

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN  
PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM  
SEKRETARIAT PROVINSI SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ASNAH  
198520005**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN  
PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM  
SEKRETARIAT PROVINSI SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Sosial dan Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH:**

**ASNAH  
198520005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

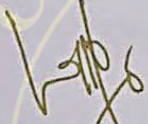
Document Accepted 23/11/23


Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan Pada Unit Layanan Administrasi Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara  
**Nama** : ASNAH  
**Npm** : 198520005  
**Prodi** : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui Oleh,  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Novita wulandari, S.ST., M.Si  
Pembimbing I


  
Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA  
Pembimbing II

Mengetahui



  
Dr. Effiati Hasibuan, M.Si  
Dekan



  
Shalwanisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol  
Ka Prodi Ilmu Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 22 September 2023

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 22 September 2023  
Penulis,



Asnah  
198520005

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asnah  
NPM : 198520005  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exklusif Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI BIRO UMUM SEKRETARIAT PROVINSI SUMATERA UTARA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 22 September 2023  
Penulis

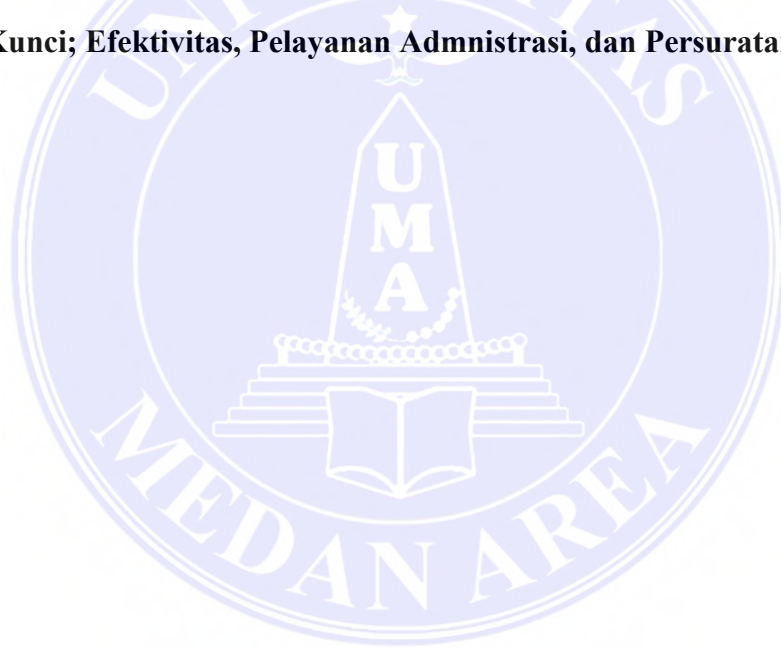


Asnah  
198520005

## ABSTRAK

Pelayanan Administrasi merupakan kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan manajemen sumberdaya secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan Pada Unit Layanan Administrasi Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Informan penelitian berjumlah 8 Orang. Teknik Pengumpulan data yang digunakan terdiri dari: wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian (1) Efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara belum optimal. Ketepatan sasaran dalam melayani para pengunjung yaitu masyarakat ataupun organisasi perangkat daerah khususnya pemberian surat masuk dan penomoran surat keluar (2) Faktor Pendukung adalah indikator tercapainya tujuan melalui Penciptaan dan penyimpanan.

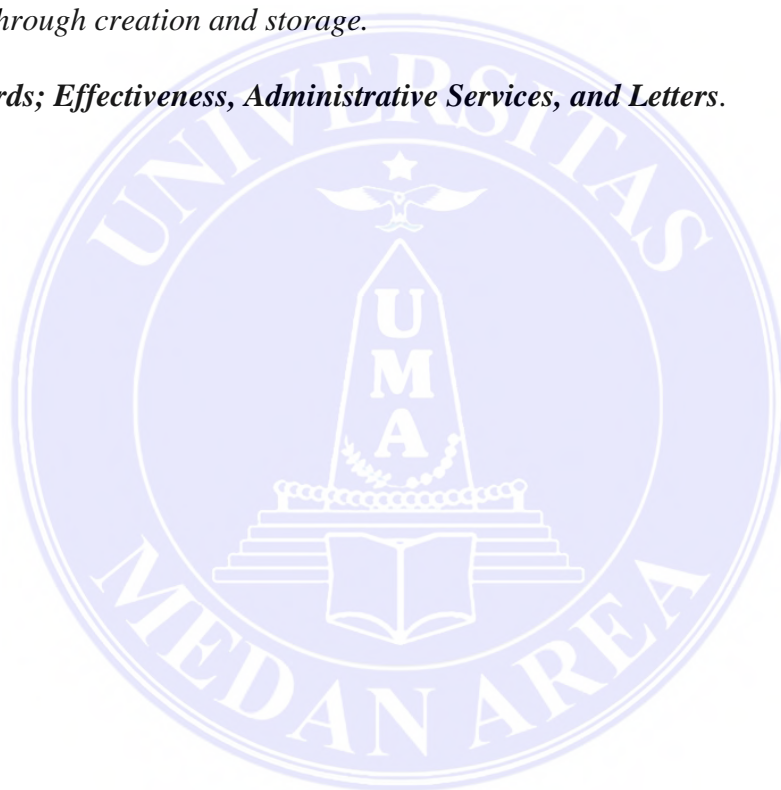
**Kata Kunci; Efektivitas, Pelayanan Admnistrasi, dan Persuratan.**



## ABSTRACT

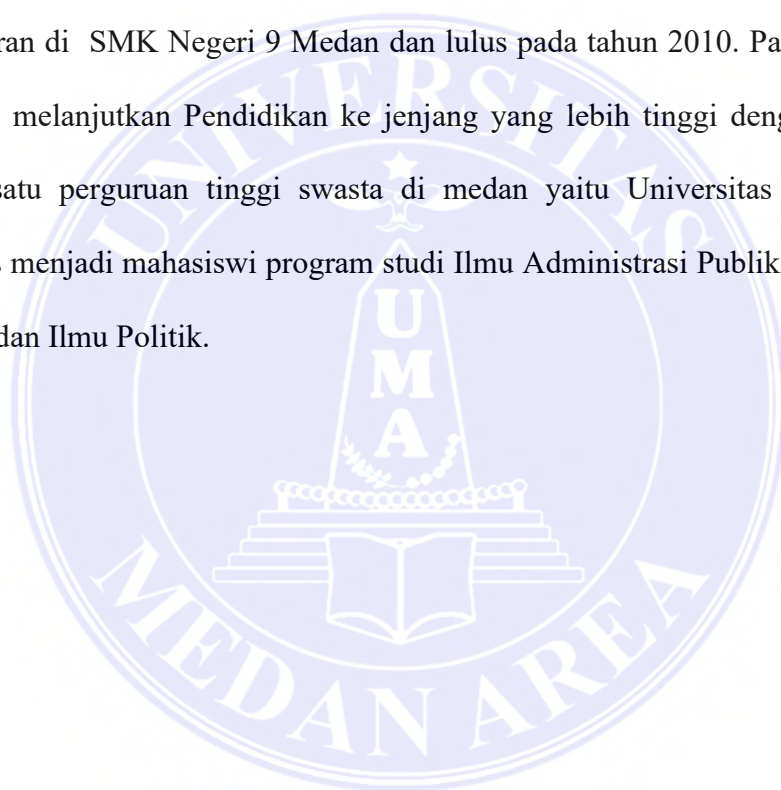
*Administrative Services are cooperative activities carried out by a group of people based on the division of labor as determined in the structure with effective and efficient resource management. This study aims to determine and describe the effectiveness of correspondence administration services with its supporting and inhibiting factors. The research informants amounted to 8 people. The data collection techniques used consist of: interviews, observation, and documentation while the data analysis technique uses an interactive model. The results of the study (1) The effectiveness of correspondence administration services has not been optimal. Target accuracy in serving visitors, namely the community or regional apparatus organizations, especially the provision of incoming letters and numbering of outgoing letters (2) Supporting Factors are indicators of achieving goals through creation and storage.*

**Keywords; Effectiveness, Administrative Services, and Letters.**



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Asnah, anak Bernama dari Bapak Roswandi dan Ibu Ratna, lahir di Medan pada tanggal 28 Mei 1990. Penulis merupakan anak ke lima dari tujuh bersaudara. Pada tahun 2004 penulis lulus dari Sekolah Dasar Negeri No. 066048 Medan. Pada tahun 2007 penulis lulus dari Sekolah Menengah Pertama Mardi Lestari Medan. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 9 Medan dan lulus pada tahun 2010. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dengan mendaftar salah satu perguruan tinggi swasta di Medan yaitu Universitas Medan Area. Penulis menjadi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan pada Unit Layanan Administrasi Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara”. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr Dadan Ramdan, M. Eng, M.Sc selaku sektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Hasibuan M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisa Lubis S.Sos, M.I.Pol selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si dan Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing;
5. Bapak Beltahmamero Simamora S.IP.M.PA selaku dosen bersifat membangun hingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Chairika Nasution S,AP, M,AP selaku sekretaris skripsi telah membantu penulis serta memberikan masukan dalam penyusun skripsi ini.

