

**IMPLEMENTASI PENERAPAN PROGRAM SURAT
DIGITAL (SURAT) TERHADAP PERCEPATAN BIROKRASI
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
PAKPAK BHARAT**

TESIS

OLEH

**ANDI PRANATA SIREGAR
NPM. 161801070**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/20

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)9/1/20

**IMPLEMENTASI PENERAPAN PROGRAM SURAT
DIGITAL (SURAT) TERHADAP PERCEPATAN BIROKRASI
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
PAKPAK BHARAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu
Administrasi Publik
pada Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**ANDI PRANATA SIREGAR
NPM. 161801070**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/20

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)9/1/20

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Penerapan Program Surat Digital (E-Surat)
Terhadap Percepatan Birokrasi Pada Sekretariat Daerah
Kabupaten Pakpak Bharat**

N a m a : Andi Pranata Siregar

N P M : 161801070

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Dr. Warjio, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur

Dr. Warjio, MA

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 8 Juli 2018

Nama : Andi Pranata Siregar
NIM. : 161801070



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP,M.AP
Pembimbing I : Prof. Dr. M. ArifNasution, MA
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/20

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)9/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2018

Yang menyatakan,



Andi Pranata Siregar

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S. Al Insyiroh: 6)

“Berangkatlah kamu dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah, yang demikian itu adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui” (Q.S. At Taubah: 41)

“Barang siapa berjalan menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga” (HR. Muslim) “

Jangan berputus asa meskipun kamu telah berdoa dengan keras, ada saat penundaan dalam menerima karunia yang diharapkan. Dia telah menjamin bahwa Dia akan memenuhi apa yang dipilih-Nya untukmu, bukan apa yang kamu pilih untuk dirimu sendiri, dan pada saat Dia tentukan, bukan pada saat kamu inginkan”

(Petuah Ibn Ata'illah)

ABSTRAK

IMPELEMENTASI PENERAPAN PROGRAM SURAT DIGITAL (E-SURAT) TERHADAP PERCEPATAN BIROKRASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN PAKPAK BHARAT”

Nama : ANDI PRANATA SIREGAR
NIM. : 161801070
Program : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Aplikasi e-surat merupakan jenis teknologi yang diterapkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Aplikasi e-surat merupakan transformasi surat dalam bentuk digital yang diciptakan untuk merespon informasi yang masuk atau keluar. Adanya sistem e-surat ini memudahkan dalam surat menyurat, sehingga seorang pejabat bisa memberikan respon yang cepat. Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat menerapkan Sistem e-surat karena adanya beberapa permasalahan yang terjadi, misalnya e-Surat dibuat berawal dari penemuan dokumen palsu, serta boros kertas, waktu dan biaya, maka Sekretariat Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana prosedur pengelolaan surat dengan aplikasi (e-surat) Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, apakah penerapan e-surat sudah efektif, kendala apa yang dihadapi saat pengoperasian e-surat, serta solusi apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Objek kajian dalam penelitian ini adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tesis adalah metode observasi, dan wawancara. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa Penerapan e-surat sebagai aplikasi kegiatan surat menyurat sudah baik dan cukup efektif. Tingkat efektifitas tersebut dapat dilihat dari kecepatan, keamanan, dan kinerja pegawai. Meskipun dirasa sudah cukup efektif, namun masih dijumpai kendala pada penerapan e-surat dalam kegiatan surat menyurat sehari-hari. Untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pihak instansi telah mengupayakan beberapa solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian adalah penerapan e-surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Tengah sudah cukup efektif. Penulis memberikan saran supaya aplikasi e-surat untuk kegiatan surat menyurat terus dilaksanakan bahkan bila perlu lebih dikembangkan lagi sehingga lebih efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, sistem persuratan digita (e-surat)

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF DIGITAL LETTER PROGRAM (E-SURAT) AGAINST BUREAUCRATIC ACCELERATION AT THE REGIONAL SECRETARIAT OF PAKPAK BHARAT REGENCY"

Name : Andi Pranata Siregar
NIM. : 161801070
Program: Master of Public Administration
adviser I: Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA
Adviser II : Dr. Warjio, MA

The e-surat application is a kind of technology applied in the Regional Secretariat of Pakpak Bharat Regency. The e-surat application is a digital letter transformation that was created to respond to incoming or outgoing information. The existence of this e-mail system facilitates in correspondence, so that an official can provide a quick response. The Regional Secretariat of Pakpak Bharat Regency implements the e-surat System due to several problems that occur, for example e-mail is made from the invention of false documents, and wasteful of paper, time and cost, the Secretariat The problem to be studied in this research is how the procedure of the management of the letter with the application (e-surat) of the Regional Secretariat of Pakpak Bharat Regency, whether the application of e-mail has been effective, what constraints faced during e-surat operation, and what solutions are being undertaken to overcome the constraints faced. The object of study in this research is the Regional Secretariat of Pakpak Bharat Regency. Methods of data collection used in the preparation of the thesis is the method of observation, and interview. While the method of data analysis used is descriptive analysis method. Based on the results of research by the author that the application of e-mail as an application of correspondence activities is good and quite effective. The level of effectiveness can be seen from the speed, security, and performance of employees. Although it is considered quite effective, but still found obstacles in the implementation of e-surat in the daily correspondence activities. To overcome the constraints faced by the agency has sought several solutions to overcome these obstacles. The conclusion that can be drawn from the research is the implementation of e-surat in the Regional Secretariat of Pakpak Central Bharat Regency is quite effective. The authors suggest that e-mail applications for mailing activities continue to be implemented even if need be developed more so more effective.

Keyword: *Effectiveness, digital system (e-surat).*

KATA PENGANTAR

Surat merupakan sumber dalam melakukan sebuah organisasi, karena surat merekam semua kegiatan atau aktivitas yang ada dalam organisasi. Sumber informasi yang dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan keotentikannya. Suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dengan surat. Adanya surat di suatu organisasi juga menunjukkan informasi suatu organisasi tersebut. Tanpa surat tidak mungkin sebuah organisasi dapat mencatat segala dokumen dan catatan yang begitu banyak terutama dalam pengelolaan administrasi. Seiring dengan kemajuan teknologi, Dunia surat menyurat yang selama ini hanya berkuat pada kertas-kertas, kini juga tak ketinggalan telah memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mengolah, mengakses dan penyebaran serta pelestarian surat.

Di Kabupaten Pakpak Bharat Aplikasi e-surat tersebut dirancang untuk pengelolaan korespondensi surat menyurat yang cepat, tepat dan akurat yang menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Pakpak Bharat. Aplikasi e-surat tersebut dirancang untuk pengelolaan korsepondensi surat menyurat yang cepat, tepat dan akurat yang menjangkau seluruh organisasi, Perangkat Daerah. Aplikasi ini berbasis web dan dapat diakses melalui jaringan internet dengan menggunakan browser. Program ini dibuat untuk mempermudah pengelolaan surat dalam mengintegrasikan aplikasi teknologi yang pada dasarnya bias membuat efektifitas dan efisiensi kegiatan dalam ruang lingkup management surat menyurat. Berdasarkan hal tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tesis yang berjudul **“Impelementasi Penerapan Program Surat Digital (E-Surat) Terhadap Percepatan Birokrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat”**

Medan, April 2018
Penulis

Andi Pranata Siregar

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ **Implementasi Penerapan Program Surat Digital (e-Surat) terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat**”

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik secara materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak, untuk itu saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area (UMA) Prof. Dr.Dadan Ramdan, M.Eng.M.Sc;
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area (UMA), Prof.Dr.Ir.Hj.Retna Astuti Kuswardhani, MS;
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr.Warjio,MA;
4. Komisi Pembing 1 dan Komisi Pembimbing 2 Bapak Prof.M. Arif Nasution, MA dan Bapak Dr.Warjio,MA;
5. Seluruh Rekan satu kelas Mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area (UMA);
6. Seluruh Staf/Pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area (UMA);
7. Bapak Bupati Pakpak Bharat yang telah memberikan saya kemudahan untuk mengikuti Program Pascasarjana ini dan Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Pakpak Bharat yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat;
8. Seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat serta seluruh Responden yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian wawancara.

Akhirnya dengan penuh rasa haru dan hormat, sebagai ungkapan terima kasih saya yang tak terhingga, Tesis ini penulis persembahkan kepada yang tercinta Ayah dan Bunda yang dengan penuh kesabaran mendoakan saya, dan Istri yang selalu sabar dalam memotivasi, serta Ananda tersayang Quinsha Mecca Siregar” sehingga saya mampu menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
PENDAHULUAN	1
BAB I.PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Defenisi Implementasi.....	7
2.2. Defenisi Penerapan.....	17
2.2.1. Unsur-unsur Penerapan	18
2.3. Defenisi Surat	19
2.4. Pengertian Surat Elektronik.....	20
2.2.1. Fungsi Surat Elektronik.....	22
2.2.2. Kelebihan dan Kekurangan Surat Elektronik.....	23
2.5. Prosedur Pengelolaan Surat Elektronik	26
2.5.1. Pengertian Pengelolaan	26
2.5.2. Pengertian Prosedur.....	27
2.6. Tinjauan tentang Percepatan Birokrasi.....	30
2.6.1. Defenisi Birokrasi.....	30
2.7. Hubungan Surat Elektronik dengan Percepatan Birokrasi	34
2.8. Kerangka Berfikir	36
2.9. Hipotesis Penelitian	36
BAB III. METODE PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2.1. Lokasi Penelitian	30

3.3. Informan Penelitian	38
3.4. Jenis Penelitian	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	39
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.7. Teknik Keabsahan Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	46
4.1. Kondisi Geigeafis	46
4.1.1 Kondisi Geografis.....	46
4.1.2.Pemerintahan Umum	48
4.1.3.Gambaran Umum Sekretariat daerah Kabupaten Pak Pak Bharat	52
4.1.4. Visi dan Misi	53
4.1.5. Tujuan.....	54
4.1.6. Strategi.....	54
4.2. Pelayanan Umum.....	56
4.3. Kegiatan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat	56
BAB V GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	73
5.1.Implementasi Penerapan program e-surat terhadap percepatan birokrasi	80
5.1.1. Proses pengurusan dengan menggunakan aplikasi e-surat pada sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.....	80
5.2. Implementasi Penerapan Program surat digital terhadap percepatan birokrasi	98
5.2.1 Faktor yang menjadi Kendala dalam pengurusan surat elektronik pada sekretariat daerah kabupaten Pakpak Bharat ...	101
5.2.2.Kelebihan dan Kekurangan penggunaan surat elektronik pada sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	iv
LAMPIRAN	v

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Surat merupakan sumber dalam melakukan sebuah organisasi, karena surat merekam semua kegiatan atau aktivitas yang ada dalam organisasi. Sumber informasi yang dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan keotentikannya. Suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dengan surat. Adanya surat di suatu organisasi juga menunjukkan informasi suatu organisasi tersebut. Tanpa surat tidak mungkin sebuah organisasi dapat mencatat segala dokumen dan catatan yang begitu banyak terutama dalam pengelolaan administrasi. Menurut Betty R.Ricks „Swafford& Gow menyebutkan bahwa surat adalah recorded information, regardless of medium or characteristic, made or received by an organization that is useful in operation of the organization. Dari kutipan ini yang diartikan surat sebagai informasi yang terekam dalam media atau karakteristik apapun di buat dan di terima oleh suatu organisasi yang berguna bagi oprasional organisasi tersebut. Peranan penting surat dalam administrasi ialah sebagai pusat sumber informasi dalm rangka melakukan kegiatan perencanaan, penganalisisan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, penilaian, pengendalian, dan pertanggungjawaban dengan setepat-tepatnya.

Seiring dengan kemajuan tekhnologi, Dunia surat menyurat yang selama ini hanya berkuat pada kertas-kertas, kini juga tak ketinggalan telah memanfaatkan tekhnologi sebagai alat untuk mengolah, mengakses dan penyebaran serta

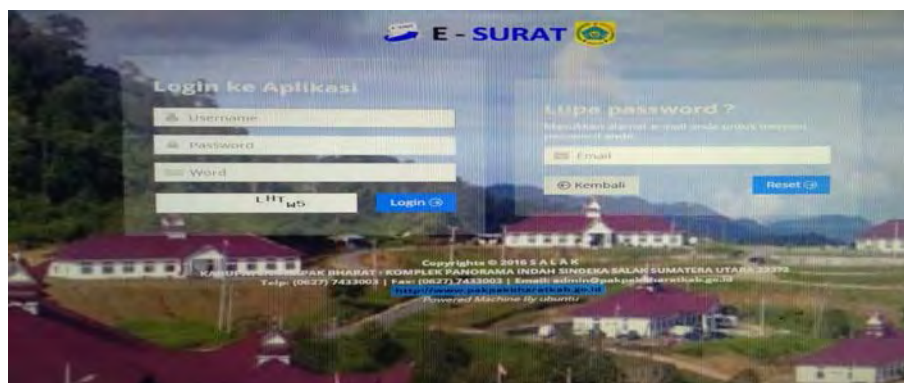
pelestarian surat. Seiring dengan berkembangnya waktu globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik, yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 tentang tata cara pendaftaran system elektronik instansi penyelenggara Negara sehingga pembangunan teknologi onformasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa.

Media elektronik dalam pengelolaan surat salah satunya adalah pengurusan surat yaitu penggunaan aplikasi e-surat. Aplikasi pengelolaan surat berbasis teknologi informasi atau yang dikenal dengan nama e-surat merupakan inovasi baru dalam penggunaan surat. Dalam rangka untuk mempercepat proses birokrasi dan memangkas alur birokrasi yang terkenal lambat. Selama ini maka pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat memproklamasikan diri sebagai salah satu Pemerintah Daerah bahkan yang pertama menggunakan aplikasi e-surat di Provinsi Sumatera Utara dengan terbitnya Peraturan Bupati Pakpak Bharat nomor 10 tahun 2017 tentang penyelenggara system surat elektronik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat.

Aplikasi e-surat tersebut untuk pengelolaan korsepondensi surat menyurat yang cepat, tepat dan akurat yang menjangkau seluruh Organisasi Perangkat Daerah. Aplikasi ini berbasis web dan dapat diakses melalui jaringan internet dengan menggunakan browser. Program ini dibuat untuk mempermudah

pengelolaan surat dalam mengintegrasikan aplikasi teknologi yang pada dasarnya bias membuat efektifitas dan efisiensi kegiatan dalam ruang lingkup management surat menyurat. Surat yang diolah dalam aplikasi e-surat adalah proses penanganan surat yang sampai pemberkasannya secara elektronik. Saat ini sebagian organisasi sudah menerapkan management surat berbasis e-surat. Adapun Organisasi Perangkat Daerah yang belum menerapkan penggunaan aplikasi e-surat hanya Kecamatan yang belum memperoleh akses jaringan internet, yakni Kecamatan Pagindar.

