

# STUDI TENTANG PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN APLIKASI SURAT KELUAR DI KELURAHAN TANJUNG HARAPAN KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Charles Bobby Chandra<sup>1</sup>

## Abstrak

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Studi Tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Dengan Aplikasi Surat Keluar Di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tanjung Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah diterapkan berdasarkan indikator Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Namun, pada penerapan fungsinya masih terdapat faktor yang menghambat dalam proses penerapan indikator tersebut, hal ini dapat dilihat dari kurangnya sumber daya manusia dari pegawai aparatur dalam mengoperasikan aplikasi surat keluar sehingga terkadang dalam pengurusan surat menyurat masih tidak berjalan berdasarkan SOP. hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dalam mengoperasian aplikasi surat keluar yang menunjang pelayanan.*

**Kata Kunci:** Surat, keluar, aplikasi, kualitas, pelayanan, publik.

## Pendahuluan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: chandraboby939@gmail.com

Dalam pelayanan administrasi tingkat kelurahan satu instansi kelurahan tersebut dapat menyelenggarakan urusan terkait surat masuk ataupun surat keluar dalam intensitas yang tinggi. Jumlah tersebut apabila tidak ditangani dengan baik tentunya akan dapat merugikan banyak pihak, khususnya bagi kantor yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa organisasi atau lembaga yang kurang memperhatikan keberadaan surat dalam lingkungannya. Banyaknya surat-surat sering kali menumpuk dalam ruangan tanpa adanya pengelolaan yang baik. Surat yang menumpuk dan tidak tertata akan mengganggu kegiatan organisasi atau lembaga. Selain itu surat yang tidak dikelola dengan baik akan tercecer, rusak atau bahkan hilang. Masih banyak orang yang beranggapan pengelolaan surat merupakan tugas dan tanggung jawab dari unit tata usaha saja. Sehingga orang tidak peduli terhadap pengelolaan surat. Suatu organisasi atau lembaga yang memiliki aktivitas yang padat sering dihadapkan pada persoalan-persoalan administrasi khususnya dalam bidang surat menyurat. Persoalan yang sering terjadi antara lain keamanan surat yang kurang terjamin, banyak surat yang hilang atau rusak. Pengurusan surat memakan waktu yang lama, prosedur pengurusan surat kurang jelas dan lain.

Melalui hasil wawancara dengan Bapak Nur Herianto selaku staff pegawai di Kantor Kelurahan Tanjung Harapan bahwa terjadi kendala dalam hal pengurusan surat khususnya surat keluar cenderung proses pengurusan surat lambat dan tidak efisiensi waktu. Serta melalui proses observasi sementara penulis didapatkan bahwa ada penyelenggaraan yang kurang maksimal terkait pengurusan surat keluar sebagai pengaruh dari tidak adanya arsip digital yang menyebabkan penumpukan arsip-arsip surat. Oleh sebab itu, kelurahan Tanjung Harapan membuat aplikasi pengelolaan arsip-arsip surat keluar khusus untuk masyarakat Kelurahan Tanjung Harapan. Hal ini guna mengurangi penumpukan arsip-arsip dan untuk mengefesiesikan waktu pelayanan (Pra Survei, 2 September 2018).

Atas dasar inilah sehingga saya sebagai penulis ingin menelusuri tentang seperti apa peningkatan pelayanan dengan aplikasi surat keluar yang diterapkan di kelurahan Tanjung Harapan, sehingga penulis mengangkat suatu penelitian dengan judul “Studi Tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Dengan Aplikasi Surat Keluar Di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik

adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan publik tersebut, dalam Mahmudi (2010:228) adalah asas pelayanan publik yang perlu diperhatikan oleh instansi penyedia layanan publik. Asas pelayanan publik tersebut diantaranya adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak diskriminatif (kesamaan hak), dan kesinambungan hak dan kewajiban.

Widodo (2005:162) mengemukakan bahwa arah yang dicapai oleh pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik, tidak lain yakni layanan yang lebih baik (*better*), lebih dekat (*closer*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih cepat (*faster*). Muaranya yakni terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah.