7. Seluruh bapak dan ibu dosen di Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, motivasi selama menyelesaikan studi perkuliahan, serta staff dan pegawai Universitas Medan Area yang selalu memberikan informasi tentang perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
8. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, terimakasih penulis ucapkan kepada ayah tercinta dan mama tersayang. Terimakasih atas semua pengorbanan dan jerih payah serta penyemangat yang tiada henti dan saya juga mengucapkan terimakasih teruntuk kedua abang saya yang saya sayangi.
9. Dan pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memotivasi dan menyemangati untuk menyelesaikan studi;

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut dilimpahkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan maupun wawasan bagi pembaca.

Medan 22 September 2023

Penulis

**ASNAH**  
NPM. 198520005

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>8</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Efektivitas.....	9
2.1.1. Definisi Efektivitas .....	9
2.1.2. Ukuran Efektivitas .....	11
2.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....	14
2.2. Pelayanan Publik .....	16
2.2.1. Definisi Pelayanan Publik.....	16
2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik .....	19
2.3. Administrasi Persuratan .....	22
2.3.1. Definisi Administrasi .....	22
2.3.2. Administrasi Persuratan .....	23
2.3.3. Fungsi Surat .....	26
2.3.4. E-Arsip.....	26
2.3.5. Manfaat E-Arsip.....	30
2.4. Kerangka Berfikir.....	30
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	32
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3. Informan Penelitian .....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>

4.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1. Uraian Tugas Kepala Biro Umum .....	43
4.1.2. Struktur Organisasi Biro Umum Setdaprovsu .....	44
4.1.3. Jumlah Pegawai .....	46
4.2. Hasil Penelitian .....	47
4.2.1. Surat Masuk dan Penomoran Surat Keluar.....	48
4.3. Pembahasan Penelitian.....	50
1. Tepat sasaran.....	51
2. Tepat Waktu.....	53
3. Tercapainya Tujuan.....	54
4. Perubahan Nyata .....	55
4.3.2 Upaya Layanan Unit Layanan Administrasi (ULA) dalam meningkatkan efektivitas administrasi persuratan.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Pelayanan Surat masuk dan Keluar .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Pegawai ULA.....	5
<b>Tabel 3.1</b> Waktu Penyelesaian Skripsi .....	33
<b>Tabel 3.2</b> Informan Penelitian .....	34
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Pegawai Persuratan .....	46
<b>Tabel 4.2.</b> jumlah pegawai persuratan dan arsip.....	46
<b>Tabel 4.3</b> Jumlah Surat Masuk dan Keluar.....	48



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	31
<b>Gambar 4.1</b> Ruangan Biro Umum .....	43
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi Biro Umum.....	45
<b>Gambar 4.3</b> Tampilan Login Akun .....	49
<b>Gambar 4.4</b> Tampilan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	49



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, layanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good local governance) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Permasalahan Birokrasi pelayanan publik telah terjadi di seluruh tingkatan pemerintah yang ada di Indonesia baik dilingkungan pemerintah pusat, maupun pemerintah provinsi dan daerah, hal ini menjadi tantangan di era modern yang kesemuanya sebenarnya membutuhkan akses pelayanan publik yang Efektif dan efisien, terlebih khusus dalam bidang administrasi apalagi, pada saat ini telah banyak pemerintah daerah yang memanfaatkan kemajuan kecanggihan teknologi dalam rangka memangkas birokrasi dan mempercepat proses mengadmistrasian, hal ini juga sudah mulai di terapkan di Sumatera utara, terlebih khusus di lingkungan kantor Gubernur Sumatera Utara yang di dalamnya ada biro umum sekretariat daerah.

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Melalui Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara sukses membangun administrasi persuratan pada unit layanan administrasi sejak tahun 2017. Prinsip Pelayanan Administrasi persuratan adalah bagaimana pegawai negeri sipil dan non pegawai negeri sipil dapat memberikan pelayanan terbaik, cepat, tepat, efisien dan transparan kepada masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagaimana penyesuaian dari Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Prinsip Pelayanan Publik itu adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudian akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.



Biro umum sendiri menangani banyak urusan dan salah satunya adalah Pelayanan Administrasi baik antar pimpinan maupun administrasi yang ada antara masyarakat dan instansi maupun pejabat yang ada di lingkungan kantor Gubernur sendiri. Bentuk dari pengaplikasian pelayanan ini adalah diadakannya Unit layanan Administrasi, yang memang bertujuan untuk wujud nyata komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam penerapan e-Government (Penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah), khususnya e-office (Aplikasi Perkantoran Elektronik) dan Sisumaker (Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar), oleh karena itu biro umum mengadakan program unit layanan administrasi dalam naungan pembinaan dan pelayanan administrasi untuk menunjang kinerja Pegawai Biro Umum Setdaprovsu. Sehingga biro umum mampu mewujudkan visi dan misi agar tercapai pelayanan yang efektif dan efisien.

Saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja aparatur sipil Negara yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dewasa ini perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja aparatur sipil Negara selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kerja aparatur sipil Negara.

Pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi (ULA) baru berdiri pada tahun 2017. Berdirinya ula di biro umum sekretariat Provinsi Sumatera Utara disambut baik oleh staf pegawai biro umum dan masyarakat, karena lebih cepat dan mudah dalam pengurusan administrasi persuratan serta dalam proses

persuratan surat masuk dan keluar pelayanan tidak dipungut biaya. Hal ini sesuai dengan keinginan masyarakat berbeda dengan pelaksanaan pelayanan administrasi persuratan sebelum berdirinya ULA menggunakan pelayanan secara konvensional, pelayanan membutuhkan waktu yang relatif lama, serta data kurang valid. Berikut jumlah pelayanan di tahun 2021 semenjak didirikan ULA di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara

Tabel 1.1  
Jumlah pelayanan surat masuk dan nomor surat keluar

No	Bulan	Jumlah	
		Surat Masuk	Nomor Surat Keluar
1	Januari	945	562
2	Februari	877	576
3	Maret	1089	689
4	April	1056	798
5	Mei	1176	898
6	Juni	1189	1018
7	Juli	1254	1038
8	Agustus	1396	1102
9	September	1412	1118
10	Oktober	1860	1245
11	November	2189	1367
12	Desember	2250	1498
	Total	16.693	11879

(Sumber data: ULA Biro Umum Prov. Sumut)

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pelayanan surat masuk pada bulan Januari sebanyak 945 surat dan untuk nomor surat keluar sebanyak 562 surat, untuk bulan Februari surat masuk sebanyak 877 surat, penomoran surat keluar sebanyak 576 surat, di bulan Maret surat masuk sebanyak 1089 surat di nomor surat keluar 689 surat, bulan April surat masuk 1056 surat dan nomor surat keluar 798 surat, untuk bulan Mei surat masuk sebanyak 1176 surat dan penomoran surat keluar sebanyak 898 surat. Kemudian pada bulan Juni jumlah surat masuk sebanyak 1189 surat, di penomoran surat keluar sebanyak 1018 surat, sedangkan di bulan Juli surat masuk

sebanyak 1254 surat di penomoran surat keluar 1038 surat, untuk bulan Agustus surat masuk 1396 surat. Pada penomoran surat keluar 1102 surat, di bulan September surat masuk 1412 surat, di nomor surat keluar 1118 surat, untuk bulan Oktober surat masuk sebanyak 1860 surat, di nomor surat keluar sebanyak 1245 surat, sedangkan bulan November surat masuk sebanyak 2189 surat, di nomor surat keluar 1498 surat, dan untuk bulan Desember surat masuk sebanyak 2250 surat, dan di nomor surat keluar sebanyak 1498 surat.