Salah satu orgaisasi yang telah aktif dalam penggunaan aplikasi e-surat adalah Sekretariat Daerah, yang mempunyai tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan dibidang pemerintahan dan pembangunan. Pelaksanaan tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat adalah salah satunya mengembangkan system birokrasi berbasis teknologi informasi khususnya Bagian Umum pada Sub Bagian Administrasi Umum. Pelaksanaan tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat salah satunya adalah mengembangkan sistem birokrasi berbasis teknologi informasi. Dengan situs aplikasi esurat.pakpakbharatkab.go.id. sehingga akan memunculkan situs aplikasi e-surat seperti gambar sebagai berikut.



Adapun tujuan diterapkannya aplikasi ini adalah untuk mempermudah kegiatan surat-menyurat antar SKPD dan proses pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cepat yang muaranya adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, Beberapa keunggulan aplikasi e-surat yang diterapkan antara lain

- a. Dapat diakses melalui komputer, handphone, iPad, dan gadget lainnya dengan koneksi Internet.
- b. Penyampaian disposisi menjadi lebih cepat sehingga mempercepat penanganan permasalahan.
- c. Proses pencarian surat (searching) dilakukan lebih mudah, lebih cepat dan dapat dicetak pada saat dibutuhkan.
- d. Informasi adanya surat masuk dapat diketahui dengan cepat melalui SMS (Short Message System).
- e. Pejabat pemberi disposisi tidak harus berada di kantor, tetap dapat memberikan disposisi dan memantau perkembangan maupun laporannya via internet.
- f. Penghematan biaya kertas karena paperless, penghematan waktu karena berbasis surat elektronik.
- g. Dapat melakukan verifikasi tandatangan melalui SMS.
- h. Terdapat fitur remainder batas waktu pelaksanaan disposisi. Pengaturan hak akses hanya untuk yang berhak mengakses.

Alasan mengapa penulis memilih tempat untuk penelitian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat selain instansi tersebut sudah menerapkan penggunaan aplikasi e-surat penulis juga ingin mengetahui lebih dalam tentang penggunaan aplikasi e-surat dalam pengurusan mempercepat urusan birokrasi di Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat yang muaranya adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.“ **Impelementasi Penerapan Program Surat**

Digital (E-Surat) Terhadap Percepatan Birokrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini membahas tentang penerapan program surat digital (e-Surat) yang dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dengan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengurusan surat dengan menggunakan aplikasi e-Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat ?
2. Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Surat Elektronik (e-surat) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat; ?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengurusan surat berbasis komputer di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah pada penelitian ini, maka dapat ditentukan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengurusan surat dengan menggunakan aplikasi e-Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.
2. Untuk mengetahui Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Surat Elektronik (e-surat) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat;
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang menghambat proses pengurusan surat berbasis komputer di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

1.4. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan Implementasi penggunaan aplikasi e-Surat.

b. Manfaat bagi Dunia Praktis :

Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisien percepatan birokrasi melalui aplikasi e-Surat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Defenisi Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penerapan adalah menerapkan, mempraktekkan ilmu dalam kehidupan sehari-hari (Kamus Bahasa Indonesia, 2008:789). Browne dan Wildavsky dalam Nurdin dan Usman, mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan (Browne, 2004:70).

Adapun Schubert (dalam Nurdin dan Usman, 2002:70) mengemukakan bahwa “implementasi adalah sistem rekayasa, “ pengertian pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab (2004:64) adalah “to provide the means for carrying out (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan to give practical effect to (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)”.

Sementara Donald S. Van Metter dan Carl E. Va dalam Widodo (2010:86) memberikan pengertian implementasi dengan mengatakan:

“Policy implementation encompasses those action by public and private individual (or group) that are directed at the achievement of objectives set

forth in prior policy decision. This include both one time efforts to transfrom decisions into operational terms, as well as continuing efforts to achieve the large and small changes mandated by policyyyy decision”

Dan Mazmanian dan Sabatier dalam Widodo (2010:87) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan :

“To understand what actually happens after a program is enacted or formulated is the subject of policy implementation. Those event and activities that occur after the isuing of outhoritative public policy directives, wich included both the effort to administer and the subtantives, which impacts on the people and event.

Sehingga Joko Widodo (2010:88) memberikan kesimpulan pengertian bahwa :

“Implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan”.

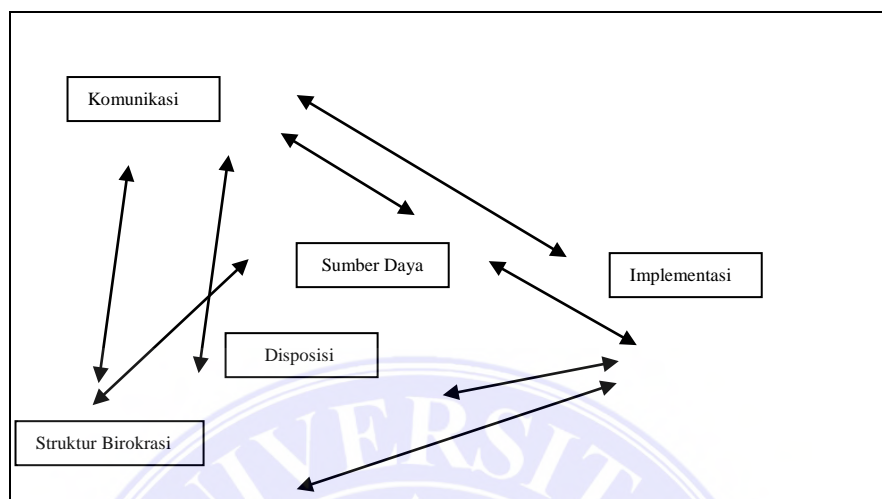
Sebuah implementasi kebijakan yang melibatkan banyak organisasi dan tingkatan birokrasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang. Menurut Wahab (2005:63) “implementasi kebijakan dapat dilihat dari sudut pandang

1. Pembuat kebijakan,
2. Pejabat-pejabat pelaksana di lapangan, dan
3. Sasaran kebijakan (target group)”.

Perhatian utama pembuat kebijakan menurut Wahab (2005:63) memfokuskan diri pada “sejauh mana kebijakan tersebut telah tercapai dan apa alasan yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut”. Dari sudut pandang implementor, menurut Wahab (2005:64) implementasi akan terfokus pada “tidakan pejabat dan instansi di lapangan untuk mencapai keberhasilan program”. Sementara dari sudut pandang target groups, menurut Wahab (2005:64) implementasi akan lebih dipusatkan pada “apakah implementasi kebijakan tersebut benar-benar mengubah pola hidupnya dan berdampak positif panjang bagi peningkatan mutu hidup termasuk pendapatan mereka”. Perlu disadari bahwa dalam melaksanakan implementasi suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta guna penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan.

Terdapat banyak model implementasi menurut para ahli, diantaranya model implementasi kebijakan publik menurut Van Metter dan Van Horn (1975), George Edward III (1980), Grindle (1980) dan Masmanian dan Sabatier (1987). Menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu : Faktor komunikasi, Sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Gambar 2.1
Teori Implementasi Edward III



Gambar 2. Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi menurut Edward III

1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010 : 97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi Struktur Birokrasi Komunikasi Sumberdaya Disposisi Implementasi Gambar 2.1

Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi menurut Edward III (transmission), kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency).

1. Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga

disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Dimensi kejelasan (clarity) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.
3. Dimensi konsistensi (consistency) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Sumber Daya

Edward III dalam Widodo (2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan

a. Sumber daya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa “probably the most essential resources in implementing policy is staff”. Edward III dalam Widodo (2010:98) menambahkan “no matter how clear and consistent implementation order are and no matter

accurately they 19 are transmitted, if personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective”

b. Sumber daya Anggaran

Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalam kesimpulan studinya “budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This in turn limit the quality of service that implementor can be provide to public”. Menurut Edward III, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan bahwa “new towns studies suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program”. Menurut Edward III, terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program. Edward III dalam Widodo (2010:101) menyimpulkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

c. Sumber daya Peralatan

Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam

implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan : Physical facilities may also be critical resources in implementation. An implementor may have sufficient staff, may understand what he supposed to do, may have authority to exercise his task, but without the necessary building, equipment, supplies and even green space implementation will not succeed.

d. Sumber daya Kewenangan

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menyatakan bahwa: Kewenangan (authority) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan. Oleh karena itu, Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan 21 kebijakan yang menjadi kewenangannya.

3. Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga

apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa :

“jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut”,

tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

1. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
2. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para

pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2005:149-160) mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu:

- a. Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik (public affair).
- b. Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.
- c. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda.
- d. Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas.
- e. Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati.
- f. Birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar.

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (implementors) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya, namun Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi ini menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) mencakup

aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi". Menurut Winarno (2005:150), 23 "Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas". Edward III dalam Widodo (2010:107) menyatakan bahwa :

"Demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan".

Namun, berdasarkan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa:

"SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi".

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan

yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi” Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa:

“Struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif”.

2.2.Defenisi Penerapan

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasangkan (Ali, 1995:1044). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

- a. Adanya program yang dilaksanakan;
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut;
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990:45).

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah

dirumuskan. Cahyononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “penerapan adalah hal, cara atau hasil”.

Adapun menurut Lukman Ali (2007:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasang”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2003:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:65) “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan”. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan adalah mempraktekkan atau cara melaksanakan sesuatu berdasarkan sebuah teori.

2.2.1. Unsur –unsur Penerapan

Menurut Wahab (2008:45) “penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya”. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan;
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut;

3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Berdasarkan penjelasan unsur-unsur penerapan di atas maka penerapan dapat terlaksana apabila adanya program-program yang memiliki sasaran serta dapat memberi manfaat pada target yang ingin dicapai dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik oleh target.

2.3. Defenisi Surat

Surat menurut Barthos (2009 : 36) adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Sedangkan pengertian surat menurut Silmi (2008 : 1) adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan untuk mengadakan komunikasi secara tertulis. Menurut Rahardi (2008: 12) surat adalah pernyataan tertulis dari pihak satu kepihak lain, atas nama perseorangan ataupun atas nama jabatan. Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan mengenai pengertian surat yaitu sarana atau wahana komunikasi tertulis yang ditujukan kepada orang lain atau suatu instansi dengan tujuan untuk menyampaikan suatu hal baik itu berupa informasi, perintah atau sebuah pemberitahuan.

2.4. Pengertian Surat Elektronik (E-Surat)

Seiring dengan berkembangnya zaman, banyak sekali kemajuan yang terjadi di berbagai bidang seperti perkembangan teknologi dalam penggunaan internet. Perkembangan internet dengan kecepatan aksesnya yang semakin meningkat, mengakibatkan perolehan data atau informasi dapat dilakukan dengan cepat dan

tepat. Internet menyediakan banyak fasilitas dan kemudahan dalam berkomunikasi. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia internet, memungkinkan seseorang mengirim surat tanpa melalui kantor pos, yaitu melalui surat elektronik. Surat elektronik ini sering kita sebut dengan e-surat. e-surat merupakan salah satu layanan internet yang mampu mengirim dan menerima surat secara elektronik baik berupa teks maupun gabungan dengan gambar yang dikirim e-surat saat ini menjadi alat komunikasi di sebagian organisasi, dan penggunaannya akan semakin meningkat dan lambat laun akan menggantikan surat fisik yang selama ini telah biasa digunakan. Dapat dipastikan bahwa hampir semua mahasiswa di dunia telah menggunakan layanan ini untuk saling bertukar informasi dengan teman sekelas maupun profesornya (Badri Munir Sukoco, 2007:72). Oleh sebagian Organisasi, e-surat dirasa memberikan banyak keuntungan, diantaranya: menghemat tenaga dan waktu, tidak mengenal batas wilayah atau negara secara nyata, dapat pula digunakan sebagai sarana promosi dan juga diskusi. Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi dari pihak yang satu kepada pihak lainnya.

Di era sebelum teknologi berkembang pesat, organisasi atau instansi pada umumnya masih menggunakan surat tercetak. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu surat telah mengalami perkembangan mengikuti arus teknologi yang semakin pesat yakni dengan menggunakan surat tidak tercetak. Surat tidak tercetak tersebut disebut pula dengan surat elektronik (e-surat). Menurut Djoko Purwanto (2008: 170) “Surat elektronik (e-surat) adalah salah satu bentuk atau

cara pengiriman surat, informasi, atau pesan (bisnis dan nonbisnis) yang dilakukan secara elektronik, tanpa kertas, dan tanpa jasa pengirim.” Sedangkan menurut John J. Stallard (1990: 118) “Surat elektronik didefinisikan sebagai komunikasi pesan nonverbal dari seseorang ke orang lain dengan memakai media penyampaian (transmission) elektronik.”

Selain pendapat di atas, ada pula yang mengemukakan bahwa surat elektronik merupakan

“Surat elektronik (disingkat ratel atau surel atau surat-e) adalah sarana kirim mengirim surat melalui jalur internet.” (Yanto Yulianto: 2011).

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa penulis di atas dapat disimpulkan bahwa surat elektronik (e-surat) merupakan suatu metode pengiriman informasi atau pesan yang dikirim oleh pihak yang satu kepada beberapa pihak lainnya secara elektronik. Surat elektronik (e-surat) dapat pula disebut sebagai surat yang tidak tercetak atau tidak menggunakan kertas serta di dalam pengirimannya memerlukan adanya jaringan internet.

Seiring dengan berkembangnya zaman, banyak sekali kemajuan yang terjadi di berbagai bidang seperti perkembangan teknologi dalam penggunaan internet. Perkembangan internet dengan kecepatan aksesnya yang semakin meningkat, mengakibatkan perolehan data atau informasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Internet menyediakan banyak fasilitas dan kemudahan dalam berkomunikasi. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia internet, memungkinkan seseorang mengirim surat tanpa melalui kantor pos, yaitu melalui surat elektronik.