Paiman Napitulu (2007:174), menyatakan bahwa prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya.

Hal ini berarti pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membeda-bedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya.

### ***Administrasi***

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu, peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya.

Sugandha (1991:13) memberikan pemahaman bahwa pengertian administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan

pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama-sama orang lain secara terkoordinasikan dengan menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian.

Sondang, P Siagian (1985:2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua. (Sugandha, Dann.1991. Administrasi strategi, Taktik dan teknik penciptaan efisiensi. Jakarta : Intermedia.). ( Siagian P Sondang “ Kerangka dasar administrasi” 1992.)

### ***Aplikasi***

Menurut Henry (2004:12), “Aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti perniagaan, pelayanan masyarakat, periklanan atau semua proses yang dilakukan manusia”.

Menurut Supriyanto (2005:2), Aplikasi adalah program yang memiliki aktivitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu.

### ***Klasifikasi Aplikasi***

Klasifikasi Aplikasi menurut Barry Pratama dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Aplikasi *software* spesialis program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
2. Aplikasi paket dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu. Macam-macam data yang digunakan untuk memuat aplikasi adalah:
  - a. Data Sumber (*source data*), adalah fakta yang disimpan di dalam basis data, misalnya nama, tempat lahir, tanggal lahir, dan lain-lain.
  - b. *Meta Data*, digunakan untuk menjelaskan struktur dari basis data, *type* dan format penyimpanan data item dan berbagai pembatas (*constraint*) pada data.
  - c. *Data Dictionary* atau *Data Repository*, digunakan untuk menyimpan informasi katalog skema dan pembatas serta data lain seperti pembakuan, deskripsi program aplikasi dan informasi pemakai.
  - d. *Overhead Data*, berisi linked list, indeks dan struktur data lain yang digunakan untuk menyajikan *relationship record*.

Klasifikasi Aplikasi dapat digolongkan menjadi beberapa kelas, antara lain:

1. Perangkat Lunak Perusahaan (*Enterprise*)  
Perangkat Lunak Perusahaan (*Enterprise Software*) adalah aplikasi yang digunakan perusahaan untuk melakukan pengorganisasian kegiatan perusahaan.

2. Perangkat Lunak Infrastruktur Perusahaan  
Perangkat Lunak Infrastruktur Perusahaan (*Enterprise Infrastructure Software*) adalah aplikasi yang dibuat untuk membantu perangkat lunak perusahaan (*Enterprise Software*).
3. Perangkat Lunak Informasi Kerja  
Perangkat Lunak Informasi Kerja (*Information Worker Software*) adalah aplikasi yang biasa dipakai untuk menunjukkan kebutuhan individual untuk membuat dan mengolah informasi umumnya untuk tugas-tugas individu dalam sebuah departemen.
4. Perangkat Lunak Media Dan Hiburan  
Perangkat Lunak Media Dan Hiburan (*Content Access Software*) adalah aplikasi yang biasa digunakan untuk mengakses konten tanpa *editing*, tapi bisa saja termasuk *software* yang menunjukkan kebutuhan individu dan grup untuk mengkonsumsi hiburan digital dan mempublikasikan konten digital.
5. Perangkat Lunak Pendidikan (*Educational Software*)  
Perangkat Lunak Pendidikan (*Educational Software*) adalah aplikasi yang hampir sama dengan Perangkat Lunak Media dan Hiburan (*Content Access Software*) tapi biasanya menampilkan konten yang berbeda.
6. Perangkat Lunak Pengembangan Media (*Media Development Software*)  
Perangkat Lunak Pengembangan media (*Media Development Software*) adalah aplikasi yang digunakan untuk menunjukkan kebutuhan individu untuk menghasilkan media cetak dan elektronik, umumnya pada bidang komersial atau pendidikan.
7. Perangkat Lunak Pengembangan Produk (*Product Engineering Software*)  
Perangkat Lunak Pengembangan Produk (*Product Engeneering Software*) adalah aplikasi yang bisa digunakan untuk pengembangan produk *hardware* dan *software*.

