lilik Suryati, S.IP. Terakhir, informan pendukung merupakan Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Timur Ir. Moch Yusuf sebagai Data Triangulasi sumber peneliti untuk mengonfirmasi hasil temuan wawancara.

Wawancara dengan setiap informasi dilaksanakan secara langsung atau tatap muka. Untuk melengkapi data atau informasi yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di lapangan serta wawancara mendalam dalam rentang 1 bulan yaitu bulan September 2024. Adapun pembagian waktu pelaksanaan wawancara adalah sebagai berikut.

1. Informan pertama yaitu Ir. Moch Yusuf merupakan Sekretaris Daerah yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 September 2024.
2. Informan kedua yaitu Triwahyu Handoyono, S.Pd., M.Pd. merupakan Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 September 2024.
3. Informan ketiga yaitu Dian Yuliana, S.Pd. merupakan Kepala Subbagian Umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 September 2024.
4. Informan keempat yaitu Meizala Fia Zean, S.E.,M.M merupakan Staf Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar yang peneliti wawancarai pada tanggal 11 September 2024.
5. Informan kelima yaitu Lilik Suryati, S.IP merupakan Staf Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar yang peneliti wawancarai pada tanggal 11 September 2024.

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Usia	Jabatan	Lama Bekerja
1	Ir. Moch Yusuf	59 tahun	Sekretaris Daerah	4 tahun
2	Triwahyu Handoyo, S.Pd., M.Pd.	54 tahun	Kepala Bagian Umum	5 tahun
3	Dian Yuliana, S.Pd.	42 tahun	Kepala Subbagian Umum	7 tahun
4	Meizala Fia Zean, S.E.,M.M	49 tahun	Staf Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar	14 tahun
5	Lilik Suryati, S.IP	46 tahun	Staf Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar	23 tahun

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data merupakan hal yang dilakukan setelah melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan melalui beberapa tahap pengolahan data. Menurut Miles dan Huberman pada analisis data kualitatif, pengolahan data penelitian dapat dilakukan dengan teknik – teknik sebagai berikut :

1. Tahap Pengumpulan Data

Dalam proses analisis data interaktif ini kegiatan yang pertama ialah proses pengumpulan data. Dengan data yang berupa kata-kata, fenomena, foto, sikap, dan perilaku keseharian yang diperoleh peneliti dari hasil observasi dengan menggunakan beberapa teknik seperti wawancara, dokumentasi, Alasan dan dengan menggunakan alat bantu rekam. Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Kedudukan kedua belah pihak berbeda ini terus dipertanyakan selama proses tanya jawab berlangsung, berbeda dengan dialog yang kedudukan pihak-pihak terlibat bisa berubah dan bertukar fungsi setiap saat, waktu

proses dialog sedang berlangsung (Fatoni Abdurahman, 2006). Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara dapat dilakukan selain tatap muka, yakni melalui media komunikasi lainnya seperti *smartphone*. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Sedangkan observasi, Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara observasi atau mengamati. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode observasi langsung yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti mengamati langsung terhadap gejala objek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Metode ini digunakan untuk mendukung data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat.

2. Kondensasi Data (*Condensation Data*)

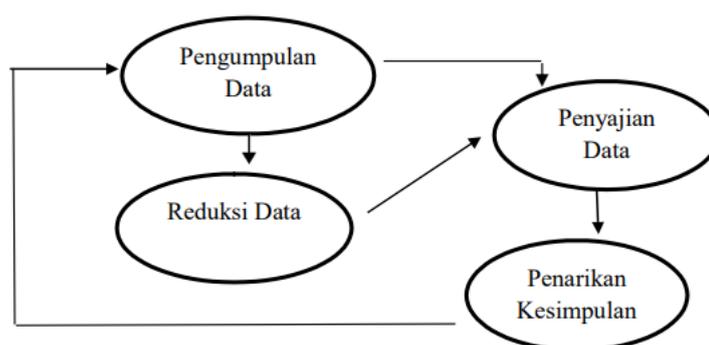
Kondensasi Data adalah data yang merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip, wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. (Huberman dan Saidana, 2014)

3. Penyajian Data

Langkah berikutnya setelah proses kondensasi data berlangsung adalah penyajian data yang dimaknai oleh Miles dan Huberman sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan art data yang telah ditampilkan. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian. Proses verifikasi hasil temuan ini berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti tersendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (*cross check*) dengan temuan lainnya.