Penelitian dilakukan di unit layanan administrasi persuratan di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara maka ditemukan jumlah pelayanan surat masuk di tahun 2021 sebanyak 16.693 surat, dan surat keluar 11. 879 surat.

Tabel 1.2

Jumlah Data Pegawai Unit Layanan Administrasi (ULA) berdasarkan Pendidikan

No.	Uraian	Jumlah Orang	SMA	S1	S2	S3
1	PNS	7orang	5	2	-	-
2	Honorer	4 orang	1	3	-	-
Jumlah		11 orang	7	5	-	-

(Sumber Data Pegawai Unit Layanan Administrasi)

Berdasarkan tabel 1.2 dalam unit layanan administrasi terdapat petugas dalam administrasi persuratan dengan jumlah pegawai negeri sipil sebanyak 7 (Tujuh) orang 5 (lima) dengan pendidikan SMA dan Strata satu (S-1) 2 orang dan tenaga honorer sebanyak 4 (empat) orang dengan pendidikan SMA 1 (satu) orang dan 3 (tiga) orang berpendidikan strata satu (S-1), dengan jumlah keseluruhan petugas unit layanan administrasi di tahun 2021 sebanyak 12 (dua belas) orang.

Pada latar belakang permasalahan penelitian ini penulis ingin mengevaluasi unit layanan administarasi persuratan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akun tabel di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, dengan tujuan mewujudkan Pelayanan Administrasi di Lingkungan Sekretariat

Daerah Provinsi Sumatera Utara yang tertib, terkendali dan terkoordinasi, memudahkan masyarakat/pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan, menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat cara positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Sehubungan dengan apa yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang **“Efektivitas pelayanan Administrasi Persuratan pada unit layanan administrasi (ULA) biro umum sekretariat Provinsi Sumatera Utara.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti Mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Meminimalisir pungutan liar (pungli) dalam proses persuratan dibentuknya unit layanan administrasi.
2. Rendahnya partisipasi pegawai pada program peningkatan kompetensi bidang persuratan.
3. Tingginya jumlah tamu dan suratmasuk mendesak sehingga membutuhkan perhatian khusus.

4. Bagaimana pelayanan pada unit layanan administrasi saat menerima surat masuk.
5. Tanggapan tamu dalam memberikan surat masuk pada pelayanan unit layanan administrasi.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dalam identifikasi masalah, maka peneliti menemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan pada unit layanan administrasi persuratan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan pada unit layanan administrasi persuratan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan yang dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi dua, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan untuk meningkatkan ilmu administrasi publik, menambahkan literatur pada strategi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung berbagai masukan atau materi perbandingan kepada peneliti yang akan melakukan studi lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi perkembangan teori tentang Efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan Administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat provinsi Sumatera utara.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membaca hasil penelitian ini dan untuk peneliti selanjutnya yang ingin mengangkat judul serupa dapat dijadikan pedoman ataupun acuan. Manfaat penelitian ini berguna bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara untuk mengevaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara.

### 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan memperluas wawasan buat Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam Unit Layanan Administrasi(ULA) dalam pengelolaan data terutama dalam hal surat masuk dan surat keluar dan serta menjadi pembelajaran yang berharga untuk mengapresiasi ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Efektivitas

##### 2.1.1 Definisi Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau melakukan sesuatu dengan baik. Efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang mempunyai akibat (akibat, pengaruh, kesan yang timbul). Efektivitas selalu dikaitkan dengan efisiensi karena pada dasarnya menunjukkan seberapa baik hasil yang dicapai. Efektivitas mengutamakan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya menurut ungkapan (Siagian 2001:24).

Definisi efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan Definisi efektivitas menurut Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa : efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung definisi perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong

2007:4).

Sutrisno 2007:125-126 mendefinisikan efektivitas program dapat diukur dengan melihat sejauh mana pencapaian tujuan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Selanjutnya Sedamayanti 2009:109 dalam bukunya “transformasi pelayanan publik” menjelaskan arti efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi berupa operasi kegiatan program atau misi dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau gangguan diantara pelaksanaannya. Mathis dan Jackson (2001:106), mengartikan efektivitas sebagai merancang dan mengimplementasikan sekelompok kebijakan dan praktik dan menjamin kesuksesan bahwa sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan. Efektivitas memiliki empat sifat utama bagi organisasi antara lain :

1. Berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu.
2. Menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhan sehingga dapat melahirkan suatu pola tertentu dalam kenyataan.
3. Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dalam menjalankan program.
4. Mengikut sertakan masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya memiliki kepentingan.

Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan atau pelaksanaan tugas, yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Fungsi dari pada suatu organisasi atau jenisnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya sehingga tujuan yang diinginkan dapat



dicapai dengan hasil yang memuaskan. Hal tersebut sangat penting perannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemampuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.

### 2.1.2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah suatu hal yang sangat mudah dan sederhana. Keluar (*output*) yang dihasilkan oleh banyak bersifat keluar (*ouput*) tidak berwujud (*intangibile*) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pertanyaan saja (*judgemen*), artinya apabila mutu dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula. Membahas masalah ukuran efektivitas ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhi beberapa kriteria akhir.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal ini dilakukan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2008:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi

semakin didekatkan pada tujuannya.

Dalam teori efektivitas menurut Sutrisno 2007:125-126 untuk mengukur efektivitas perlu memperhatikan beberapa indikator yaitu:

1. Pemahaman program: dapat dilihat dari sejauh mana kegiatan program direalisasikan sehingga dapat mudah untuk dipahami, biasanya pemahaman program dilakukan di awal agar nantinya saat menjalankan program mudah dan efektif pelaksanaannya.
2. Tepat sasaran: dapat dilihat atau dinilai dari program yang sudah direalisasikan sudahkah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah atau tidak. Ketepatan sasaran dapat dikatakan efektif jika memang pengimplementasiannya sesuai dengan sasaran yang ditentukan sejak awal.
3. Tepat waktu: waktu merupakan hal yang sangat penting dalam suatu proses kegiatan, ketepatan waktu dapat di lihat melalui program yang berjalan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan sebelumnya, ketepatan waktu akan menjadi tolak ukur dari masyarakat yang telah merasakan manfaat program tersebut.
4. Tercapainya tujuan: indikator yang mengukur efektivitas suatu program dengan memahami tujuan yang telah ditentukan sejak awal pembuatan program dan membandingkannya..
5. Perubahan nyata: merupakan tahapan terakhir dalam pengukuran efektivitas apakah program-programnya telah mencapai hasil yang ditargetkan, atau

apakah sudah ada perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Apabila sudah berarti dapat dikatakan efektif programnya.

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya pencapaian upaya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, pencapaian tujuan akhir semakin terjamin.

### 2.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Gie (2001:29), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

1. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas disebabkan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
2. Tugas, bawahan harus diberikan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang diletakkan pada mereka..
3. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik, demikian pula sebaliknya.
4. Motivasi pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
5. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak

pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

6. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak.
7. pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas.
8. Lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja.
9. Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Terdapat beberapa Indikator efektivitas, diantaranya yaitu: kejelasan tujuan program;kejelasan strategi; perumusan kebijakan program yang mantap; penyusunan program yang tepat; penyediaan sarana dan prasarana; efektivitas operasional program; efektivitas fungsional program; efektivitas tujuan program; efektivitas sasaran program; efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program, dan efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya suatu efektivitas dengan menentukan sasaran serta apa saja yang telah dipersiapkan seperti waktu, tugas, produktivitas, evaluasi kerja dan lain sebagainya. Dengan menerapkan hal tersebut suatu efektivitas dapat berjalan dengan baik.

## 2.2 Pelayanan Publik

### 2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan mengandung (3) makna yaitu: perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa, serta; kemudahan yang akan diperoleh oleh pengguna layanan terkait dengan jual beli barang ataupun jasa. Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan apa yang sedang diperlukan.

Definisi dari pelayan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/9/2003) pelayanan publik adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan layanan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi dari pelayanan publik yaitu sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa da atau layanan publik dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima layanan publik.