Surat elektronik ini sering kita sebut dengan. e-surat merupakan salah satu layanan internet yang mampu mengirim dan menerima surat secara elektronik baik berupa teks maupun gabungan dengan gambar yang dikirim dari satu alamat e-surat di jaringan internet. e-surat saat ini menjadi alat komunikasi di semua organisasi, dan penggunaannya akan semakin meningkat dan lambat laun akan menggantikan surat fisik yang selama ini telah biasa digunakan. Dapat dipastikan bahwa hampir semua mahasiswa di dunia telah menggunakan layanan ini untuk saling bertukar informasi dengan teman sekelas maupun profesornya (Badri Munir Sukoco, 2007:72). Oleh sebagian orang, e-mail dirasa memberikan banyak keuntungan, diantaranya: menghemat tenaga dan waktu, tidak mengenal batas wilayah atau negara secara nyata, dapat pula digunakan sebagai sarana promosi dan juga diskusi.

2.4.1. Fungsi Surat Elektronik (e-surat)

Surat elektronik (e-surat) memiliki beberapa fungsi bagi penggunanya. Menurut Djoko Purwanto (2008: 177) e-surat memiliki beberapa fungsi dasar dan beberapa fungsi tambahan bagi penggunanya, diantaranya:

- a. Fungsi dasar e-surat, antara lain :
 - 1) Menerima pesan e-surat;
 - 2) Membaca pesan e-surat;
 - 3) Mengirim pesan e-surat;
 - 4) Menjawab surat e-surat yang masuk;
 - 5) Meneruskan pesan e-surat yang masuk ke pengguna lain.

b. Fungsi tambahan e-surat, antara lain:

- 1) Menyimpan pesan yang telah dikirim;
- 2) Menyimpan pesan yang telah diterima dan dibaca;
- 3) Mengelola daftar-surat;
- 4) Menambahkan file untuk pesan yang akan dikirim;
- 5) Memisahkan file dari pesan yang masuk.

Surat elektronik memiliki beberapa fungsi bagi penggunanya dan memudahkan pengguna dalam menggunakan surat elektronik. Selain itu, fungsi-fungsi yang terdapat dalam surat elektronik dapat digunakan untuk menyelesaikan kegiatan surat elektronik secara cepat dan lancar

2.4.2. Kelebihan dan Kekurangan Surat Elektronik (e-surat)

Kehadiran surat elektronik (e-surat) memberikan beberapa manfaat bagi para penggunanya, tidak terkecuali suatu organisasi, instansi maupun perkantoran. Surat elektronik (e-surat) telah banyak digunakan sebab memiliki beberapa kelebihan. John J. Stallard (1990: 128) menjelaskan beberapa kelebihan dari surat elektronik (e-surat) diantaranya:

- a. Kecepatan;
- b. Biaya;
- c. Pesan-pesan dapat dikirim sesuai keinginan pengirim (asynchronous concept);
- d. Akses;
- e. Peningkatan produktivitas;
- f. Keamanan.

Kelebihan surat elektronik yang pertama adalah kecepatan, kegiatan surat menyurat dengan menggunakan surat elektronik (e-surat) lebih cepat.

Hal tersebut dikarenakan surat elektronik (e-surat) tidak memerlukan jasa pengiriman surat yang biasanya lebih lama. Pengiriman surat secara elektronik dapat dilakukan hanya dengan menekan tombol send dan dapat mengirimkan ke beberapa alamat dengan sekali kirim. Kelebihan surat elektronik yang kedua adalah dari segi akses. Pengguna surat elektronik dapat dengan mudah mengirim dan menerima pesan kapan saja. Akses ke surat elektronik (e-surat) semudah akses telepon.

Kelebihan surat elektronik yang keempat mengenai peningkatan produktivitas. Peningkatan produktivitas terjadi karena minimnya waktu yang digunakan untuk melakukan kegiatan surat menyurat, sehingga waktu yang lainnya dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lainnya. Sedangkan Nancy Flynn (2010: 10) menyebutkan bahwa kelebihan-kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik (e-surat) yaitu :

“Pertama dapat mengirimkan berita dengan cepat atau segera. Surat menyurat secara elektronik dapat dilakukan secara cepat yakni dengan cara memilih tombol send surat langsung sampai kepada pihak penerima surat. Kedua surat elektronik dapat mengirim surat kapanpun dan dimanapun. Surat elektronik dapat diakses kapanpun dan dimanapun sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Surat elektronik (e-surat) juga memiliki kekurangan-kekurangan. Adapun beberapa kekurangan surat elektronik (e-surat) menurut John J. Stallard (1990: 129) diantaranya yaitu :

“Pertama, diperlukan pelatihan terhadap pengelola surat elektronik (e-surat). Pengelolaan surat elektronik memerlukan tenaga yang profesional atau mengerti tentang teknologi mutakhir. Oleh karenanya diperlukan adanya diklat atau latihan kepada petugas pengelola surat elektronik terlebih dahulu. Kedua, tingkat keamanan data rendah. Data-data pada e-surat mudah hilang atau dapat diakses oleh orang yang tidak berkepentingan, sehingga diperlukan adanya pengamanan data terlebih dahulu. Ketiga, apabila terjadi kerusakan pada fasilitas surat elektronik, maka pelayanan dapat tertunda. Fasilitas surat elektronik dimungkinkan sering mengalami kerusakan atau gangguan, seperti komputer yang rusak atau jaringan internet yang mengalami gangguan. Hal tersebut menyebabkan terganggunya pelayanan atau pengelolaan surat elektronik.

Sedangkan kekurangan surat elektronik (e-surat) menurut Nancy Flynn (2010: 9) antara lain :

“Yang pertama yaitu kerahasiaan pesan atau informasi tidak terjamin. Kerahasiaan pesan elektronik tidak terjamin secara baik sebab surat elektronik dapat diakses oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kedua, terdapat kemungkinan kesalah pahaman atau salah menterjemahkan terhadap pesan yang dikirim. Komunikasi secara tertulis dimungkinkan dapat menimbulkan kesalah pahaman atau salah dalam menterjemahkan pesan yang diterima. Oleh karenanya diperlukan pemilihan bahasa yang baik dan sopan. Ketiga, surat

elektronik tidak selalu dapat memberikan jawaban secara cepat. Penerima surat elektronik tidak selalu mengakses surat elektronik sehingga tidak dapat memberikan respon atau jawaban secara cepat. Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa surat elektronik memiliki beberapa kelebihan yang tidak dimiliki oleh surat berbasis kertas atau manual. Surat elektronik memberikan kemudahan-kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan surat menyurat. Disamping kelebihan yang dimiliki oleh surat elektronik tersebut, surat elektronik juga memiliki beberapa kekurangan. Akan tetapi, kekurangan tersebut dapat diminimalisir dengan kegiatan seperti mengamankan data, memberikan pelatihan terhadap pegawai, dan sebagainya.

2.5. Prosedur Pengelolaan Surat Elektronik (e-surat)

2.5.1. Pengertian Pengelolaan

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2007:551) pengelolaan berarti penyelenggaraan dsb. Menurut M.N. Maulana (1974:61) pengelolaan ialah management. Dari kata management, kemudian disalin ke dalam bahasa Indonesia yang kegiatannya berpindah dalam bidang administrasi. Oleh karena kegiatannya bergerak di bidang tata laksana atau administrasi, maka dalam melaksanakan memerlukan:

- a. Perencanaan
- b. Program
- c. Organisasi
- d. Penyelenggaraan

- e. Pelaksanaan
- f. Pengawasan
- g. Pembinaan dan pengendalian
- h. Laporan
- i. Komunikasi
- j. Pemanfaatan

Usaha tersebut tidak akan berhasil dengan baik bila tidak diperkuat dengan leadership atau kepemimpinan yang mampu dan ampuh serta bijaksana dalam mencapai tujuan. Dalam usaha untuk berhasilnya kegiatan dan tujuan tersebut, diperlukan bahan informasi yang lengkap, yang dapat membantu menyelesaikan tugasnya. Menurut MC Maryati (2008:9) aktivitas mengelola meliputi mengadakan dan menggunakan sarana dan sumberdaya. Berdasarkan definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa pengelolaan adalah kegiatan yang menggunakan sarana dan sumberdaya untuk mencapai tujuan dengan cara efektif dan efisien.

2.5.2. Pengertian Prosedur

Pengertian prosedur menurut Ig. Wursanto (1991:20) prosedur (procedure) adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan, misalnya prosedur penyimpanan arsip. Dalam kegiatan ini terdapat suatu rangkaian ketentuan-ketentuan mengenai penyimpanan arsip yang antara lain meliputi: memisah-misahkan (segregating), meneliti (examining), memadukan (asembling), mengklasifikasi (classification), mengindeks (indexing), mempersiapkan tunjuk silang (cross reference), menyusun dan mem-file.

Menurut Ida Nuraida (2014:4) prosedur merupakan

- a. Metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas-aktivitas yang akan datang;
- b. Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu; dan
- c. Pedoman untuk bertindak.

Menurut Moenir (1983:111) prosedur adalah suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam pencapaian tugas akhir. Menurut MC. Maryati (2014:34) prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Berdasarkan definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa prosedur adalah suatu tahapan atau urutan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Di dalam pengelolaan surat, terlebih dahulu surat dibedakan menjadi dua macam yaitu surat masuk dan surat keluar. Menurut Saminah (2009) “Surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh organisasi kantor.” Sedangkan menurut Gina Mardiana (1999: 102) “Surat keluar adalah surat-surat yang dikirimkan sebagai jawaban atau tanggapan atas isi surat masuk yang diterima dari organisasi, kantor lain, atau perorangan, agar terjalin rangkaian hubungan timbal balik yang serasi yang berakibat menguntungkan kedua belah pihak.” Adapun prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

Pengelolaan surat masuk adalah serangkaian proses pengelolaan surat-surat yang masuk atau diterima oleh suatu organisasi dari organisasi yang lainnya. Prosedur pengelolaan surat masuk menurut Tintin Astini (2004: 56) sebagai berikut:

1. Penerimaan;
2. Penyortiran;
3. Pencatatan;
4. Tindak lanjut;
5. Penyimpanan.

b. Prosedur Pengelolaan Surat Keluar

Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses pengelolaan surat-surat yang dikirim oleh organisasi ke organisasi lain. Prosedur pengelolaan surat menurut Gina Mardiana (1999: 102) keluar sebagai berikut:

1. Pembuatan konsep surat;
2. Meminta persetujuan pimpinan;
3. Pengetikan;
4. Penandatanganan;
5. Pencatatan;
6. Penyimpanan;
7. Pengiriman;

Pengelolaan surat masuk maupun surat keluar tidak selalu memiliki prosedur pengelolaan yang sama pada setiap organisasi. Prosedur pengelolaan surat disesuaikan dengan tingkat aktivitas surat menyurat di organisasi yang bersangkutan. Pengelolaan surat elektronik menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012

antara lain surat elektronik perlu diklasifikasikan sesuai dengan klasifikasi surat yang digunakan pada organisasi atau instansi yang bersangkutan agar surat dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Kemudian surat elektronik dicatat ke dalam sistem pengelolaan surat. Selanjutnya, surat elektronik di simpan ulang sebagai cadangan (backup). Backup surat elektronik ke dalam sistem informasi surat elektronik serta disimpan ke dalam direktori atau folder atau dapat pula disimpan dalam kaset. Langkah terakhir yakni mencetak dan memberkaskan surat elektronik, lampiran serta data-data lainnya ke dalam sistem pengelolaan berbasis kertas. Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat diketahui bahwa kegiatan surat-menyurat dalam suatu organisasi diselesaikan dengan beberapa langkah agar nilai guna surat tetap terjaga sehingga apabila suatu saat surat yang bersangkutan diperlukan dapat ditemukan secara cepat, tepat, dan dalam kondisi baik. Prosedur pengelolaan surat dalam setiap organisasi tidaklah sama. Setiap organisasi memiliki prosedur pengelolaan yang telah disesuaikan dengan keadaan yang ada dalam organisasi tersebut

2.6. Tinjauan tentang Percepatan Birokrasi

2.6.1. Defenisi Birokrasi

Istilah Birokrasi dipopulerkan oleh Goumay pada abad 18 (Albrow, 1989:1) sebagai usaha untuk memberikan atribut terhadap sebuah penyakit yang merusak sistem pemerintahan di Perancis yang disebut Bureaumania. Pemerintahan Perancis kala itu dikenal sangat buruk kinerjanya. Elit kerajaan sibuk dengan kehidupan mewah, pajak dipungut melampaui batas

kewajaran serta maraknya praktek pembrendelan kaum partisan dengan cara-cara yang kejam. Untuk menyindir kinerja pejabat yang buruk tersebut dipakailah istilah Bureaumania. Yang menginspirasi istilah bureaucratie (Perancis), burocracia (Italia), bureaucracy (Inggris) dan lain sebagainya. Dalam perkembangannya, istilah birokrasi tidak hanya berlaku pada bidang pemerintahan semata, tetapi berlaku pula pada dunia bisnis. Hal ini sejalan dengan penegasan Said (2007:1):

“Dalam bidang publik konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan. Sedangkan dalam dunia bisnis, konsep birokrasi diarahkan untuk efisiensi pemakaian sumberdaya dengan pencapaian output dan keuntungan yang optimum”.

Karena birokrasi adalah organisasi yang melayani tujuan dan cara untuk mencapai tujuan dengan mengkoordinasi secara sistematis, maka Ishworo Widyanto, Birokrasi dan Administrasi Publik 2 keberadaannya harus mampu mengimbangi perkembangan teknologi dan modernisasi. Rod Hauge (dalam Said, 2007:3) menyatakan bahwa birokrasi ada karena adanya kebutuhan akan sebuah organisasi yang bisa mengelola Negara modern dengan tugas: *organizing and administering modern states is a massive process that requires skill, experience and expertise.*

Kata birokrasi sendiri berasal dari dua akar kata, yaitu bureau (kain penutup meja) dan cracy, ruler (pengatur). Sekurang-kurangnya ada tiga macam arti birokrasi yaitu :

1. Birokrasi, diartikan sebagai “government by bureaus” yaitu pemerintahan biro oleh pegawai yang diangkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi formal, baik publik maupun privat. Pemerintahan birokratik adalah pemerintahan tanpa partisipasi warga masyarakat (pemangku kepentingan masyarakat dan masyarakat konsumen).
2. Birokrasi diartikan sebagai sifat atau perilaku pemerintah, “yaitu sifat kaku, macet, berbelit-belit, berliku-liku”. Dan segala tuduhan/stigma negatif terhadap birokrasi pemerintahan;
3. Birokrasi sebagai tipe ideal sebuah organisasi yang bermula dari teori Max Weber. Menurut Firtz Morstein Marx yang dikutip Santosa (2008:2), mendefinisikan birokrasi sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. (Delly Mustafa ;2013;142)

Penjelasan dari reformasi diatas menunjukkan bahwa saat ini fokus dari reformasi yang dilakukan pemerintah yaitu untuk memperbaiki birokrasi. Terdapat banyak definisi mengenai apa yang dimaksud dengan birokrasi itu sendiri, yang masingmasing memberikan penjelasan yang berbeda-beda tentang birokrasi. Menurut Hegel dalam Sulistio & Budi (2009: 07),

mengungkapkan bahwa birokrasi adalah institusi yang menduduki posisi organik yang netral dalam struktur sosial dan berfungsi sebagai penghubung antara negara yang memanasifestasikan kepentingan umum dan masyarakat sipil yang mewakili kepentingan khusus dalam masyarakat. Blau dalam Pasolong (2008:7), 12 mengatakan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Senada dengan pendapat diatas menurut Muhaimin dalam Sulistio & Budi (2009: 08), mengatakan bahwa birokrasi adalah keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer yang bertugas membantu pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya itu. Sementara itu Blau dan Page dalam Santosa (2008:2), mengatakan bahwa birokrasi sebagai sebuah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis dari pekerjaan banyak orang. Melihat berbagai pendapat tentang birokrasi diatas penulis menyimpulkan bahwa birokrasi dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Reformasi ditujukan untuk memperbaiki birokrasi dikarenakan birokrasi lah yang bertugas melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi.