Gambar 3.1 Komponen analisis data model Miles, Hubberman (2014)

3.8 Triangulasi Data

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2021). Triangulasi digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai alat pembuktian keabsahan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan triangulasi sumber, yaitu pengujian kredibilitas dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dalam rangka menemukan sudut pandang lain. Triangulasi sumber ini dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, seperti buku dan jurnal. Sebagaimana yang dijelaskan Sugiyono, bahwa triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh dari beberapa sumber (Sugiyono, 2021).

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat manajemen pengelolaan surat menyurat yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur. Maka kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bagian Umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur masih terdapat kendala yang dihadapi pada saat dilapangan dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena proses pengelolaan surat menyurat menggunakan sistem konvensional belum sepenuhnya menggunakan aplikasi SRIKANDI.
2. Perencanaan pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur melibatkan Sekretaris Daerah, Kepala Bagian Umum, Kepala Subbagian Umum dan staf-staf. Perencanaan pengelolaan surat masuk dan keluar dirancang melalui rapat perencanaan pengelolaan surat menyurat yang mencakup pencatatan, pengelolaan, pendistribusiran, pengadaan serta penganggaran biaya pengelolaan surat menyurat untuk mencapai tujuan sesuai target sasaran.
3. Pengorganisasian pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur dilakukan oleh koordinator tim yaitu Kepala Subbagian Umum dan Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur sebagai penanggung jawab terlaksananya pengelolaan surat menyurat.
4. Pengarahan pengelolaan surat masuk dan keluar dilakukan oleh Kabag di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur, yang mana seluruh pegawai merupakan kunci terlaksananya pengelolaan surat masuk dan keluar.
5. Pengawasan pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur melalui monitoring yang dilakukan secara

berkala oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur dan dibantu oleh Kepala Subbagian Umum dalam melakukan supervisi kepada pegawai. Tahap pengawasan ini adalah tahap yang sangat penting dikarenakan berlanjut atau tidaknya sebuah program bisa dilihat dari hasil pengawasan yang di lakukan.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas maka saran pada penelitian ini perlu adanya optimalisasi penggunaan aplikasi SRIKANDI untuk memudahkan kinerja pengarsipan surat masuk maupun keluar agar meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Sehingga pengarsipan dapat mudah dikelola dan dimonitoring serta dapat meminimalisir risiko kehilangan dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitiandan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdussamad, Zuchri, and Ritmon Amala. 2016. Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik DiLingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (*Jurnal XX*, No 02).
- Aliyah, Y. (2021). Pengelolaan Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMA N 1 Kota Tangerang Selatan (*Thesis*, Jakarta: FITK UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA).
- Amsyah, Zukifli. 1993. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anggara S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsep Teori dan Fakta dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Annie Sailendra. 2015. *Langkah-langkah praktis membuat Standar Operasional Prosedur*. Yogyakarta : Idea Publishing
- Aprilia, R. R. (2021). Manajemen Pengelolaan Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Soppeng (*Doctoral dissertation*, Universitas Hasanuddin).
- Aria Muliapradana, Atik Indah Lazulfa. 2018. Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT BAM Kabupaten Tegal. (*Jurnal Institusi Politeknik Ganessa Medan*. Juripol, Vol 1).
- Baker, S. E., & Edwards, R. (2012). *How Many Qualitative Interviews is Enough ?*. National Centre for Research Methods Review Paper, 1–42.
- Basir, & Barthos. 2018. *Manajemen Kearsipan* . Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Bungasau, M., & Yasin, N. (2020). Sistem Pengelolaan Kearsipan di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar (*Doctoral dissertation*, Universitas Hasanuddin).
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Radja Grafindo Persada.
- Dewi, I. K. (2019). Pengelolaan Administrasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Unit Kerja Baik Berbasis Web. *Jursima*, 7(2), 115.