Terkait dengan konsep dalam layanan publik yaitu penyedia layanan publik dan penerima layanan publik Barata (2003:11) menjelaskan penyedia layanan

public (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan publik tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan publik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Sedangkan penerima layanan publik atau (*service receiver*) adalah unsur pelanggan atau unsur konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan publik.

Menurut Ndraha di dalam bukunya Metodologi Ilmu Pemerintahan bahwa pelayanan pemerintah adalah: “Pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hal ini dikenal adalah hak bawaan (sebagai manusia) dan hak berian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan (Ndraha, 1997:64).

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Boediono 2003:60 mendefinisikan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa Definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan.

Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik.

Pelayanan publik terlepas dari kepentingan umum yang menjadi awal mulanya terjadi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, mengurus serta menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang terdapat pada undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat di tarik kesimpulannya bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah kegiatan terkait atas hak masyarakat tersebut. Dalam pelaksanaannya pemerintah harus



memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Perkembangan konsep pelayanan, masyarakat sudah diberi tempat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagai sesuatu yang penting. Dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

### 2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan;
2. Kejelasan. kejelasan ini mencakup dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Rincian biaya dan tata cara pembayaran;
  - 3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 4) Kepastian waktu Pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan ini diselesaikan;

- 5) Akurasi Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus benar, tepat dan sah;
- 6) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian layanan;
- 7) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- 9) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- 10) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- 11) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Definisi di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah berupa barang atau jasa dengan aturan yang sudah ada untuk mencapai kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik pemerintah harus menganggapi segala keluhan masyarakat yang harus diberi pelayanan dengan baik dan optimal. Pemerintah di dalam memberikan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati dan dipatuhi oleh pemerintah dan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah Ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik;

6. Kompetensi petugas pelayanan Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2.3. Administrasi Persuratan

### 2.3.1 Definisi Administrasi

The Liang Gie 1962 :63 mendefinisikan administrasi sebagai: “segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.” The Liang Gie juga memberikan 3 unsur administrasi yaitu:

1. Kegiatan melibatkan dua orang atau lebih
2. Kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama
3. tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Sondang P Siagian menjelaskan administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam tata usaha administrasi dapat diartikan oleh Munawardi Reksohadiprawito yaitu dalam arti sempit, administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapid an sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

Menurut Karasapoetra administrasi adalah suatu alat yang dapat dipakai menjamin kelancaran dan keberhasilan bagi setiap manusia untuk melakukan

perhubungan persetujuan, dan perjanjian atau lain sebagainya antara sesama manusia dan/atau hukum yang dilakukan secara tertulis. Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain (Silalahi, 2008). Kegiatan administrasi dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Ekspedisi (*expedition*), yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern.
2. Pengarsipan (*filing*), yaitu suatu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan suatu batasan tentang administrasi yaitu kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

### 2.3.2 Administrasi Persuratan

Surat merupakan sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh satu pihak dengan pihak lain. Tujuan utama seseorang menulis surat tidak lain adalah untuk mengkomunikasikan atau memberikan informasi atas suatu gagasan dan pikirannya terhadap orang lain baik melalui atas nama pribadi atau yang lain (Suprpto 2006:1). Menurut (Bratawidjaya 2002) surat adalah alat untuk menguraikan isi hati atau maksud terhadap orang lain secara tertulis, orang lain itu dapat diartikan perorangan atau badan.

Wursanto 2006:232 mengatakan surat masuk adalah surat yang diterima dari perusahaan lain dan mempunyai tujuan tertentu sedangkan surat keluar adalah surat yang bersifat kedinasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang dikirim atau di tujuan kepada pihak lain di luar organisasi atau perusahaan. Sedangkan (Purwanto, 2008) surat dapat didefinisikan sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Walaupun surat memerlukan proses yang agak lambat, surat masih tetap dipakai sebagai alat komunikasi di tengah alat komunikasi modern yang sangat canggih dewasa ini. Surat memiliki kelebihan dibandingkan dengan alat komunikasi modern yang cepat. Surat memiliki bukti otentik berupa tulisan dan tanda tangan yang tidak dimiliki alat komunikasi lisan. Selain itu surat juga berfungsi sebagai wakil sebuah organisasi. Dengan jasa surat, suatu organisasi dapat berhubungan dengan organisasi yang sangat jauh tempatnya tanpa harus menghadirkan pejabatnya. Dengan surat wakil organisasi dapat bertindak dengan pasti, sebab dalam surat dapat dituliskan secara jelas tentang tugas, hak dan kewajiban seseorang.

Pada era-globalisasi seperti sekarang surat merupakan media komunikasi yang masih dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Komunikasi dengan menggunakan surat masih banyak digunakan, banyaknya organisasi yang menggunakan surat menjadikan sebuah organisasi sering menerima surat dalam jumlah banyak. Banyaknya surat dalam sebuah organisasi yang membutuhkan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang di terima dari pihak lain. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi. Sebuah instansi memiliki banyak surat masuk dan surat keluar, dengan banyaknya surat masuk dan surat keluar maka memerlukan pengelolaan.

Prosedur pengelolaan surat masuk yang meliputi; pengelompokan surat, membuka surat, pemeriksaan surat, pencatatan surat, dan pendistribusian surat, sedangkan untuk surat keluar meliputi; pembuatan konsep, persetujuan konsep, Definisi surat, pemberian nomor, penyusunan surat, dan pengiriman surat. Menurut peraturan Gubernur Sumatera Utara nomor 19 tahun 2017 tentang pembentukan unit layanan administrasi sekretariat daerah provinsi Sumatera utara, Sebab itu Unit layanan administrasi persuratan merupakan pengelolaan data yaitu: khususnya e-Arsip (Aplikasi Perkantoran Elektronik) dan Sisumaker ( Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar). Elektronik Arsip merupakan sistem yang berkaitan dengan administrasi, yang memusatkan semua pekerjaan berbasis teknologi untuk memudahkan pekerjaan di perkantoran dengan sebuah software secara Online.

Elektronik Arsip sangat erat kaitannya dengan sistem administrasi, secara nyata bahwa e-Arsip memusatkan pada data sebuah organisasi dalam bentuk komunikasi yang bergantung kepada sistem e-Arsip. Dapat diartikan e-Arsip merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi dalam pengelolaan sebuah naskah secara elektronik, yang dibuat melalui teknologi informasi berbentuk web. e-Arsip alat yang membantu memudahkan pekerjaan perkantoran secara elektronik, mengubah dari

sistem manual ke sistem teknologi yang memanfaatkan fasilitas jaringan jaringan Online.

### 2.3.3 Fungsi Surat

Menurut Yatimah 2013 :122 surat memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi, akan tetapi secara khusus fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
2. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
4. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
5. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
6. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
7. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

### 2.3.4 E-Arsip

Peran teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi sangat besar karena dengan adanya informasi yang mendukung maka tercipta komunikasi yang efektif dan dengan adanya kemajuan dari bidang tersebut terciptalah penyelenggaraan kearsipan secara komprehensif dan terpadu melalui E-Arsip. ketersediaan TIK yang memadai dalam proses pengelolaan dan layanan arsip dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan akses arsip. E-arsip adalah aplikasi yang menghimpun informasi yang tertera pada fisik arsip, aplikasi ini memungkinkan hasil



pemindaian (*scanning*) dapat dilihat kembali kapan saja setiap dibutuhkan.

Penerapan sistem e-Arsip dapat memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efektivitas kegiatan korespondensi kedinasan, Salah satu instansi yang menerapkan e-Arsip adalah Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara. Sebelum penerapan e-Arsip, Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara menggunakan tata kelola persuratan secara manual yang identik menggunakan buku agenda. Dimana sistem tata kelola persuratan dianggap mempunyai banyak permasalahan terutama terhadap penyampaian informasi, sehingga pergantian tata kelola persuratan manual menjadi digital menggunakan e-Arsip diharapkan menjadi jawaban dari kendala dan permasalahan dari sistem tata kelola persuratan yang manual.

Hadirnya e-Arsip memberikan manfaat yang dirasakan oleh pegawai Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara seperti proses disposisi surat yang lebih cepat karena tidak perlu menunggu hingga berhari-hari ketika pimpinan tidak ada di tempat. Pengarsipan menjadi lebih teratur dan rapi, sehingga memudahkan pencarian dengan pencarian menggunakan keywords, tidak perlu mencari satu-persatu di buku agenda manual. E-Arsip juga mudah diakses oleh siapa saja dan dimana saja karena sudah support dengan handphone.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang disebutkan pasal 5 ayat 1 bahwa Informasi Elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Selain itu UndangUndang Nomor 43 Tahun

2009 tentang Kearsipan pasal 3 menyebutkan bahwa Penyelenggaraan kearsipan bertujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dengan mempertimbangkan kedua Undang-Undang tersebut di atas, maka aplikasi E-Arsip Kementerian PUPR diharapkan dapat berjalan maksimal untuk mendukung kelancaran tugas organisasi.