2.7. Hubungan Surat Eletronik Dengan Percepatan Birokrasi

Sistem e-surat ini dimaksudkan untuk memfasilitasi Pemerintah Daerah dalam mempercepat alur birokrasi dengan melakukan pengelolaan dokumen surat menyurat dan aktivitas perkantoran secara online. Sehingga dengan penerapan sistem surat ini maka :

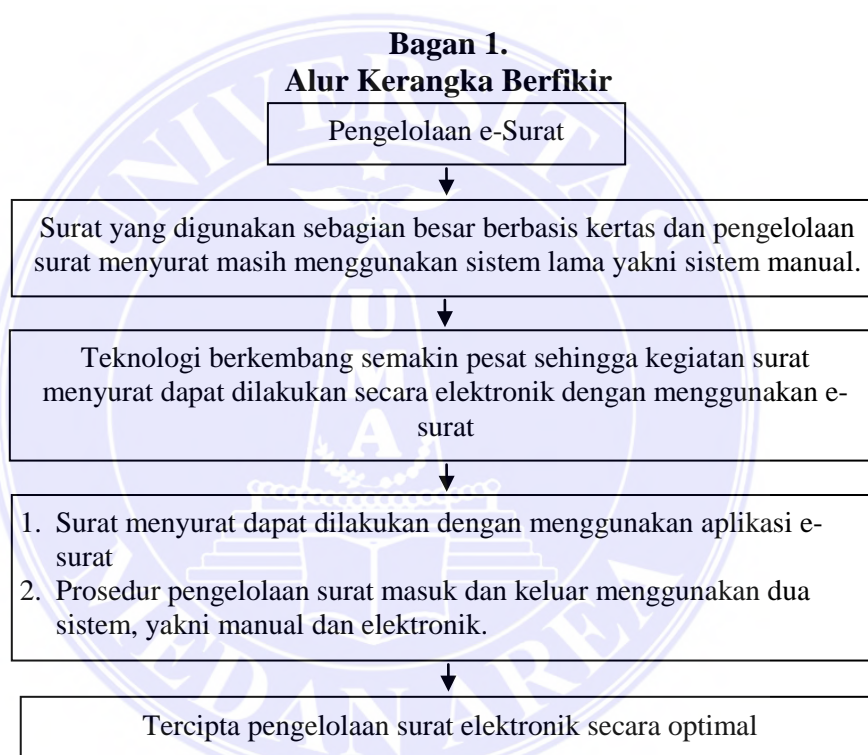
1. Memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik;
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan surat menyurat dan pelayanan public;
3. Mempercepat pengelolaan Tata Naskah Dinas secara Elektronik;
4. Mewujudkan birokrasi modern yang efektif dan efisien di Instansi Pemerintah.
 - a. Adapun sasaran penerapan Sistem e-surat di Kabupaten/Kota adalah untuk :
 1. Tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tata naskah dinas;
 2. Menghindari terjadinya tumpang tindih, salah tafsir, dan pemborosan penyelenggaraan tata naskah dinas;
 3. Terwujudnya keterpaduan pengelolaan tata naskah dinas dengan unsur lainnya dalam lingkup administrasi umum;
 4. Terciptanya birokrasi modern yang efektif dan efisien di instansi pemerintah daerah / SKPD.
 - b. Adapun keunggulan yang dapat didapat dengan menggunakan e-surat dalam birokrasi di Kabupaten/Kota adalah :

1. dapat menciptakan Data Base yang terpusat yang tersimpan secara terpadu didalam server terpusat sehingga tidak mudah hilang;
2. dapat di integrasikan dengan layanan SMS atau E-mail Broadcast untuk notifikasi kepada pengguna;
3. Data Base yang disimpan secara Cloud Sistem/Collocation Server;
4. System dapat diakses secara online dan menampilkan data secara ritme kapan saja dan dimana saja;
5. System dirancang bagi pengguna dengan mudah sehingga dapat diakses melalui perangkat mobile seperti Smartphone dan Tablet.

2.8. Kerangka Berfikir

Surat menyurat merupakan kegiatan yang memiliki peranan penting bagi kemajuan organisasi. Selain itu, surat juga memiliki beberapa fungsi yang sangat bermanfaat bagi organisasi yang menggunakannya. Fungsi surat tidak hanya sekedar sebagai sarana komunikasi, akan tetapi surat juga berfungsi sebagai bukti tertulis, sebagai pedoman kerja, sebagai jaminan keamanan dalam melakukan kegiatan, sebagai pengikat hubungan antara kedua belah pihak, alat promosi, dan surat juga dapat dipergunakan sebagai barometer maju mundurnya suatu organisasi. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kelancaran dalam aktivitas surat menyurat para ahli menciptakan suatu surat berbasis elektronik yang disebut dengan surat elektronik (e-surat). Di dalam kegiatan surat menyurat, suatu organisasi seringkali mengalami berbagai hambatan, tidak terkecuali dengan surat elektronik.

Oleh karenanya, di dalam suatu organisasi memerlukan adanya pengelolaan surat elektronik secara baik dan benar. Hal tersebut dilakukan dalam rangka menciptakan aktivitas surat menyurat di dalam suatu organisasi menjadi lebih baik dan terstruktur. Dengan demikian, surat diharapkan dapat memenuhi segala fungsi-fungsinya. Berikut ini merupakan bagan untuk memperjelas dari uraian kerangka pikir di atas



2.9. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi e-surat dapat meningkatkan kualitas penyimpanan arsip surat.
2. Pengembangan SDM dan Peningkatan Infrastruktur untuk meningkatkan percepatan birokrasi melalui aplikasi e-surat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2002: 6) “Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data-data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang telah diteliti.” Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi pada saat ini. Menurut Anselm Strauss (2007: 4) “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.” Penelitian kualitatif menghasilkan data-data deskriptif yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara serta dokumentasi di lapangan. Data-data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk uraian atau deskripsi kemudian ditarik suatu kesimpulan.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat khususnya Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.

3.3. Informan Penelitian

Peneliti menentukan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun pihak-pihak yang dijadikan sebagai informan dalam

penelitian ini adalah pihak-pihak yang dipandang dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang pengelolaan surat elektronik (e-surat) di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, Pihak yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, Selanjutnya seluruh Kepala Bagian serta petugas pengelola e-surat Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.

3.4. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian yang menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan penerapan aplikasi e-surat. Menurut H.B Sutopo (2002: penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya. Dengan kata lain penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak ditentukan oleh kuantitasnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya dan cara memandang atau perspektifnya.

Bentuk penelitian ini mengupayakan pencarian data yang berupa kata-kata dalam susunan kalimat atau gambar yang berlanjut pada analisis data untuk memberikan gambaran yang senyatanya tentang permasalahan yang ada. Studi deskriptif berupaya untuk memperoleh informasi kualitatif dengan pendeskripsian yang teliti, lengkap dan akurat dari suatu situasi. Dalam penelitian ini penulis berupaya menggambarkan bagaimana melalui data yang

dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekedar angka. Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menggambarkan secara terperinci tentang implementasi penerapan e-Surat terhadap percepatan birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu kegiatan dalam penelitian ini adalah merumuskan teknik pengumpulan data sesuai dengan masalah yang diteliti. Agar diperoleh data dan keterangan yang lengkap maka harus digunakan teknik pengumpulan data yang tepat dan jenis data yang digunakan maka pengumpulan data dilakukan dengan teknik interaktif melalui proses wawancara dan teknik non interaktif yang dilakukan dengan mencatat dokumen/ arsip.

a. Teknik Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang bertujuan memperoleh informasi (Nasution, 2002: 113). Sedangkan Mulyana (2002: 180) mengatakan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur peneliti (pewawancara) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini ditempuh karena sejumlah informan yang

representative ditanyai dengan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang penting. (Moleong, 2001). Sedangkan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, menurut Mulyana (2002: 181) bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Ada 3 (tiga) karakteristik wawancara tak berstruktur/terbuka yaitu :

- a. memungkinkan informan menggunakan cara-cara unik mendefinisikan pendapatnya
- b. mengasumsikan bahwa tidak ada urutan tetapi pertanyaan yang sesuai untuk semua responden/informan
- c. memungkinkan informan membicarakan isu-isu penting yang tidak terjadwal (Denzin dalam Mulyana, 2002: 182)

Senada dengan Denzin, Nasution (2002: 119) juga mengatakan bahwa wawancara terbuka memungkinkan informan spontan dapat mengeluarkan segala sesuatu yang ingin dikemukakannya. Dengan demikian pewawancara memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah itu, karena setiap informan bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing dan dengan demikian dapat memperkaya pandangan peneliti.

Dipilihnya metode wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk:

- Memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya bagaimana Implementasi penggunaan aplikasi e-surat terhadap percepatan birokrasi pada Sekretariat

Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dengan Memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan;

- Memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
- Memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti dapat langsung memperbaiki/meluruskan pertanyaan yang dimaksud oleh peneliti.

b. Ovservasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan,2003: 30). Data yang didapat melalui berupa kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang, serta juga keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal,dan proses penataan yang merupakan bagian dari pengalaman manusia yang dapat diamati. Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan yang dilaksanakan secara langsung bersamaan dengan dilakukannya wawancara. Observasi dilakukan untuk mengetahui Implementasi penggunaan aplikasi e-surat terhadap percepatan birokrasi tersebut dilakukan untuk memberi gambaran secara keseluruhan, dan mengenai perilaku atau ekspresi yang terjadi pada saatsuatu pertanyaan tertentu ditanyakan, dan bahkan untuk menyatakan gaya narasumber dalam menanggapi pertanyaan tersebut.

c. Telaah Dokumen

Telaah dokumen teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dan mempelajari buku-buku, yang berkaitan dengan Implementasi e-Surat. Tehnik

pengumpulan data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data yang telah terkumpul dari beberapa teknik penggalian data sebelumnya.

d. Validitas Data

Ketepatan dan kemantapan data tidak hanya tergantung dari ketepatan memilih sumber data dan teknik pengumpulan data. Data yang berhasil digali, dikumpulkan dan dicatat, perlu diuji dengan pengembangan dengan melakukan validitas data agar membuktikan apakah sesuatu yang diamati sesuai dengan yang senyatanya. Validitas data merupakan jaminan bagi kemantapan simpulan dan tafsir makna sebagai hasil penelitian (H.B.Sutopo, 2002: 78). Untuk menguji kebenaran dari hasil yang diperoleh maka dalam penelitian ini dilakukan triangulasi data. Menurut H.B.Sutopo (2002:79)

“Triangulasi data atau sumber memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Triangulasi data digunakan untuk mengarahkan peneliti agar mengumpulkan data dari beragam sumber data yang berbeda untuk menggali data sejenis sehingga apa yang diperoleh dari sumber data yang satu dapat lebih teruji kebenarannya bila digali dari sumber data yang berbeda. Yang penekanannya pada perbedaan sumber data, bukan pada teknik pengumpulan data atau yang lain. Cara ini digunakan untuk mengarahkan peneliti agar dalam pengumpulan data wajib menggunakan beragam sumber data yang tersedia, artinya data yang sama/sejenis akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari beberapa sumber yang berbeda.

Triangulasi data digunakan dengan membandingkan antara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil observasi dan telaah arsip, dokumen, dan artikel dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini triangulasi metode dilakukan melalui metode wawancara dengan berbagai informan baik dari pihak kantor maupun masyarakat, observasi, dan telaah arsip, dokumen, dan artikel dari berbagai sumber untuk memperoleh data yang valid.

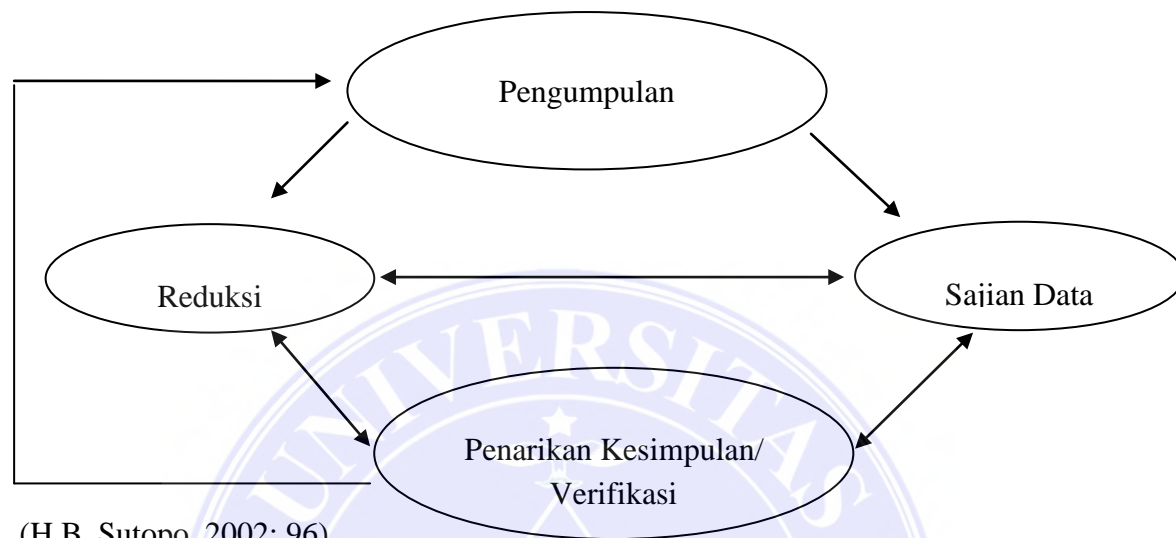
3.6. Teknik Analisis Data

Untuk memberi pemaknaan atas data atau fenomena yang ditemukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini maka dilakukan analisis dengan pendekatan kualitatif dengan eksplanasi bersifat deskriptif. Sebagaimana dikatakan Arikunto (1998: 194), penelitian yang menjawab problematika serta ingin mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena, lebih tepat digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Dipilihnya teknik analisis deskriptif kualitatif karena permasalahan atau sasaran penelitian adalah Implementasi penerapan e-Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Penelitian akan melibatkan pencarian data dari pihak-pihak terkait. Langkah yang ditempuh dengan mengorganisir data berupa gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, artikel atau buku-buku pedoman dan sebagainya (Moleong, 2001: 103). Data juga diperoleh dari internet atau surat kabar berkaitan dengan masalah. Selanjutnya dianalisis dengan model siklus interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992). Proses ini dilakukan selama proses penelitian ditempuh melalui

serangkaian proses, pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi data.