- Dewi. 2021. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Dian Vita Sari & Sulistianoro. 2024. Manajemen Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul DIY. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum*. 1(1), 134 -142
- Esariti, Landung, S Sunarti, Mardwi Rahdriawan, dan Dyah Putri Makhmudi. (2021). Kajian Strategi Penanganan Kawasan Kumuh Di Kabupaten Bangka Tengah. *Journal of Regional and Rural Development Planning* 5, no. 2, 110–122.
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan revolusi industri 4.0: Mencegah Smart ASN menjadi mitos dalam agenda reformasi birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 313-336.
- Fidyah Nita Ramadhani, 2018. Penerapan Prinsip-PRINSIP Good Governance dalam Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan, *Disertasi* Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Ganang Chory Alfana. 2017. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang, *Tesis*, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.
- Juanda Nawawi, 2012. Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Govenance (*Jurnal Ilmu Pemerintah*. Volume 1. Nomor 3).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip penyelenggara pelayanan publik.
- Kontz, Harold, Cyril O'Donnell, and Heinz Weihrich. 1984. *Manajemen*. Jilid dua, Jakarta: Erlangga.
- Martha, E., & Kresno, S. 2016. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola AdministrasiPerkantoran yang Efektif dan Efisiensi. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*.
- Mitchell, Terence R. Brooks C Holtom. Thomas W. Lee & Miriam Erez. 2001. Why People Stay: Using Job Embedded ness to Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*. 44 (6) : 1102-1121.

- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution, M. H., & Kusmilawaty, K. (2022). Analisis Sistem Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Ekonomi Dan Pembangunan (Studi Kasus Di Kantor Walikota Medan). *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 6(1), 109-119.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. California: Sage Publishing
- Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Pemerintah Kabupaten Lampung Timur
- Rendito, R., Hermawan, D., & Meutia, I. F. (2020). Analisis Good Corporate Governance dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan “Pemda Online” Bank Pembangunan Daerah Lampung). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2(2), 147-159.
- Riko Riyanda, 2017. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam (*Jurnal Volume 9. Nomor 2 Januari*).
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press
- Sedianingsih dan Mustukawati. 2019. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Surabaya; Gramedia Digital
- Simongkir, & amin. 2022. *Surat Niaga dan Kearsipan* . Jakarta: Yudhistria
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta

- Suherman, Y. 2017. Sistem Informasi Kearsipan Tata Kelola Surat Pada Kantor Inspeksi BRI Kota Padang. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 26–33. <https://doi.org/10.29207/resti.v1i1.7>
- Suparjati, dkk. 2003. *Surat Menyurat Dalam Perkantoran*, Yogyakarta: Kanisius.
- Syafi'I K. (2011). *Manajemen Pemerintah Pemerintah*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Syamsinar. 2016. Penerapan Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara Vol 04*.
- Tanzeh, Ahmad. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta Pusat: PT Bina Ilmu.
- Tarigan D dan Sahat Siagian. 2021. Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Pada Pembelajaran Ekonomi. *Jurnal*. <https://doi.org/10.24114/jtikp.v2i2.3295>
- Tengku Darmansah , Dini Sholeha , Aidelia Nova Liza , Dimas Dwika Syahramanda , Malika Aulia Husnah , Siti Arafah Effendi. 2024 . Manajemen Pengelolaan Surat dan Pengarsipan Surat di MAS Al-Washliyah Galang Kota. *Journal Innovation in Education*. <https://doi.org/10.59841/inoved.v2i2.1229>
- Terry, G., dan Rue, L. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan Ke-Sebelas Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2017). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media.
- Tijaniyatul. 2023. Manajemen Infrastruktur Teknologi Informasi: Studi Literature. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(2), 149–168
- Ulin, P. R., Robinson, E. T., & Tolley, E. L. 2005. *Qualitative Methods in Public Health: A Field Guide for Applied Research*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik
- Widjaja, AW. 1990. *Administrasi Kearsipanan Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- William.H.Newman. 1975. *Administration in Action*. Englewood Chift. NJ :Prentice-Hall.
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran dan Pengawasan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Wursanto, Ignatius. 1991. *Kearsipanan I*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yunda, Sukaesih dan Nurmaya. 2022. Pengelolaan arsip dinamis dalam menunjang tertib administrasidi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.

Nautical: *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(9)
<https://doi.org/10.55904/nautical.v1i9.427>

Zamroni, Afifuddin dkk, 2016. Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (*Jurnal Respon Publik* Vol 13. Nomor 2).