Dengan adanya E-Arsip di suatu instansi dapat melaksanakan kegiatan administrasinya dengan lebih mudah, cepat, transparan, tertib, terpadu, produktif, akurat, aman, dan efisien. Dalam setiap aplikasi pasti ada permasalahan, dan permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan aplikasi e-Office biasanya dapat di atasi dengan baik.

Akan tetapi terdapat kekurangan yang sangat fatal, dalam penelitian Izzati dan Marsofiyati (2020) bahwa E-Arsip terdapat kekurangan seperti jaringan internet yang cenderung tidak stabil, karena cuaca ataupun jaringan WIFI lemah karena seluruh satu kantor menggunakan WIFI untuk melakukan pekerjaannya sehingga lama membuka aplikasi dan membuat pekerjaan para karyawan di kantor menjadi sedikit terganggu., terjadi kesalahan di waktu penginputan data surat pada data Base e-Arsip yaitu: nomor surat, tanggal surat, tujuan surat dll. Selain itu permasalahan teknis seperti error juga sering terjadi di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara.

Karena adanya hambatan melalui aplikasi E-Arsip salah satu hambatannya yaitu sulitnya mengetahui adanya surat masuk karena tidak adanya notif yang berupa peringatan dalam setiap pengiriman surat dari satuan kerja lain maka Biro Umum

membuat aplikasi Sisumaker (Sistem surat masuk dan surat keluar) merupakan bagian Unit Layanan Administrasi, Aplikasi Sumekar (Surat Masuk dan Keluar) adalah aplikasi yang digunakan untuk membantu dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar beserta distribusinya, pendisposisian serta pengarsipan dokumen.

Sisumaker memiliki beberapa fitur yang menunjang dalam pengelolaan surat serta fitur pengarsipan secara digital. Selain itu juga memiliki fitur multiuser yang memudahkan proses distribusi surat kepada pejabat/pegawai melalui akun Sisumaker. Oleh karena itu untuk aplikasi Sisumaker sendiri juga ada mengalami kendala dimana mengenai pengelolaan persuratan, peneliti menemukan permasalahan pada tahap pendistribusian yaitu berkaitan dengan jaringan internet yang terkadang menimbulkan masalah bagi kelancaran aktivitas surat menyurat menggunakan sistem atau elektronik dan bukan masalah internet saja mengalami kendala pemanfaatannya juga belum maksimal di setiap bidang yaitu organisasi perangkat daerah provinsi Sumatera utara.

Kendala dalam pengelolaan surat masuk dan keluar yaitu pengelolaan surat masih sebagian pegawai ada yang melakukan secara manual sehingga minat penggunaan terhadap aplikasi Sisumaker masih tergolong cukup kurang sehingga surat masih berbentuk cetakan hardcopy. Terkadang tidak semua surat diserahkan ke petugas pengelola surat untuk diarsipkan, tetapi masih disimpan di masing-masing bidang yang berkepentingan dan tujuan dari surat tersebut. Sehingga petugas hanya mengarsip surat yang didisposisi dan diserahkan ke petugas pengelola surat saja, alamat tujuan yang salah, dan para pegawai yang meminjam surat dan pada waktu pengembalian surat, pegawai yang meminjam surat itu

mengembalikan surat sendiri tanpa memberitahu petugas pengelola surat dan terjadi kesalahan tempat dalam mengembalikan surat.

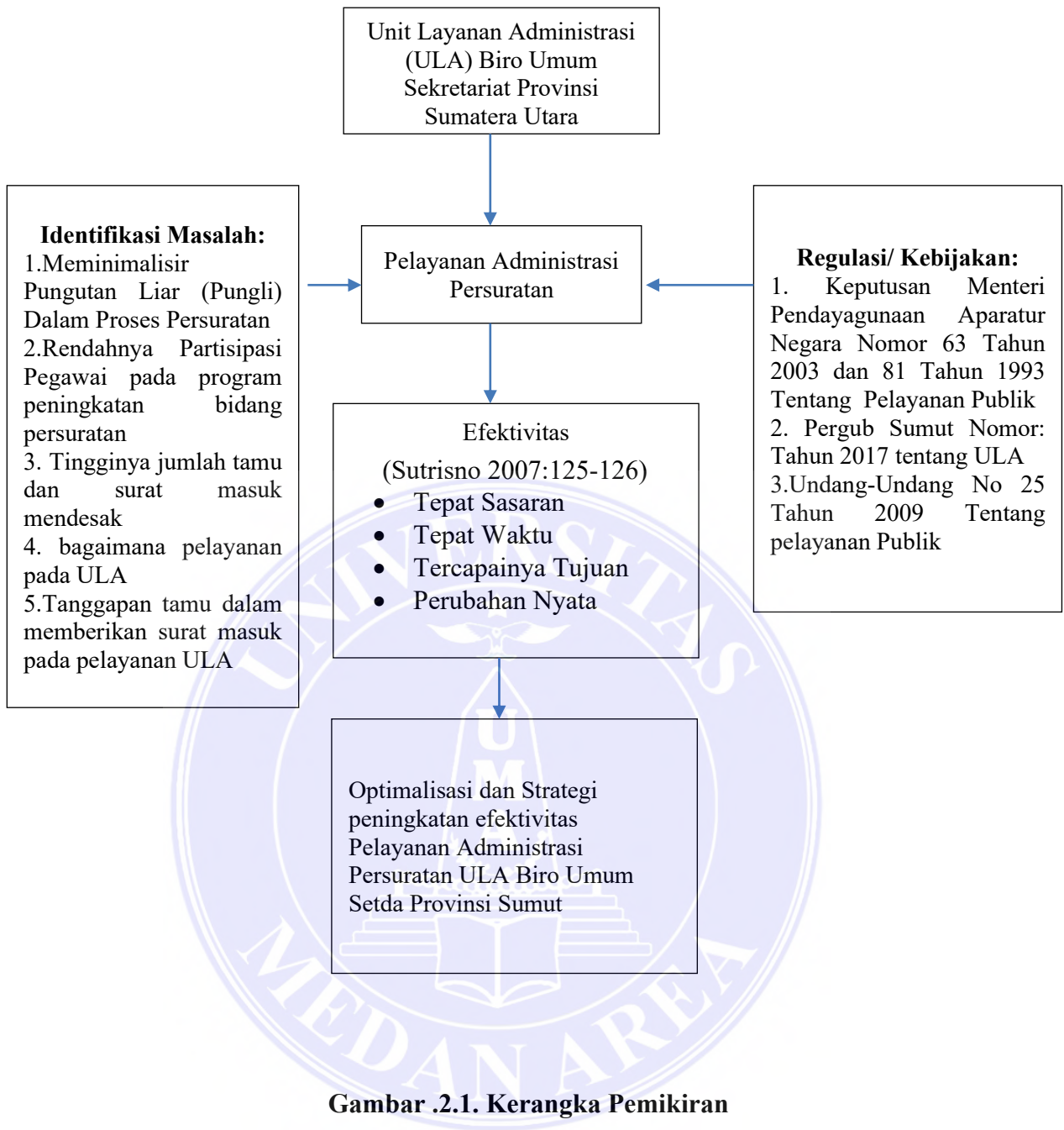
### **2.3.5 Manfaat E-Arsip**

Manfaat Aplikasi E-Arsip Adapun manfaat dari aplikasi E-Arsip Kementerian PUPR adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam pencarian informasi arsip, khususnya arsip vital;
2. Dapat memantau volume arsip yang disimpan di Unit Kerja/Satuan Kerja;
3. Dapat menginventarisi arsip bernilai guna tinggi dan bernilai kesejarahan yang disimpan Unit Kerja/Satuan Kerja
4. Keamanan arsip lebih terjaga karena diberikan hak akses e-arsip menggunakan username dan password, maka orang lain yang tidak mempunyai otoritas tidak dapat mengaksesnya.