Komponen analisis data (model interaktif) dapat digambarkan sebagai berikut :



Reduksi data dimaksudkan sebagai langkah atau proses mengurangi atau membuang data yang tidak perlu, penyederhanaan, memfokuskan, atau menyeleksi untuk menajamkan data yang diperoleh. Penyajian data dimaksudkan sebagai proses analisis untuk merakit temuan data di lapangan dalam bentuk matriks, tabel, atau paparan-paparan deskriptif dalam satuan-satuan kategori bahasan dari yang umum menuju yang khusus. Akhirnya berdasarkan sajian data tersebut, peneliti melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi, setelah terlebih dahulu melihat hubungan satu dengan yang lain dalam kesatuan bahasan. Selanjutnya peneliti melakukan interpretasi dan memberi makna terhadap fenomena/gejala yang ditemukan. Proses verifikasi ini ditempuh dengan tujuan untuk lebih memperkaya dan mengabsahkan hasil interpretasi yang dilakukan.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Demi memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Teknik yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini yaitu teknik triangulasi data. Di dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian yang lainnya. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara informan yang satu dengan informan yang lainnya. Sedangkan teknik triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dikategorikan absah apabila antara data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi terjadi kesesuaian.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Implementasi Penerapan Program Surat Digital (e-Surat) terhadap Percepatan Birokrasi

Pengelolaan surat-surat kantor adalah suatu kegiatan yang penting bagi kantor. Pengelolaan surat manual baik surat masuk maupun surat keluar dilakukan sistem satu pintu yang pengelolanya dilakukan oleh bidang tata usaha. Tindak lanjut terhadap surat dilakukan oleh masing-masing bidang yang dituju. Surat elektronik pada umumnya langsung ditujukan ke organisasi yang dituju kemudian penyelesaian dapat dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan atau dapat pula dilakukan sistem satu pintu. Deskripsi pengelolaan surat elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, secara berturut-turut di deskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yaitu penerimaan, penyortiran, pencatatan, pendistribusian, dan penyimpanan.

5.1.1. Proses Pengurusan surat dengan menggunakan aplikasi e-surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

1. Pengelolaan surat Masuk Elektronik (e-surat).

Surat Elektronik memperlancar dan mempercepat kegiatan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Bapak Rayanda RT Pasi, SE yang merupakan kepala Bagian Umum pada sekretariat daerah Kabupaten Pakpak Bharat menjelaskan :

“bahwa surat-surat yang masuk dari instansi organisasi Perangkat Daerah maupun dari instansi vertical secara elektronik yang diterima melalui admin e-surat yang kemudian

surat disampaikan kepada pimpinan yang dituju”. (Wawancara, 04 Maret 2018).

Begitu juga dengan pendapat Selanjutnya Bapak Kastro Manik selaku Kepala Bagian Humas mengatakan dalam wawancara peneliti mengemukakan :

“Bahwa surat masuk elektronik (e-surat) di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak diterima melalui situs aplikasi e-surat oleh petugas pengolah surat pada admin e-surat. Setelah itu surat dapat diteruskan secara langsung ke bagian bidang atau subbidang yang dituju, kemudian dilakukan pengolahan terhadap surat elektronik tersebut. Apabila surat yang diterima atau surat masuk elektronik hanya berupa surat biasa atau undangan, maka surat langsung diteruskan ke bidang atau subbidang yang dituju oleh surat tersebut. Jika surat masuk elektronik tergolong ke surat penting yang memerlukan adanya pemberkasan, maka surat dicetak terlebih dahulu untuk kemudian diselesaikan seperti surat manual. . . .(Wawancara, 7 Maret 2018).

Senada dengan hal tersebut Nuraini selaku admin dalam pengurusan e-surat memberikan keterangan sama seperti Bapak Kastro Manik mengatakan tentang penerimaan surat masuk elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak. Mengatakan bahwa :

“Semua surat-surat masuk elektronik diterima melalui alamat e-surat Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak baik itu surat dinas maupun surat yang berasal dari instansi lain. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa langsung diteruskan ke unit pengolah di masing-masing bagian yang berwenang mengolah surat. Sedangkan untuk surat-surat masuk elektronik yang bersifat penting harus dicetak terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada unit pengolah di bagian atau subbagian yang berwenang mengelola surat. (Wawancara, 10 Maret 2018).

Pengelolaan surat masuk elektronik dapat dilakukan dengan sama halnya dengan surat manual akan tetapi hanya metode yang dilakukan berbasis elektronik dengan cara sebagai berikut

a. Penyortiran Surat

Penyortiran surat untuk memilah surat sesuai dengan kepentingan atau sifat dari surat tersebut. Setelah surat dipilah dan digolongkan sesuai dengan sifatnya selanjutnya surat dapat di proses. Surat-surat masuk elektronik e-surat harus disortir terlebih dahulu sebelum diserahkan ke unit-unit pengolah. Penyortiran dilakukan untuk mengetahui langkah pengelolaan surat yang harus dilakukan. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Fredtodi Tumengger selaku staf pada Bagian Organisasi Setda Kab Pakopak Bharat menyampaikan,

“Surat yang bersifat penting dikelola terlebih dahulu dan sebelum dikelola dilakukan pencetakan terhadap surat masuk elektronik tersebut. Surat masuk elektronik yang diterima melalui alamat e-surat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat kemudian dipilah sesuai dengan sifatnya. Surat masuk elektronik yang bersifat penting seperti surat dinas, surat undangan, setelah dilakukan pendisposisian melalui e-surat oleh pimpinan perlu dicetak dan dilakukan pengelolaan seperti surat manual terlebih dahulu kemudian didistribusikan ke unit-unit pengolah surat. Surat masuk baik surat manual atau surat elektronik selalu melalui proses penyortiran terlebih dahulu. Surat masuk elektronik yang disortir hanya surat elektronik yang hanya bersifat penting saja yang dicetak sebelum diserahkan kepada unit-unit pengolah. (wawancara, 11 Maret 2018).

Sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh Tekki Angkat selaku asisten Pemerintahan Setda Kab Pakpak Bharat yang pada saat itu hadir di ruangan saat melakukan wawancara Menyampaikan,

“Berdasarkan diketahui bahwa penyortiran surat masuk elektronik bertujuan untuk memilah dan memisahkan surat sesuai dengan sifat atau kepentingannya. Surat masuk elektronik yang bersifat tidak perlu dicetak. Sedangkan untuk surat masuk elektronik yang penting seperti surat dinas harus dicetak terlebih

dahulu dan dikelola setelah dilakukan disposisi oleh pimpinan di sebelum didistribusikan ke masing-masing unit pengolahan.ungkapnya. . . . (Wawancara, 10 Maret 2018).

b. Pencatatan Surat

Pencatatan surat merupakan kegiatan mencatat informasi-informasi tentang surat masuk yang meliputi identitas pengirim, tanggal surat, nomor surat, perihal surat, dan lain sebagainya. Sebagaimana disampaikan oleh ibu Eva Sinaga selaku Kasubbag pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat menyampaikan,

“Pencatatan surat elektronik dilakukan ke dalam tiga bentuk yakni dengan buku pengendali surat masuk, lembar disposisi dan pencatatan sistem berbasis internet. Surat masuk elektronik yang dicatat dengan langkah tersebut adalah surat-surat masuk elektronik yang bersifat penting, misalkan surat-surat dinas. (Wawancara, 13 Maret 2018).

Ibu Anakampun juga menjelaskan sebagai staf pada bagian Organisasi mengatakan,

“Bahwa surat masuk elektronik yang perlu dicatat hanyalah surat-surat yang bersifat penting saja. Surat masuk elektronik dicetak kemudian dicatat ke dalam bukupengendali surat masuk, dicatat ke dalam sistem berbasis aplikasi e-surat, kemudian dilampiri dengan kartu kendali, lembar disposisi atau lembar pengantar tergantung dari kepentingan surat itu sendiri. (Wawancara, 09 Maret 2018).

Penjelasan dari Bapak Pane selaku Kepala Bagian Organisasi juga memperkuat data yang diperoleh dari Ibu Anakampun. Terkait Pencatatan surat masuk elektronik hanya surat-surat yang bersifat penting menyampaikan,

“Surat-surat yang bersifat biasa hanya diteruskan secara elektronik ke unit-unit pengolah dan disimpan secara elektronik. Surat-surat masuk elektronik yang telah disortir kemudian dapat ditentukan jenis pengelolaannya, yakni untuk surat-surat yang bersifat penting atau surat dinas memerlukan adanya pencetakan dan kemudian dicatat ke dalam buku pengendali, sistem berbasis internet, dan dilengkapi dengan lembar disposisi, lembar pengantar, atau lembar kartu kendali. Sedangkan untuk surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat didistribusikan secara langsung dan disimpan secara elektronik. Tegur Bapak Pane, (Wawancara, 21 Maret 2018).

c. Pendistribusian Surat

Surat-surat yang telah melalui langkah surat masuk yakni penerimaan, penyortiran, dan pencatatan, kemudian surat-surat masuk didistribusikan ke masing-masing unit pengolah yang berwenang mengolah surat masuk. Ibu Sinaga memberikan keterangan bahwa

“Pendistribusian surat dapat dilakukan setelah surat disortir. Surat biasa tidak memerlukan pencatatan seperti surat masuk elektronik yang bersifat penting dan surat dinas. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat diselesaikan secara elektronik saja tanpa adanya pencetakan dan pencatatan, penyimpanannya juga secara elektronik. (Wawancara 17 Maret 2018).

Ditambahkan lagi oleh Bapak Mike Ujung selaku Kausbbag pada Bagian Organisasi mengatakan,

“Pendistribusian surat masuk elektronik dapat dilakukan dengan dua cara. Cara yang pertama yakni digunakan untuk surat masuk biasa yang tidak memerlukan adanya pencetakan dan pencatatan. Surat masuk elektronik biasa langsung diteruskan ke unit pengolah secara elektronik. Cara kedua digunakan untuk surat masuk elektronik yang bersifat penting seperti surat dinas maka perlu dilakukan pencetakan dan pencatatan terlebih dahulu, seperti dengan surat manual. Setelah surat melalui pencetakan dan pencatatan, surat masuk elektronik baru dapat didistribusikan ke masing-masing unit pengolah. Tuturnya .. (wawancara, 17 Maret 2018).

Penjelasan yang dikemukakan oleh Ibu Sinaga selaku informan memberikan informasi yang sama dengan pendapat Bapak Mike Ujung di atas. Surat masuk elektronik didistribusikan melalui langkah-langkah seperti surat masuk manual dan secara elektronik. Surat masuk secara elektronik yang bersifat penting dikelola seperti surat manual pada umumnya. Sedangkan surat masuk elektronik yang bersifat biasa dapat didistribusikan secara langsung tanpa pengelolaan seperti surat manual pada umumnya.

d. Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat masuk dimaksudkan untuk menyimpan segala informasi tentang surat masuk apabila sewaktu-waktu informasi tersebut diperlukan. Penyimpanan surat masuk elektronik diperlukan karena merupakan sumber informasi yang bermanfaat bagi kantor atau organisasi. Terdapat sedikit perbedaan dalam penyimpanan antara surat masuk elektronik, dengan surat manual. Penjelasan dari Ibu Woro bahwa penyimpanan surat disesuaikan dengan sifat surat masuk. Surat masuk elektronik biasa tanpa melalui pencatatan, langsung diselesaikan secara elektronik dan disimpan secara elektronik. Sedangkan surat masuk elektronik penting dikelola dari pencatatan sampai pada penyimpanan seperti surat manual dan juga disimpan secara elektronik. Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nur mengatakan bahwa :

“Penyimpanan surat masuk elektronik didasarkan pada sifat surat. Surat masuk elektronik yang bersifat biasa disimpan secara

elektronik di dalam folder disesuaikan dengan jenis surat. Sedangkan surat masuk elektronik yang bersifat penting dikelola dan disimpan seperti surat masuk manual dengan dicetak terlebih dahulu. (Wawancara, 18 Maret 2018).

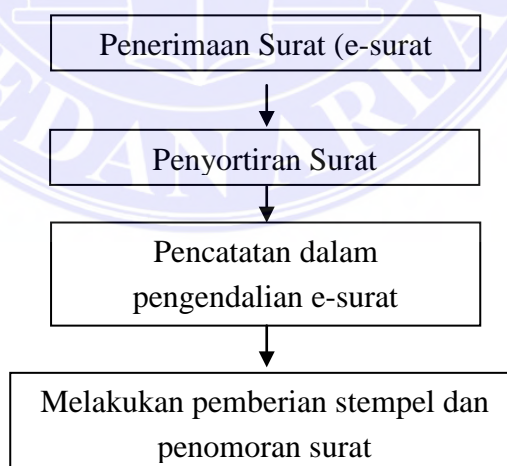
Ditambahkan lagi oleh Bapak Irzan selaku staf pada Bagian Organisasi setda Pakpak Barat memberikan keterangan yang sama diberikan oleh Ibu Nur tentang penyimpanan surat elektronik mengatakan

“Penyimpanan surat masuk elektronik dapat dilakukan dengan dua cara yakni secara elektronik dan secara fisik berupa kertas. Penyimpanan secara elektronik digunakan untuk semua jenis surat elektronik. Sedangkan surat masuk elektronik yang bersifat penting penyimpanannya dirangkap dengan surat yang dicetak berwujud kertas. (Wawancara, 22 Maret 2018).