### **2.4. Kerangka Berpikir**

Kerangka pikir adalah jalur pemikiran yang dirancang berdasarkan kegiatan yang peneliti lakukan. Pada penelitian Efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara Sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Tahun 2017 dianalisis dengan teori (Sutrisno 2007 125-126), dengan permasalahan dalam persuratan unit layanan administrasi yaitu jaringan internet dalam sistem elektronik surat menyurat dan pemanfaatannya juga belum maksimal.



**Gambar .2.1. Kerangka Pemikiran**

## BAB III

### METEDOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Kriyantono, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian bersifat deskriptif, naratif dan cenderung menggunakan analisis terhadap sesuatu yang akan diteliti. Metode kualitatif fokusnya terhadap penemuan yang mendalam, maka hasil yang diperoleh dari hasil penelitian kualitatif ini berupa kajian terhadap sesuatu fenomena yang lebih menyeluruh.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara yang berada di jalan pangeran Diponegoro No. 30 kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara

Tabel 3.1. Waktu Penyelesaian Skripsi

No	Uraian Kegiatan	2022			2023									
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Pengajuan Judul	■												
2	Penyusunan Proposal		■	■										
3	Seminar Proposal			■										
4	Pelaksanaan Penelitian				■	■	■	■	■	■				
5	Pengajuan Seminar hasil									■				
6	Seminar Hasil										■	■	■	
7	Perbaikan Skripsi											■	■	
8	Pengajuan Sidang Meja hijau												■	
9	Sidang Meja Hijau													■

(Sumber: Peneliti 2023)

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Informan penelitian tersebut bisa berupa orang, benda, maupun segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian. Teknik yang dilakukan dalam pemilihan informan dalam kegiatan ini adalah di biro umum sekretariat provinsi Sumatera utara yang menangani langsung sesuatu kejadian yang sedang diteliti, informasi dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Informan kunci Informan kunci (key informan), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian akan melakukan wawancara. Informan kunci merupakan orang yang paling mengetahui dari segala aspek yang ingin dikaji oleh peneliti,

sehingga informan kunci diperlukan sebagai tempat untuk bertanya dan mendapatkan gambaran dari keseluruhan tentang masalah yang sedang diamati. Pada penelitian ini informan kuncinya adalah Kasubbag fungsional analisis kebijakan.

2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dapat memberikan penjelasan mengenai topik yang diteliti dari secara teknik maupun informasi detail permasalahan. Pada penelitian ini informan utamanya adalah Pegawai Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti, informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi pelengkap untuk ditambahkan didalam analisis penelitian. Informan tambahan dapat memberikan informasi yang terkadang tidak didapatkan oleh informan kunci dan informan utama. Pada penelitian ini informan tambahannya adalah masyarakat atau perangkat daerah provinsi Sumatera utara yang memberikan surat masuk di biro umum.

**Tabel 3.2. Informan Penelitian**

No	Uraian	Jumlah (orang)	Keterangan
1	Kabag Tata Usaha dan Arsip	1	Informan Kunci
2	Kasubbag Tata Usaha dan Arsip	1	Informan Utama
3	Petugas Unit Layanan Administrasi	3	Informan Tambahan
4	Masyarakat	7	Informan Tambahan
<b>Total</b>		12	

(Sumber : Data Peneliti 2023)



### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2007:234) pada buku Metode Penelitian Kualitatif, "Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari dokumen atau secara gabungan dari padanya." Menurut Catherine Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010;20) menjelaskan bahwa, "Metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen".

Sedangkan Raco (2010;111) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya) menjelaskan, "Data penelitian kualitatif diperoleh dengan berbagai macam cara: wawancara, observasi, dokumen. Perolehan data dengan berbagai macam cara ini disebut triangulasi (triangulation). Alasan menggunakan triangulasi adalah bahwa tidak ada metode pengumpulan data tunggal yang sangat cocok dan benar-benar sempurna." Dari penjelasan diatas, penulis mengerti maknanya. Maka dalam mengumpulkan data penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu gabungan antara wawancara, observasi, dan dokumen. Dilihat dari unsur 5W dan 1H maka untuk menjawab what, where, when, who penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumen. Selain itu untuk menjawab how dan why penulis akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (in depth interview) dengan informan maupun key informan dan pengamatan (observasi) terhadap pelayanan unit layanan administrasi untuk pegawai biro umum sekretariat provinsi Sumatera utara. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Wawancara: Peneliti memahami bahwa wawancara merupakan suatu

metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu. Selain itu wawancara bisa dikatakan juga sebagai kegiatan mencari data secara mendalam melalui proses percakapan yang direkam oleh penulis dengan key informan dan informan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan penjelasan mengenai bagaimana ide-ide kreatif berperan penting dimata audience

2. Observasi: Peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala-gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara.
3. Dokumentasi: Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen sebagai sumber data yang mendukung dari sumber data sebelumnya yaitu wawancara dan observasi. Dapat dikatakan juga bahwa dokumen merupakan rekaman yang bisa saja bersifat tulisan dan isinya merupakan peristiwa yang sudah berlalu maupun berbentuk video.
4. Keabsahan data: Dalam buku Metode Penelitian Kualitatif Moleong (2006:330) menjelaskan bahwa, "Tringulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain." Dalam hal ini penulis memilih tringulasi sumber karena informasi dapat dicapai dengan jalan membandingkan dan mengecek kembali data hasil pengamatan dengan

data hasil wawancara ketika penulis melakukan kegiatan penelitian.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 335) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan merencanakan secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara menyusun bagian data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam bagian terkecil, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah mana yang penting dan yang dapat dipelajari, dan membuat simpulan sehingga bisa mudah untuk dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan reduksi, penyajian data dengan teks, dan penarikan simpulan. Dapat dijabarkan sebagai berikut: Membaca, Memahami, Menentukan nilai-nilai pendidikan pada cerpen, Menganalisis dan menyajikan data dalam bentuk deskripsi

1. Reduksi Data Mereduksi data merupakan merangkum, menentukan suatu hal yang pokok, memusatkan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2017: 338). Penelitian ini berfokus untuk memilih dan merangkum hal-hal pokok pada cerpen “Pohon Keramat” karya Yus R. Ismail yang mengandung nilai-nilai pendidikan.
2. Penyajian Data Sesudah mereduksi data, selanjutnya melakukan penyajian data untuk mempermudah memahami data yang diperoleh. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Simpulan Tahap ketiga yaitu penarikan simpulan. Simpulan dalam penelitian kualitatif berupa adanya temuan baru yang sebelumnya belum ada. Baik berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih diragukan sehingga setelah dilakukan penelitian menjadi jelas. Penarikan simpulan dihasilkan dalam bentuk teks yang naratif.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara belum optimal. Ketepatan sasaran dalam melayani para pengunjung yaitu masyarakat ataupun organisasi perangkat daerah khususnya pemberian surat masuk dan penomoran surat keluar. Indikator ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi persuratan sangat mudah digunakan karena menggunakan aplikasi e-Arsip, aplikasi tersebut dapat diakses dimanapun selama memiliki jaringan internet yang baik. Sedangkan indikator pencapaian tujuan perlu mengoptimalkan memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia, sehingga masyarakat dan organisasi perangkat daerah (OPD) bisa menjalankan fungsi masing-masing dengan kebutuhan masing-masing, dan memberikan perubahan nyata bagi peningkatan layanan administrasi persuratan unit layanan administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara
2. Faktor Pendukung Efektivitas pelayanan administrasi persuratan pada unit layanan administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara adalah indikator tercapainya tujuan melalui Penciptaan dan penyimpanan, dalam mengelola arsip elektronik di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara telah berjalan dengan menggunakan bantuan teknologi dan komputer, dan pengelolaan surat masuk dan keluar telah integrasikan ke dalam aplikasi e-arsip,

Distribusi pengelolaan arsip elektronik dalam penerapan aplikasi sistem surat masuk dan keluar di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara berjalan dengan baik sebagaimana cara pemakaian dalam pengelolaan arsip-arsip elektronik yang digunakan untuk memudahkan surat masuk dan keluar para pegawai dengan mudah dan cepat dalam mengelola arsip tersebut.

Pemeliharaan dalam pengelolaan arsip elektronik sistem surat masuk dan surat keluar Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara Sudah Berjalan dengan sesuai harapan seperti yang diketahui kemampuan pengelolaan yang baik dari sistem aplikasi e-arsip dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan rencana menjaga kualitas dari pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar, para pegawai juga telah memiliki akun masing-masing untuk mengakses akun e-arsip serta para pegawai juga melakukan proses scanning anti virus secara rutin agar arsip-arsip yang ada diaplikasi e-arsip selalu terjaga keamanannya.

Disposisi dalam pengelolaan arsip elektronik sistem surat masuk dan keluar di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara sudah berjalan dengan semestinya sesuai dengan bagaimana pengelolaan dari surat-surat yang dilakukan secara bertahap yang di jalankan melalui aplikasi e-arsip dengan tindak lanjut atau penyelesaian seorang yang memiliki jabatan rendah ke lebih tinggi mengenai urusan dalam persuratan melalui aplikasi e-arsip. Sedangkan Faktor penghambatnya yaitu: indikator tepat waktu, terdapat kekurangan seperti jaringan internet yang cenderung tidak stabil, karena cuaca ataupun jaringan WIFI lemah karena seluruh satu kantor menggunakan WIFI untuk menggunakan pekerjaannya sehingga lama membuka aplikasi dan membuat pekerjaan para staf pegawai di ruangan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara sedikit terganggu,

terjadi kesalahan di waktu penginputan data surat pada data Base e-arsip yaitu nomor surat, tanggal surat, tujuan surat, dll. Selain itu permasalahan teknis seperti eror juga sering terjadi di aplikasi e-arsip. Hambatan melalui aplikasi e-arsip yaitu sulitnya mengetahui adanya surat masuk karena tidak ada notif yang berupa peringatan dalam setiap pengiriman surat dari satuan kerja lain. Dan juga masih ada beberapa petugas unit layanan administrasi yang belum bisa menjalankan aplikasi dengan baik dan benar.

## 5.2. Saran

1. Biro Umum sekretariat Provinsi Sumatera Utara dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar diharapkan:
  - (a) meningkatkan kualitas pengembangan dari aplikasi e-Arsip sebagai Upaya meningkatkan pelayanan kepada OPD dan masyarakat lain yang ingin mengirim surat ke Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara.
  - (b) meningkatkan kapasitas jaringan internet untuk tetap stabil agar kelancaran dalam pekerjaan tetap efektif dan efisien karena jaringan internet apabila melambat dapat menghambat pendistribusian pekerjaan surat menyurat.
  - (c) mengadakan pelatihan untuk petugas unit layanan administrasi dalam penggunaan aplikasi e-arsip dalam surat menyurat untuk memudahkan pegawai dalam bekerja sehingga mencegah dari kesalahan dalam bekerja.
  - (d) melakukan pengembangan aplikasi e-arsip dibuat notif yang berupa peringatan untuk mengetahui adanya surat masuk dalam setiap pengiriman surat dari satuan kerja lain.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan teori dan variabel serta metode yang berbeda, khususnya sebagai Upaya meningkatkan

pelayanan administrasi berbasis teknologi melalui aplikasi yang mudah digunakan untuk memantau progres pelayanan persuratan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2006. Kebijakan Publik, Cetakan Ketiga. Suara Bebas: Jakarta. Agustino, Leo. 2008. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, James E. 2006. Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition, Boston: Houghton Mifflin Company
- Antonio, Syafi'I Muhammad. 2011. Bank Syariah dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- Angrosino, Michael. 2007. Doing Ethnographic and Observational Research. London: Sage Publications
- Budiarjo, Miriam. 2003. Dasar-Dasar Ilmu Politik. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, Fadila dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. Perilaku Konsumen. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Press
- \_\_\_\_\_. 2003. Pengantar Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Press
- Dunn, William N. 2003. Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: PT. Prasetia Widia Pratama
- Effendi, Usman. 2016. Psikologi Konsumen. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Labolo, Muhadam Memahami Ilmu Pemerintahan, 2007, Jakarta : Kelapa Gading Permai, hal. 24.
- Lexy J. Meleong. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Muhammad. 2005. Manajemen Dana Bank Syariah. Yogyakarta: Ekonisia
- Parsons, Wayne, 2011. Public Policy : Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan. Jakarta; Kencana
- Nomensen Sinamo. 2010. Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Situmorang, Chazali H. 2016. Kebijakan Publik. Depok: Social Security Development Institute
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif?. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, cet kedua
- Thoha, Miftah. 2011. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana Premda Media Group.

## **ARTIKEL ILMIAH**

Yanti, Ni Nyoman Kartika. 2022. Evaluasi Kebijakan WFH Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. Vol 10, No.1

## **REGULASI / KEBIJAKAN**

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 19 TAHUN 2017 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Medan : Pergub



**LAMPIRAN 1**  
**PEDOMAN OBSERVASI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA  
UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

Instansi : Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara  
Nama Program : Pelayanan Administrasi Persuratan Unit Layanan Administrasi Persuratan  
Lokasi : Jl. Pangeran Diponegoro No. 30, Kel. Medan Aur, Kec. Medan Polonia  
Tanggal : 14 November 2022

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Sejarah			
2	Struktur Organisasi			
3	Waktu Pelayanan			
4	Prosedur Pelayanan			
5	Kebijakan Biro Umum			
6	Masyarakat dan OPD			
7	Laporan			

**LAMPIRAN 2**  
**PEDOMAN WAWANCARA**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA  
UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Pekerjaan :

**A. Tepat Sasaran**

1. Apakah tujuan dari kebijakan yang telah dibuat sudah tepat sasaran dalam pelayanan administrasi persuratan?
2. Apakah pelayanan yang saudara berikan kepada masyarakat dan organisasi perangkat daerah sudah tepat sasaran?

**B. Tepat Waktu**

1. Apakah sudah tepat waktu kebijakan tersebut hanya dengan memanfaatkan SDM yang tersedia?
2. Apakah survei yang telah dilakukan dalam pelayanan administrasi persuratan sudah efisien untuk masyarakat dan organisasi perangkat daerah?

**C. Tercapainya Tujuan**

1. Apakah hasil kerja yang telah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat?

**D. Perubahan Nyata**

1. Apakah pelayanan administrasi persuratan administrasi dalam unit layanan administrasi dapat memberikan perubahan nyata dalam pelayanan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara?

<b>LAMPIRAN 3</b> <b>HASIL OBSERVASI</b>
---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA  
UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

Instansi : Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara  
 Nama Program : Pelayanan Administrasi Persuratan Unit Layanan Administrasi Persuratan  
 Lokasi : Jl. Pangeran Diponegoro No. 30, Kel. Medan Aur, Kec. Medan Polonia  
 Tanggal : 14 November 2022

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Sejarah	Ya		Buku Kebijakan
2	Struktur Organisasi	Ya		Buku Kebijakan
3	Waktu Pelayanan	Ya		Bagian Informasi
4	Prosedur Pelayanan	Ya		Buku Kebijakan
5	Kebijakan Biro Umum	Ya		Pergub
6	Masyarakat dan OPD	Ya		Wawancara dan Dokumentasi
7	Laporan		Tidak	Tidak

**LAMPIRAN 4**  
**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN KUNCI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA**  
**UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT**  
**PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nama : Masran Dalimunthe  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Kabag Tata usaha arsip  
Usia : 43 tahun

**A. Tepat Sasaran**

1. Apakah tujuan dari kebijakan yang telah dibuat sudah tepat sasaran dalam pelayanan administrasi persuratan?

Jawab: tujuan kebijakan sudah tepat sasaran dalam pelayanan administrasi persuratan

2. Apakah pelayanan yang saudara berikan kepada masyarakat dan organisasi perangkat daerah sudah tepat sasaran?

Jawab: Pelayanan Administrasi Persuratan unit layanan administrasi di Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara sudah tepat sasaran untuk pegawai dan masyarakat sehingga pekerjaan lebih efektif

**B. Tepat Waktu**

1. Apakah sudah tepat waktu kebijakan tersebut hanya dengan memanfaatkan SDM yang tersedia?

Jawab: sudah tepat waktu kebijakan tersebut dengan memanfaatkan SDM yang tersedia

2. Apakah survei yang telah dilakukan dalam pelayanan administrasi persuratan sudah efisien untuk masyarakat dan organisasi perangkat daerah?