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan oleh informan penelitian dapat diketahui bahwa pengelolaan surat masuk elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dilakukan dengan dua cara, yakni surat masuk elektronik biasa dan surat masuk elektronik penting. Langkah pengelolaan surat masuk elektronik biasa yakni setelah surat masuk diterima melalui e-surat milik Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat kemudian diteruskan kepada bagian yang dituju. Setelah surat sampai ke bagian yang dituju maka unit pengelola surat yang menerima surat dapat membalas surat elektronik itu secara langsung atau melalui induk surat. Surat masuk elektronik yang diselesaikan secara langsung tersebut misalnya surat yang berasal dari masyarakat umum seperti pertanyaan tentang event kegiatan dinas, pelatihan serta lowongan dan sebagainya.

Proses pengolahan surat masuk elektronik penting diselesaikan seperti surat manual yakni melalui pencetakan surat kemudian dicatat dengan sistem aplikasi surat berbasis internet. Pengelolaan surat Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat sudah menggunakan sistem pencatatan secara komputer dengan menggunakan internet. Sistem tersebut memberikan keuntungan yakni memudahkan menemukan surat yang sedang diproses maupun yang sudah di proses. Selain itu juga memperlancar pegawai persuratan untuk menemukan surat dengan cepat dan tepat sehingga dalam pencarian surat dapat menghemat waktu. Berikut ini langkah-langkah pengelolaan surat masuk secara umum dengan sistem komputer berbasis internet di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.

Gambar Bagan 5.1.
Pengelolaan (surat masuk) berbasis elektronik



✓ **Penerimaan Surat**

Surat masuk biasa atau surat manual berwujud kertas pada umumnya diantarkan oleh petugas pengirim surat instansi yang

bersangkutan. Sedangkan Surat masuk elektronik diterima melalui alamat e-surat Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat di alamat program esurat.pakpabbharatkab.go.id. Kemudian surat elektronik yang bersifat penting kemudian dicetak dan diproses seperti surat masuk pada umumnya.

✓ **Penyortiran Surat**

Surat dipilah antara surat biasa, segera dan rahasia. Surat rahasia surat tidak boleh dibuka kecuali oleh yang menerima surat tersebut dan surat rahasia harus didahulukan terlebih dahulu. Untuk surat yang bersifat segera boleh untuk dibuka dan penanganannya didahulukan. Penerimaan Surat Penyortiran Surat Pencatatan dalam buku pengendali surat Pemberian stempel dan penomoran surat.

✓ **Entry surat**

Sedangkan surat yang bersifat biasa dapat dibuka dan penanganannya tidak perlu didahulukan.

✓ **Pencatatan dalam buku pengendali surat**

Surat masuk dicatat dalam buku pengendali surat yang meliputi nomor urut surat diterima serta tanggal surat diterima, kode surat/klasifikasi surat.

✓ **Pemberian stempel dan penomoran surat**

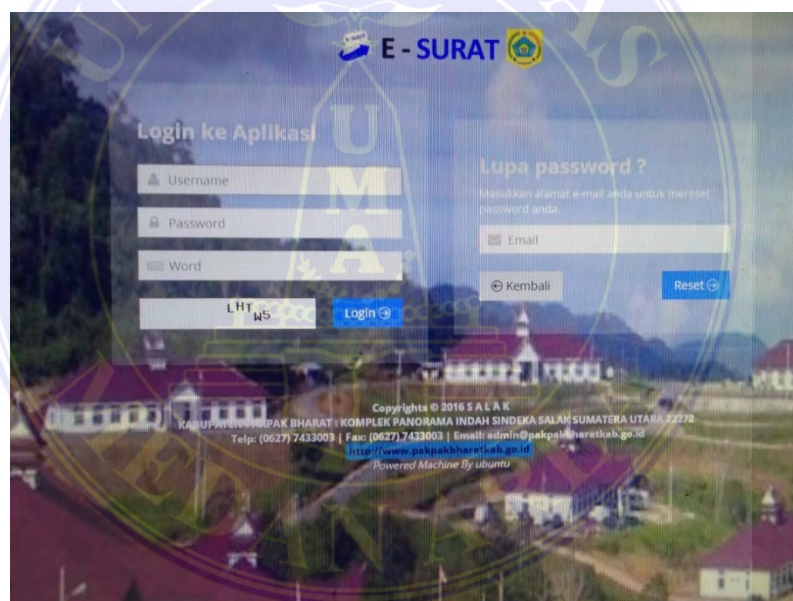
Surat yang sudah dibuka kemudian diberi stempel dan tanggal surat diterima. Pemberian stempel diletakkan pada pojok kiri bawah kemudian dibubuhi dengan kode yang diambil dari buku

pengendali surat masuk yang terdiri dari kode klasifikasi surat dan nomor urut di pengendali surat masuk, serta dibubuhi dengan tanggal surat masuk. Surat yang bersifat rahasia pemberian cap diletakkan di kertas pojok kiri bawah.

Langkah-langkahnya sebagai berikut :

Membuka aplikasi browser kemudian masukan alamat e-office esurat.pakpakharekab.go.id.

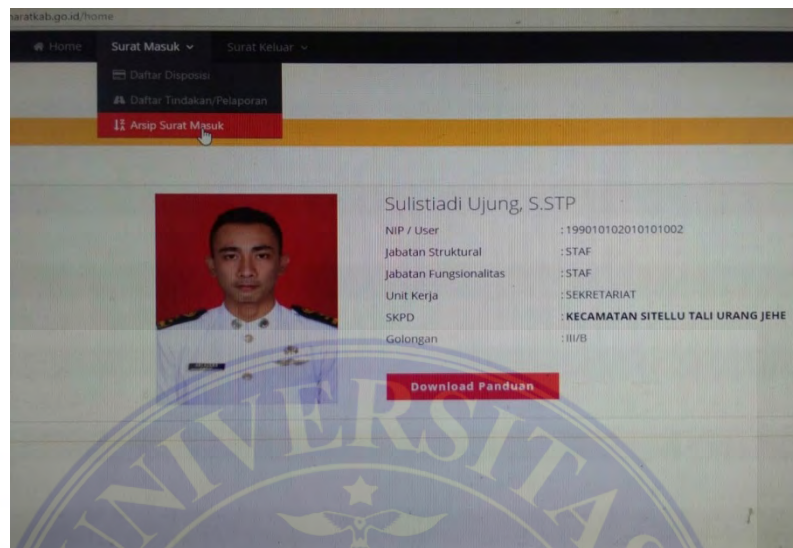
Gambar 5.1.
Login Pengguna



User Name dan Pasword lalu klik Login

Kemudian muncul halaman gambar dibawah ini lalu klik surat masuk untuk melihat surat masuk

Gambar 5.2.
Gambar tampilan surat masuk



Setelah itu akan terlihat tampilan surat masuk pada aplikasi e-surat seperti gambar dibawah ini.

Gambar 5.3.
Tampilan Surat Masuk

	Hal	Kepada	User Penerima	Status Surat
	Perlihatkan Data Pelayanan Publik	KEPALA DINAS (Petrus Saragih, SE, MM)	Penerima Surat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)	Download Tampilkan Detail Print History Print Disposisi
HAL KT	Undangan Rapat Penyusunan Standar Seluruh Marga Beraku T.A.2019	KEPALA DINAS (Petrus Saragih, SE, MM)	Penerima Surat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)	Download Tampilkan Detail Print History Print Disposisi
	Temu akbar alumni da pra- IPDN	BUPATI (Dr. REMIGO YOLANDO BERUTU, MBA)	Penerima Surat Bagian Umum BAGIAN UMUM (Bagian Umum)	Download Tampilkan Detail Print History Print Disposisi
	Dokumen SAKIP yang diupload ke Aplikasi e-SAKIP Revisi	KEPALA DINAS (Petrus Saragih, SE, MM)	Penerima Surat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)	Download Tampilkan Detail Print History Print Disposisi
	Rancangan Untuk Perubahan Propempda Tahun 2019	KEPALA DINAS (Petrus Saragih, SE, MM)	Penerima Surat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)	Download Tampilkan Detail Print History Print Disposisi
	Undangan peserta rapat koordinasi Daerah program	BUPATI (Dr. REMIGO YOLANDO BERUTU, MBA)	Penerima Surat Bagian Umum BAGIAN UMUM (Bagian Umum)	Download Tampilkan Detail Print History Print Disposisi

Cek surat masuk melalui e-surat

2. Pengelolaan Surat Keluar Elektronik (e-surat)

Penggunaan surat elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat tidak hanya untuk surat masuk elektronik saja, melainkan juga untuk surat keluar elektronik. Hal tersebut bertujuan untuk mempercepat aktifitas surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Pengelolaan surat keluar elektronik dideskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yakni konsep surat, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan surat.

a. Pembuatan Konsep Surat

Konsep surat (draft) dibuat untuk merancang sebuah surat keluar sebelum surat tersebut diketik dan dicetak agar tidak terjadi kesalahan. Konsep surat keluar elektronik dibuat secara manual terlebih dahulu agar memudahkan dalam pengkoreksian. Pembuatan konsep surat keluar elektronik yang bersifat penting seperti pembuatan surat dinas. Surat keluar yang bersifat biasa seperti surat pengumuman atau surat jawaban atas pertanyaan dari masyarakat, dikonsep menggunakan komputer.

Pendapat Ibu Nur saat diwawancarai sebagai admin e-surat menjelaskan bahwa,

“Pembuatan konsep surat keluar elektronik sama dengan seperti pembuatan surat berbasis kertas. Surat keluar elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat digunakan untuk semua jenis surat. Surat yang bersifat penting seperti surat dinas, setelah surat elektronik dikirim, kemudian disusul dengan adanya

surat manual (kertas). Tuturnya, . . (wawancara tanggal 21 Maret 2018).

Ditambahkan lagi oleh Ibu Sinaga memberikan keterangan yang memperkuat keterangan-keterangan yang diperoleh dari informan sebelumnya. Mengatakan,

“Begini Pak, Pengonsepan surat keluar elektronik menggunakan konsep surat manual karena surat keluar elektronik khususnya surat penting tidak hanya cukup dikirim dengan surat elektronik saja. Surat elektronik tersebut membantu mempercepat penyampaian informasi yang akan dikirimkan. Selanjutnya surat keluar elektronik penting masih disusul dengan surat manual. Surat keluar elektronik penting digunakan pada saat surat dibutuhkan dengan segera oleh suatu instansi, sehingga untuk mempercepat informasi surat harus dikirim dengan surat elektronik. Surat elektronik yang sudah dikirim tetap harus disusulkan dengan surat manual yang berfungsi sebagai surat aslinya. Sedangkan surat keluar elektronik yang bersifat biasa dapat dikirim tanpa adanya pengonsepan secara manual seperti halnya surat keluar elektronik penting. Surat yang bersifat biasa yang dimaksud adalah surat pemberitahuan kepada masyarakat, surat jawaban atas surat pertanyaan dari masyarakat, dan lain sebagainya.ungkapnya , . . (wawancara tanggal 17 Maret 2018).

b. Pengetikan Surat

Surat keluar yang telah selesai dikonsep kemudian diketik dengan rapi dan benar. Pengetikan surat ini pada umumnya dilakukan oleh masing-masing unit pengolah yang akan membuat surat. Pengetikan surat dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan itulah keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina dan Bpk Tumangger selaku staf Bagian umum mengatakan. .

“Pengetikan konsep surat pada umumnya dilakukan oleh unit pengolah atau pembuat surat. Surat keluar elektronik dapat dikirim langsung oleh unit pengolah atau dapat dikirim melalui induk persuratan. Itulah penjelasan yang diberikan oleh Ibu Woro dan Ibu Tina yang sama dengan penjelasan yang

disampaikan Bapak Tumangger.. (wawancara tanggal 17 Maret 2018).

c. Penandatangan Surat

Pencatatan surat keluar bermaksud untuk mengetahui jumlah surat keluar. Surat elektronik digunakan untuk mempercepat sampainya surat, surat keluar yang berupa surat dinas atau surat penting lainnya masih disertai dengan surat manual setelah surat elektronik dikirim. Surat keluar elektronik tidak melalui pencatatan seperti surat manual, itulah Ibu Banci selaku Staf Baian Umum memberikan penjelasan tentang surat keluar elektronik pada umumnya tidak melalui proses pencatatan.

“Begini pak, Surat keluar yang dicatat hanyalah surat-surat keluar manual menggunakan kertas. Surat keluar elektronik digunakan untuk membantu kegiatan surat menyurat agar lebih cepat sampai dan lebih banyak menjangkau sasaran lebih luas. (Wawancara tanggal 19 Maret 2018)

Ditambahkan lagi saat diwawancarai Bapak Berutu selaku staf yang kebetulan berada di sebelah meja Ibu Bancin memberikan informasi mengatakan,

“Ia betul pak, Pencatatan surat keluar hanya digunakan untuk surat keluar manual menggunakan kertas. Surat keluar elektronik tidak memerlukan pencatatan karena masih disertai dengan surat manual berupa kertas. (Wawancara tanggal 19 Maret 2018).

d. Pengiriman Surat

Surat keluar elektronik pada umumnya dikirim oleh unit pengolah atau pembuat surat, atau bisa juga melalui induk persuratan. Ibu Solin selaku Staf Bagian Humas menjelaskan,

“Surat keluar elektronik biasanya dibuat dan dikirim oleh unit pengolah surat yakni di bagian atau subbagian yang bersangkutan, ada juga surat keluar elektronik yang dikirim melalui induk persuratan. Surat keluar elektronik yang dikirim melalui induk persuratan pada umumnya adalah surat asli dari surat elektronik tersebut. Surat asli yang dimaksud adalah surat yang tercetak di atas kertas yang isinya sama dengan surat keluar elektronik yang telah dikirim sebelumnya, Ungkap Bu Solin. (Wawancara tanggal 17 Maret 2018).

e. Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat dimaksudkan untuk mengamankan data-data di dalam surat, termasuk di dalam surat elektronik. Surat keluar elektronik semua disimpan agar sewaktu-waktu diperlukan dapat digunakan kembali. Surat keluar elektronik tersebut disimpan ke dalam folder-folder yang berisi surat yang sejenis. Sejalan dengan penjelasan Ibu Boangmanalu selaku Staf Bagian umum yang kebetulan sedang membuat e-surat, menjelaskan bahwa :

“Semua surat elektronik itu perlu disimpan ke dalam sistem penyimpanan agar dapat digunakan kembali apabila sewaktu waktu diperlukan. Penyimpanan surat harus digolongkan sesuai dengan jenis suratnya, agar memudahkan untuk pencarian dan keamanan data. . . . (wawancara tanggal 17 Maret 2018).

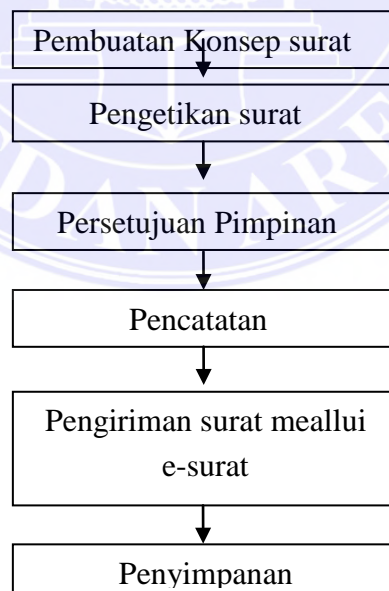
Ditambahkan lagi oleh Bapak Rayanda Pasi selaku Kabag

Umum menyampaikan :

“Secara umum bahwa di Sekretariat ini telah menggunakan surat menyurat elektronik baik untuk surat masuk maupun surat keluar. Surat elektronik sering digunakan untuk mempercepat kegiatan surat menyurat di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Kegiatan surat menyurat telah menjadi bagian penting di Kantor. Pengelolaan surat harus dilakukan dengan teliti dan benar baik untuk surat masuk maupun surat keluar. . . (wawancara tanggal 17 Maret 2018).

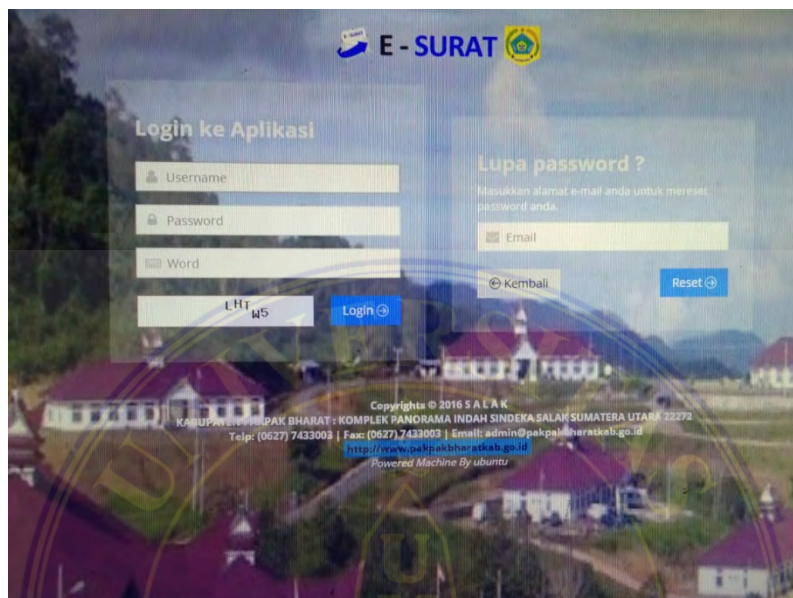
Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah diberikan oleh informan peneliti tersebut, diketahui bahwa pengelolaan surat keluar elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dilakukan dengan adanya pencetakan ke dalam bentuk kertas maupun cukup dalam bentuk soft file. Surat keluar dapat dikirim oleh induk persuratan yang menangani surat menyurat. Surat elektronik dapat dicetak untuk keperluan pengarsipan atau hanya disimpan dalam bentuk soft file. Surat-surat yang bersifat penting dicetak untuk disimpan, sedangkan surat yang bersifat biasa hanya disimpan di folder dalam bentuk soft file. Proses pengelolaan surat keluar secara elektronik dapat dilihat secara lebih jelas dengan bagan berikut ini:

Gambar Bagan 5.1.
Pengelolaan (Surat Keluar) berbasis elektronik

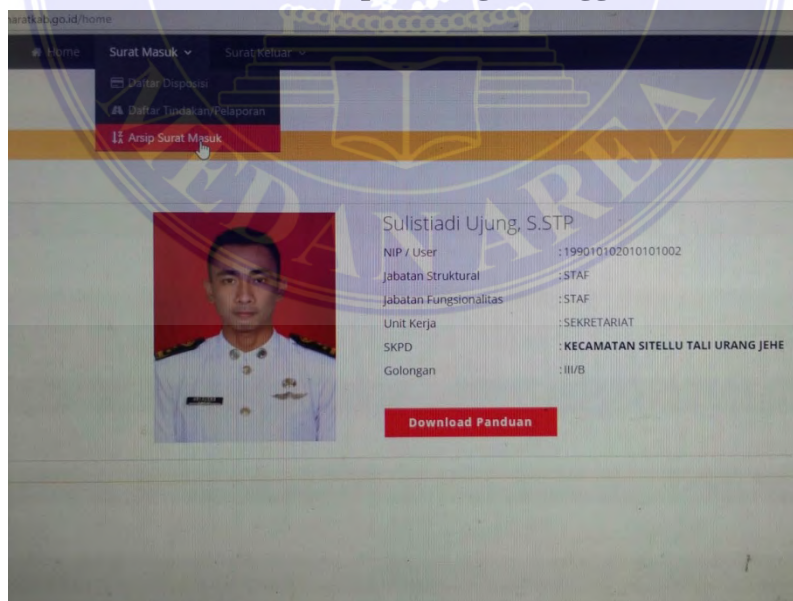


Dengan langkah langkah sebagai berikut :

Gambar 5.4
Login Pengguna



Gambar 5.5.
Gambar Tampilan Login Pengguna



Gambar 5.6
Tahap Pengisian surat keluar

Gambar 5.6
Surat Keluar yang telah ditandatangani Pimpinan

BUPATI PAKPAK BHARAT
SURAT PERINTAH TUGAS
NOMOR 090/821/DUKCAPIL/2018

Dasar : Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Nomor 005/791/Bappeda/III/2018 Tanggal 16 Maret 2018 Perihal Undangan

MEMERINTAHKAN :

Kepada : 1. Nama : Petrus Saragih, SE, MM
Pangkat/Gol : PEMBINA - IV/A
NIP : 196907211990111002
Jabatan : KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Untuk : Mengikuti kegiatan Pelaksanaan forum OPD Kabupaten Pakpak Bharat tahun 2018, bertempat di Hotel Grand Kanaya, Jln. Darussalam No.12 Sei Sekambing, Medan selama 3 (tiga) hari terhitung mulai tanggal 16 S/d 18 Maret 2018.

Ditetapkan di : Salak
Pada tanggal : 15 Maret 2018

BUPATI PAKPAK BHARAT
Dr. REMIGO YOLANDO BERUTU, MBA

Tembusan :
1. Sekretaris Daerah
2. Kepala Badan Kepegawaian Daerah

KOMPLEK PANORAMA INDAH SINDEKA 22272
Telp/Fax : (0627) 7433001 / (0627) 7433001
Web Site : www.pakpakbharatkab.go.id

5.2. Implementasi Penerapan Program Surat Digital (e-Surat) terhadap Percepatan Birokrasi

Implementasi percepatan birokrasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan bagi suatu organisasi pemerintahan, karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian misinya, untuk organisasi salah satunya Pengelolaan surat-surat yang merupakan kegiatan yang rutin bagi kantor. Pengelolaan surat baik surat masuk maupun surat keluar dilakukan sistem satu pintu yang pengelolanya dilakukan oleh bidang tata usaha. Tindak lanjut terhadap surat dilakukan oleh masing-masing bidang yang dituju.

Dengan penggunaan aplikasi Surat elektronik pada umumnya langsung ditujukan ke organisasi yang dituju kemudian penyelesaian dapat dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan atau dapat pula dilakukan sistem satu pintu. Deskripsi pengelolaan surat elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat, secara berturut-turut di deskripsikan sesuai langkah-langkah yang telah dilakukan yaitu penerimaan, penyortiran, pencatatan, pendistribusian, dan penyimpanan dan dalam bab ini peneliti menganalisis data hasil penelitian tentang penerapan surat digital (e-surat) terhadap percepatan birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Dalam teorinya Dwiyanto (1995:9) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kecepatan dan ketepatan dalam berorganisasi yaitu :

a. Efektivitas

Apakah tujuan didirikannya organisasi? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalisme teknis, visi, misi tujuan organisasi serta fungsi

b. Kualitas

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan birokrasi dalam organisasi. Pandangan negatif mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan terhadap kualitas yang dilaksanakan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, menyusun, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dalam birokrasi. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dengan kebutuhan birokrasi.

Sekretariat Daerah sebagai suatu instansi dalam melaksanakan misi yang diembannya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai aktor. Dalam hal ini pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Berkaitan dengan kondisi diatas, peneliti memahami bahwa tingkat pemahaman terhadap tujuan dari keberadaan percepatan birokrasi organisasi merupakan hal terdepan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya, salah satunya melakukan proses surat-menyurat.

Melalui program aplikasi e-surat, dapat dilihat dari pelaksanaan dan penataan administrasi berbasis aplikasi e-surat, dapat dilaksanakan dalam Jangka waktu yang maksimal. Salah satu aspek yang dapat dilihat dalam mengukur

efektivitas pelaksanaan tugas administrasi surat menyurat berbasis e-surat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Menurut hasil wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Fretodi Tumangger selaku Staf pada Bagian Organisasi menyampaikan waktu antara menggunakan surat manual dan berbasis elektronik menyampaikan :

“Adapun jangka waktu yang selama ini dilakukan apabila menggunakan surat manual menggunakan waktu hingga berjam-jam bahkan berhari hari apabila akan disampaikan kepada yang bersangkutan, dan bila menggunakan aplikasi e-surat bisa disampaikan dalam waktu hitungan menit untuk waktu yang bersamaan uangnya, wawancara tanggal 07 Maret 2018).

Sedangkan yang menyangkut tingkat ketepatan dan keefektifan penyampaian surat melalui e-surat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat secara umum dikategorikan baik walau masih ditemukan adanya keterbatasan-keterbatasan, meskipun dengan intensitas kecil, hal ini diakui oleh staf Bagian Umum menyatakan bahwa :

“Dalam melakukan penyampaian ataupun penerimaan surat, pihak kami berusaha memaksimalkan kecepatan pemeriksaan surat oleh admin e-surat, namun terkadang harus mendapatkan konfirmasi ulang karena penerima surat terkadang tidak ada ditempat, (wawancara 08 Maret 2018).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas, bahwa pelaksanaan tugas Sekretariat daerah Kabupaten Pakpak Bharat dalam melakukan percepatan birokrasi dengan menggunakan aplikasi e-surat dapat dilihat dari aspek penyelesaian, ketepatan, serta jumlah penyelesaian surat dapat dikatakan baik, walaupun ditemui ada yang menunda pekerjaan setelah disampaikannya surat terhadap yang bersangkutan sehingga menimbulkan keterlambatan penyelesaian tugas.

5.2.1. Faktor yang menjadi kendala dalam proses pengurusan surat elektronik (e-surat) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

Pelaksanaan kegiatan surat-menyurat pasti akan mengalami hambatan yang dapat mengganggu kelancaran dalam pengelolaan surat elektronik. Hasil penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat bahwa terkadang masih terjadi hambatan dalam pengelolaan surat elektronik. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Rayanda Pasi selaku Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat mengatakan.

“Hambatannya antara lain adalah dari segi sumber daya manusianya yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik sehingga menghambat dalam pendistribusian surat elektronik, padahal sumber daya manusia yang berkualitas dapat memperlancar kegiatan surat menyurat elektronik. Ungkapnya. . . . (wawancara pada tanggal 17 Maret 2018).

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Anaampun selaku staf pada Bagian Organisasi setda Kab Pakpak Bharat menyampaikan.

“Hambatan yang lain adalah tentang jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Internet menjadi hal yang paling penting dalam pengelolaan surat elektronik, karena menjalankan surat elektronik harus dengan menggunakan internet. Tanpa menggunakan internet surat elektronik tidak dapat dijalankan sehingga gangguan internet sangat mengganggu proses pengelolaan surat elektronik. Hambatan tersebut harus ditangani secara lebih baik agar pengelolaan surat elektronik dapat berjalan dengan lancar dan efektif sehingga tidak menimbulkan masalah baru dikemudian hari. tuturnya , (wawancara pada tanggal 17 Maret 2018).

Hambatan-hambatan yang sudah disebutkan di atas, seperti sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat

menyurat elektronik dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan atau eror harus bisa dicegah semaksimal mungkin agar terwujudnya kegiatan surat menyurat yang berjalan lancar, efektif dan efisien.

5.2.2. Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Surat Elektronik (e-surat) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

Era digital seperti sekarang ini mempermudah setiap manusia untuk memperoleh informasi dengan cepat, perkembangan teknologi dan komunikasi juga berpengaruh dalam pengiriman surat. Surat elektronik e-surat adalah salah satunya yang menggunakan internet untuk mempercepat pengiriman surat dari suatu organisasi ke organisasi yang lain. Surat elektronik juga digunakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dalam proses surat menyurat. Dampak positif dari adanya surat elektronik (e-surat) adalah mempercepat pengiriman surat dan memperkecil pengeluaran biaya. Surat elektronik memperlancar kegiatan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak itulah kelebihan dari surat elektronik di dalam kegiatan surat menyurat.