Jawab: Adanya Unit Layanan Administrasi Persuratan mempermudah dalam pekerjaan dan adanya aplikasi e-Arsip menjadi lebih tepat waktu untuk sasaran persuratan

**C. Tercapainya Tujuan**

1. Apakah hasil kerja yang telah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat?

Jawab: Tujuan diberlakukan kebijakan saat ini sudah optimal, karena masyarakat dan organisasi perangkat daerah (OPD) sebagai pengirim surat dan penerima

pelayanan administrasi persuratan bisa menjalankan fungsi masing-masing dengan kebutuhan masing-masing mengacu regulasi Peraturan Gubernur Sumatera Utara no. 19 Tahun 2017

#### **D. Perubahan Nyata**

1. Apakah pelayanan administrasi persuratan administrasi dalam unit layanan administrasi dapat memberikan perubahan nyata dalam pelayanan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sudah banyak perubahan nyata dalam pelayanan administrasi persuratan sehingga hasil wujud nyatanya sudah dirasakan oleh khalayak yang menjadi pengirim atau penerima pesa, nah dapat sampaikan sudah berjalan efektif dan efisien



**LAMPIRAN 4**  
**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN UTAMA**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA**  
**UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT**  
**PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nama : Khairuddin Siregar  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : PL. Kasubbag tata usaha dan arsip  
Usia : 45 tahun

**A. Tepat Sasaran**

1. Apakah tujuan dari kebijakan yang telah dibuat sudah tepat sasaran dalam pelayanan administrasi persuratan?

Jawab: tujuan dari kebijakan yang sudah dibuat oleh Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara Mengenai Pelayanan administrasi persuratan dalam unit layanan administrasi persuratan sudah tepat sasaran.

2. Apakah pelayanan yang saudara berikan kepada masyarakat dan organisasi perangkat daerah sudah tepat sasaran?

Jawab: Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara sebagai salah satu komponen Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara menjalankan pelayanan administrasi persuratan unit layanan administrasi sudah tepat sasaran dalam pelayanan persuratan Biro Umum

**B. Tepat Waktu**

1. Apakah sudah tepat waktu kebijakan tersebut hanya dengan memanfaatkan SDM yang tersedia?

Jawab: Kebijakan sudah tepat waktu dalam memanfaatkan SDM

2. Apakah survei yang telah dilakukan dalam pelayanan administrasi persuratan sudah efisien untuk masyarakat dan organisasi perangkat daerah?

Jawab: Para pegawai di kantor Biro Umum dengan mudah menggunakan sistem aplikasi e-Arsip dalam mengelola surat masuk dan penomoran surat keluar, aplikasi tersebut dapat di akses di mana pun selama memiliki jaringan internet yang lancar.



**C. Tercapainya Tujuan**

1. Apakah hasil kerja yang telah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat?

Jawab: Berdasarkan kebijakan Peraturan Gubernur Sumatera Utara no. 19 Tahun 2017 hasil kerja pegawai sudah berjalan dengan secara optimal baik kepada masyarakat, ataupun para pejabat lainnya, sistem pengiriman dan penerimaan surat telah berjalan sesuai dengan fungsinya

**D. Perubahan Nyata**

1. Apakah pelayanan administrasi persuratan administrasi dalam unit layanan administrasi dapat memberikan perubahan nyata dalam pelayanan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sudah ada perubahan nyata karena masyarakat dan organisasi perangkat daerah menerima langsung pelayanan administrasi persuratan



**LAMPIRAN 4**  
**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN PENDUKUNG**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN PADA**  
**UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) BIRO UMUM SEKRETARIAT**  
**PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nama : T.ZULIANSYAH  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Pekerjaan : STAF PEGAWAI NEGERI SIPIL  
Usia : 53 Tahun

**A. Tepat Sasaran**

1. Apakah tujuan dari kebijakan yang telah dibuat sudah tepat sasaran dalam pelayanan administrasi persuratan?

Jawab: sudah tepat sasaran

2. Apakah pelayanan yang saudara berikan kepada masyarakat dan organisasi perangkat daerah sudah tepat sasaran?

Jawab: Ya, sudah tepat sasaran karena cukup banyak masyarakat dan organisasi perangkat daerah dalam pemberian surat masuk dan penomoran surat keluar dalam kebijakan yang sudah di atur oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara terutama perihal aturan pembentukan Unit Layanan Administrasi

**B. Tepat Waktu**

1. Apakah sudah tepat waktu kebijakan tersebut hanya dengan memanfaatkan SDM yang tersedia?

Jawab: Sudah tepat waktu karena semua surat masuk yang sudah masuk langsung diinput ke dalam aplikasi e-Arsip sehingga pendisposisian surat tepat waktu ke tangan yang penerima surat

2. Apakah survei yang telah dilakukan dalam pelayanan administrasi persuratan sudah efisien untuk masyarakat dan organisasi perangkat daerah?

Jawab: sudah efisien dalam pelayanan administrasi persuratan

**C. Tercapainya Tujuan**

1. Apakah hasil kerja yang telah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat?

Jawab: hasil kerja yang dilakukan sesuai dengan kebijakan sudah berjalan dengan lancar meskipun ada penghambatnya.

#### **D. Perubahan Nyata**

1. Apakah pelayanan administrasi persuratan administrasi dalam unit layanan administrasi dapat memberikan perubahan nyata dalam pelayanan Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara?

Jawab: Sudah ada perubahan nyata karena masyarakat dan organisasi perangkat daerah menerima langsung pelayanan administrasi persuratan



## LAMPIRAN 5 Dokumentasi



Gambar: Wawancara dengan Kabag dan Pl Kasubag Tata Usaha dan Arsip, dan Staf Pegawai Negeri Sipil yang bertugas dalam pengelolaan surat masuk



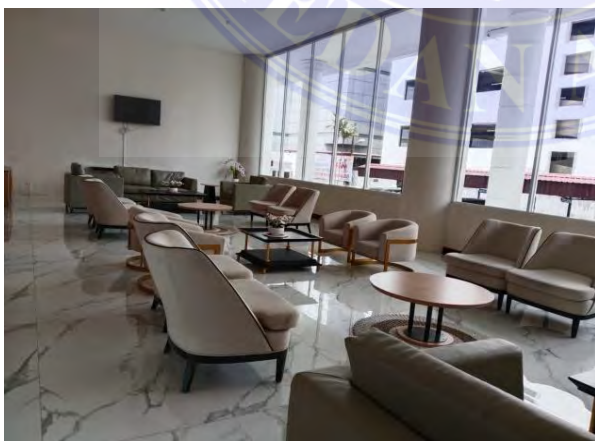
Gambar: wawancara bersama dengan penerima surat masuk ke Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara



Gambar: Penomoran Surat Keluar yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil Biro Umum



Gambar: wawancara bersama tenaga kontrak dalam proses penerima surat masuk untuk didisposisikan melalui pengelola surat masuk



Gambar: ruang tunggu untuk masyarakat atau OPD yang sedang mengantar surat masuk



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 157/FIS.2/01.10/11/2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

08 Februari 2023

Yth,  
Ka. Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara  
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Asnah  
N P M : 198520005  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara, dengan judul Skripsi "*Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan Pada Unit Layanan Administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-





**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan P. Diponegoro Nomor 30 Telepon (061) 4156000  
Medan Kode Pos 20152

Medan, 23 Februari 2023

Nomor : 000.9/075.4/BU/ST/2023  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Melaksanakan Riset

Kepada Yth :  
Rektor Universitas Medan Area

di-

Medan

Berkenaan dengan surat Saudara Nomor : 157/FIS.2.01.10/II/2023 tanggal 08 Februari 2023 perihal Permohonan melaksanakan Riset, dengan ini disampaikan bahwa kami menerima Mahasiswa Saudara:

Nama	NIRM	Prodi / Jurusan
Asnah	198520005	Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Riset di Biro Umum SetdaprovSU guna memperoleh data serta informasi yang diperlukan dalam penulisan Skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan Pada Unit Layanan Administrasi (ULA) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara".

Selama melaksanakan Riset diminta Mahasiswa yang bersangkutan untuk berpakaian rapi dan mematuhi seluruh peraturan yang berlaku di instansi kami.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n. GUBERNUR SUMATERA UTARA  
SEKRETARIS DAERAH



KEPALA BIRO UMUM  
DEDI JAMINSYAH PUTRA, S.STP, M.SP  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19811007 200112 1 001





