Teknologi memberikan dampak positif dan negatif bagi para penggunanya seperti juga dengan surat elektronik yang memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik yang telah dijelaskan oleh narasumber yang dilakukan wawancara langsung oleh peneliti kepada informan yakni surat elektronik mempermudah dalam mengirimkan surat dalam kegiatan kantor sehari-hari. Selain itu surat

elektronik juga dapat menyampaikan pesan secara cepat ke berbagai wilayah membuat kegiatan surat menyurat lebih efektif. Surat elektronik dapat memperkecil pengeluaran biaya yang harus dikeluarkan Sekretaris Daerah Kabupaten Pakpak Bharat untuk kegiatan aktifitas surat menyurat. Surat elektronik juga memiliki kekurangan seperti yang telah disampaikan oleh narasumber. Salah satu kekurangannya adalah tidak semua pihak bisa menerima atau menggunakan surat elektronik, dibutuhkan juga media penyimpanan yang aman agar surat elektronik terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Seperti virus, serta surat yang diakses oleh orang-orang yang tidak berhak menerima surat tersebut. Surat Elektronik juga memerlukan fasilitas internet, jika tidak ada internet maka tidak bisa menggunakan surat elektronik. Gangguan jaringan internet yang eror juga mempengaruhi pengelolaan surat elektronik, menyebabkan surat elektronik menjadi tertunda. Terlepas dari kekurangan dalam surat elektronik tersebut, terdapat banyak manfaat yang diberikan oleh surat elektronik untuk kegiatan surat menyurat di suatu kantor seperti Sekretaris Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Surat elektronik banyak membantu kelancaran kegiatan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten seperti yang diungkapkan oleh Bapak Pane selaku Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Pakpak Bharat mengatakan

“Surat elektronik telah banyak membantu kelancaran aktifitas surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak. Kekurangan yang ditimbulkan oleh surat elektronik seharusnya bisa diminimalisir dengan adanya tindakan untuk mengurangi kekurangan tersebut. Kelebihan yang dimiliki oleh surat elektronik yang cepat dan biaya relatif murah seharusnya bisa membantu

mempermudah kegiatan surat menyurat yang dilakukan ungapnya, (dalam wawancara, 14 Maret 2018).

Ditambahkan lagi oleh Bapak Kastro Manik selaku Kepala Bagian Humas mengatakan :

“Kekurangan yang dimiliki surat elektronik juga bisa ditutupi dengan mengadakan pelatihan bagi pegawai yang belum terampil dalam menggunakan surat elektronik, menggunakan password agar data surat elektronik di komputer menjadi lebih aman, tuturnya. (Wawancara, 15 Maret 2018).

5.2.3. Faktor yang menjadi kendala dalam proses pengurusan surat elektronik (e-surat) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah tolak ukur dalam menggunakan suatu program, demi mencapai visi dan misi yang diemban organisasi, disamping perannya melakukan tugas tersebut, seorang pegawai dituntut untuk melaksanakan tugas yang diembannya, dalam konteks ini, penggunaan aplikasi yang menjadi program pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat seorang pegawai dirangsang untuk berfikir, secara kreatif serta meningkatkan kemampuan kemudian penerimaan tanggung jawab yang lebih besar. Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dalam Pelaksanaan kegiatan salah satunya adalah surat-menyurat pasti akan mengalami hambatan yang dapat mengganggu kelancaran dalam pengelolaan surat elektronik. Hasil penelitian tentang pengelolaan surat elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat bahwa terkadang masih terjadi hambatan dalam pengelolaan surat elektronik. Seperti yang disampaikan oleh

Bapak Rayanda Pasi selaku Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat mengatakan

“Hambatannya antara lain adalah dari segi sumber daya manusianya yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik sehingga menghambat dalam pendistribusian surat elektronik, padahal sumber daya manusia yang berkualitas dapat memperlancar kegiatan surat menyurat elektronik. Ungkapnya. . . . (wawancara pada tanggal 17 Maret 2018).

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Anaampun selaku staf pada Bagian Organisasi setda Kab Pakpak Bharat menyampaikan.

“Hambatan yang lain adalah tentang jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Internet menjadi hal yang paling penting dalam pengelolaan surat elektronik, karena menjalankan surat elektronik harus dengan menggunakan internet. Tanpa menggunakan internet surat elektronik tidak dapat dijalankan sehingga gangguan internet sangat mengganggu proses pengelolaan surat elektronik. Hambatan tersebut harus ditangani secara lebih baik agar pengelolaan surat elektronik dapat berjalan dengan lancar dan efektif sehingga tidak menimbulkan masalah baru dikemudian hari. Tuturnya (wawancara pada tanggal 17 Maret 2018).

Hambatan-hambatan yang sudah disebutkan di atas, seperti sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan atau eror harus bisa dicegah semaksimal mungkin agar terwujudnya kegiatan surat menyurat yang berjalan lancar, efektif dan efisien.

2. Motivasi

Motivasi merupakan serangkaian usaha-usaha didalam rangka memberikan rangsangan, dalam upaya meningkatkan semangat pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Konntz (1989: 605) mengatakan bahwa kekuatan motivasi itu bergantung pada pengaharapan, persepsi imbalan,

jumlah usaha yang dianggap dibutuhkan, tugas yang dilaksanakan dan faktor yang lain dari lingkungan.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pemberian motivasi sebagai suatu insentif, oleh pimpinan kepada bawahannya, dilakukan dengan berbagai cara, serta pemberian motivasi dan dorongan kepada pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dibidang tugasnya. Pemenuhan harapan-harapan pegawai dan pemberian insentif kepada pegawai, salah seorang kasubbag berpendapat bahwa :

“Pemberian motivasi atau dorongan kepada pegawai sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang tugasnya, (wawancara tanggal 28 Maret 2018).

Dalam hal pelaksanaan penggunaan aplikasi e-surat, salah seorang staf bagian umum menyampaikan :

“Motivasi dalam pelaksanaan aplikasi e-surat yang sebelumnya belum kami ketahui, tetapi karena dimotivasi oleh pimpinan maka kami dapat dengan cepat memahami penggunaan aplikasi e-surat tersebut. (wawancara tanggal 28 Maret 2018).

Dalam konteks motivasi, adalah serangkaian usaha dalam memberikan motif, (dorongan) harapan kepada para pegawai agar dapat terpenuhi kebutuhannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan percepatan dalam birokrasi pemerintah.

3. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu yang dibutuhkan dalam organisasi untuk memudahkan aparatnya dalam melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu komunikasi harus jelas sehingga dapat dimengerti dan dipahami. Tujuan utama dari komunikasi

adalah memudahkan pekerjaan dari orang lain yang tergantung kepada manager yang sebagai suatu sumber yang relevan. Sebagai tambahan, para pegawai selalu harus berkomunikasi dengan pimpinannya mengenai perkembangan-perkembangan kerja dalam konteks ini berperan dalam hal surat meyrat.

Berkaitan dengan aspek komunikasi, dimana komunikasi sangat berpengaruh dalam menghindari *misinterpretation*, sehingga metode yang paling efektif adalah komunikasi dua arah. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Kasubbag tatalaksana Bagian Organisasi menyatakan bahwa :

“Penyampaian pesan dari pimpinan kepada bawahan akan lebih efektif bila berkomunikasi secara langsung. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas, pimpinan selalu memberi informasi tentang rencana kerja atau agenda kerja organisasi melalui surat, penyampaian surat apabila tidak dibantu dengan komunikasi dianggap tidak efektif karena tidak terjadi komunikasi dua arah yang dapat mengakibatkan ketidakpahaman dalam melaksanakan tugas (wawancara tanggal 24 Maret 2018).

Keterangan tersebut diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan hal yang penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas, karena apabila penyampaian informasi yang diberikan oleh pimpinan tidak dapat dimengerti, maka akan terjadi *misinterpretation* Antara pimpinan dan bawahan sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pelaksanaan tugas.

Dari uraian tersebut diatas, menunjukkan bahwa factor komunikasi sangat mempengaruhi keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang berkaitan dengan surat-surat dinas.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan surat elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat yang telah disampaikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengurusan surat dengan menggunakan aplikasi e-Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat bahwa dalam pengelolaan surat masuk memiliki tahapan dimulai dari pencatatan, proses verifikasi dan penyimpanan surat, dan surat keluar memiliki tahapan yaitu pembuatan konsep, melakukan pengetikan surat, verifikasi, melakukan penandatanganan surat, pengiriman surat, dan penyimpanan arsip surat. Hal tersebut dilakukan dengan aplikasi (e-surat). Seluruh surat dapat dilakukan oleh induk persuratan yang menangani surat menyurat. Surat elektronik dapat dicetak untuk keperluan pengarsipan atau hanya disimpan dalam bentuk soft file;
2. Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Surat Elektronik (e-surat) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Kelebihan yang diberikan oleh surat elektronik yaitu surat elektronik dapat mempermudah dalam mengirimkan surat dalam kegiatan kantor sehari-hari. Selain itu surat elektronik juga dapat menyampaikan pesan secara cepat ke berbagai wilayah membuat kegiatan surat menyurat lebih efektif. Surat elektronik dapat memperkecil pengeluaran biaya yang harus dikeluarkan Sekretaris Daerah

Kabupaten Pakpak Bharat. Surat elektronik juga memiliki kekurangan yaitu server aplikasi e-surat yang terkadang susah di buka karena membutuhkan jaringan internet dan terkadang Overload ;

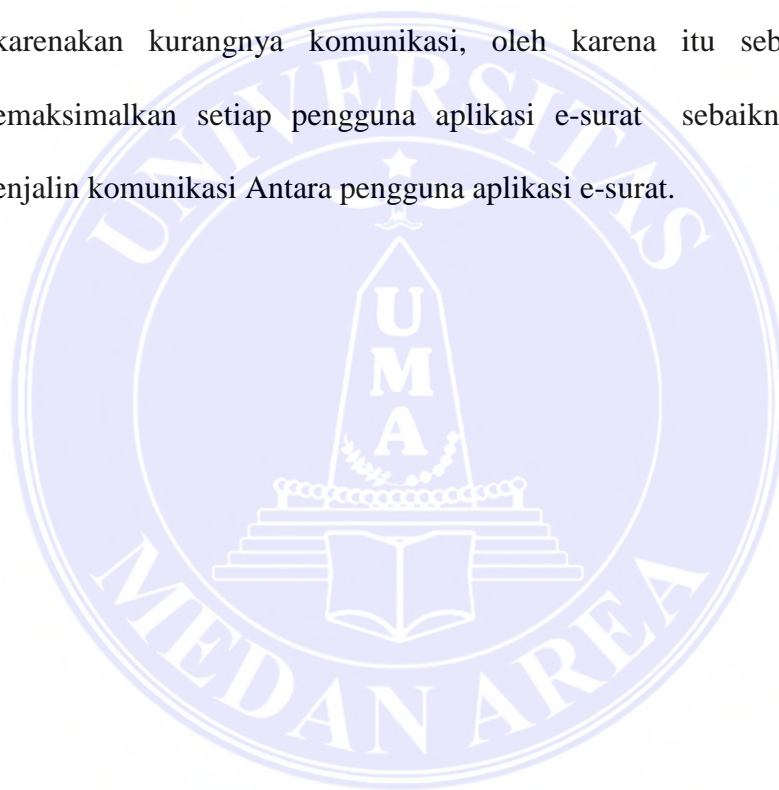
3. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses pengurusan surat berbasis komputer di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat yang pertama Sumber daya manusia (SDM) dimana belum seluruhnya ASN dapat melakukan akses e-surat karena keterbatasan pengetahuan elektronik, yang kedua motivasi Pimpinan untuk mengajak seluruh ASN agar mau mengetahui dan menggunakan aplikasi e-surat, yang ketiga komunikasi Antara pihak pengirim dan penerima surat yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses baik surat masuk dan surat keluar.

5.2. Saran

Hasil penelitian tentang pengelolaan surat elektronik yang telah diperoleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat menunjukkan bahwa di dalam mengelola surat menyurat secara elektronik masih menemui beberapa hambatan. Usulan-usulan yang dapat diajukan dalam rangka meningkatkan kelancaran pengelolaan surat menyurat secara elektronik di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat

1. Pengurusan surat dengan menggunakan aplikasi e-Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat dalam pengelolaan surat masih belum maksimal dalam menggunakan teknologi. Diperlukan adanya pendidikan dan latihan atau dapat juga dengan bintek terhadap petugas pengelola surat agar dapat mengelola surat-surat dengan lebih baik dan optimal.

2. Perlu adanya perbaikan server dan jaringan internet untuk memperlancar proses pengelolaan surat menyurat karena pengelolaan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat telah menggunakan sistem pencatatan berbasis aplikasi.
3. Pada dasarnya penggunaan aplikasi e-surat sudah cukup baik tetapi dalam Pelaksanaan surat elektronik sebagian besar masih masih terkendala dikarenakan kurangnya komunikasi, oleh karena itu sebaiknya untuk memaksimalkan setiap pengguna aplikasi e-surat sebaiknya baik tetap menjalin komunikasi Antara pengguna aplikasi e-surat.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Endang, Sri R.; Mulyani, Sri; Suyetty. 2006. *Menangani Surat Masuk Dan Keluar* (Mail Handling). Jakarta: Erlangga

Rahardi, R. Kunjana. 2008. *Surat Menyurat Dinas*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

Ali, Adelan. 2009. *Panduan Lengkap Korespondensi*. Jakarta: ESKA MEDIA

Barthos, Basir. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara

Sutarto. 1983. *Sekretaris Dan Tata Warkat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Sedarmayanti. 2003. *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju

Silmi, Sikka Mutiara. 2008. *Panduan Menulis Surat Lengkap*. Yogyakarta: Absolut

Panji, Suharda. 1996. *Dasar-dasar Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia*. Jakarta: Karya Utara

Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Erlangga

Sinulingga, Sukaria (2015), *Metode Penelitian*, Edisi Ketiga, USU Press, Medan

H.B. Sutopo. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press

Djoko Purwanto. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: Esensi, Erlangga Group

Stallord, John J., dkk. (1990). *Perkantoran Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Yanto Yulianto. (2011). *Pengertian dan Cara Pengelolaan Email dan Grup*
- Flynn, Nancy & Tomi Flynn. (2010). *Menulis email yang Efektif*. Jakarta: PT Indeks Jakarta.
- Maulana, M.N. 1974. *Administrasi Kearsipan*. Jakarta : Bhratara.
- Maryati, MC. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta : UPP STMIK YKPN.
- Wursanto, 1991, *Kearsipan 1*, Yogyakarta : Kanisius Yogyakarta
- Ida Nuraida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran* (Edisi Revisi). Yogyakarta : PT Kanisius
- Moenir, A.S. 1983. *Tatalaksana (Manajemen) Perkantoran dan Penerapannya*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Maryati, MC. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta : UPP STMIK YKPN.
- Gina Mardiana, dan Iwan Setiawan. (1999). *Kearsipan*. Bandung: Armico.
- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi diterjemahkan oleh Rusli Karim*. Yogyakarta: PT.Tiara Wacana.
- Said Mas`ud, 2007, *Birokrasi di negara Birokratis: Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi di Indonesia*, UMM Press, Malang.
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . *Birokrasi Publik* (perspektif Ilmu Administrasi Publik). Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Undang-undang

Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang *Informasi dan transaksi elektronik*

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 *tentang tata cara pendaftaran system elektronik instansi penyelenggara Negara*

Bupati Pakpak Bharat nomor 10 tahun 2017 *tentang penyelenggara system surat elektronik*