### ***Pengertian Surat***

Surat adalah alat atau sarana komunikasi yang baik dalam bentuk tulisan maupun gambar yang digunakan oleh pihak-pihak terkait seperti perusahaan, organisasi, maupun pribadi kepada pihak lain untuk menyampaikan suatu informasi yang berfungsi sebagai bukti konkrit pada suatu hal atau kejadian tertentu.

Menurut beberapa ahli yang salah satunya oleh The Liang Gie (2000:115), surat adalah setiap bentuk catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat orang untuk membantu ingatannya.

Pengertian surat menurut Sedarmayanti (1997:26), surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi atau pernyataan dari satu pihak kepada pihak lain. Adapun definisi lain yaitu, surat adalah alat komunikasi

yang berasal dari satu pihak yang ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta.

### ***Pengertian Surat Keluar***

Surat keluar yaitu surat yang dikirim dari pihak baik instansi, organisasi atau perusahaan yang berisi tentang suatu informasi atau data baik itu perintah, pemberitahuan maupun informasi lainnya. Hal tersebut didukung oleh Wursanto (1991:144) bahwa surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang yang dibuat oleh suatu instansi atau lembaga lain).

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian, maka dapat dikategorikan bahwa jenis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi yang akan diteliti sehingga memberi kemudahan bagi peneliti untuk mengolah data yang kemudian menjadi sebuah kesimpulan yang sesuai dengan rumusan yang dirumuskan. Maka peneliti memutuskan yang menjadi fokus penelitian pada Studi Tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Dengan Aplikasi Surat Keluar Di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu:

1. Peningkatan pelayanan administrasi dengan aplikasi surat keluar di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi beberapa, yaitu:
  - a. *Tangible* (berwujud)
  - b. *Reliability* (kehandalan)
  - c. *Responsiviness* (ketanggapan)
  - d. *Assurance* (jaminan)
  - e. *Emphaty* (Empati).
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam peningkatan pelayanan administrasi dengan aplikasi surat keluar di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bahwa dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan oleh sebab itu pemerintahan kelurahan Tanjung Harapan memberikan inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu berupa suatu sistem aplikasi pengelolaan surat keluar.

Pengurusan surat keluar dengan aplikasi surat keluar ini mempermudah masyarakat dan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan karena saat masyarakat ingin mengurus surat keluar tidak perlu menunggu lebih lama karena surat keluar yang diperlukan masyarakat tidak dibuat secara manual melainkan melalui aplikasi dimana di dalam aplikasi tersebut sudah terdapat format-format surat keluar yang diperlukan masyarakat hanya tinggal memasukan data-data persyaratan yang dibawa oleh masyarakat surat keluar tinggal di *print* saja.

Dengan adanya aplikasi surat keluar mempermudah aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, karena surat yang diperlukan oleh masyarakat tidak dikerjakan secara manual tetapi menggunakan aplikasi yang di dalam aplikasi tersebut tersedia banyak fitur untuk mengurus surat keluar yang dibutuhkan masyarakat terutama surat yang bersifat umum seperti SKCK, SKTM, SKU, SKL, SKM, SKP, SKD, SPN. Contoh dari aplikasi surat keluar dapat dilihat pada gambar.

Dengan adanya inovasi dari Kelurahan Tanjung Harapan yaitu berupa aplikasi surat keluar membuat pengurusan surat keluar di kelurahan Tanjung Harapan menjadi lebih cepat dan masyarakat tidak perlu menunggu lebih lama karena dengan menginput data ke dalam aplikasi surat yang dibutuhkan masyarakat langsung dapat di *print*.

### ***Tangible (Berwujud)***

Sistem aplikasi surat keluar yang ada di Kelurahan Tanjung Harapan merupakan suatu inovasi pelayanan administrasi yang mempermudah pegawai dalam memberikan masyarakat yang ingin mengurus surat keluar dalam sistem aplikasi surat keluar terdapat berbagai jenis pengurusan surat terutama surat-surat yang bersifat umum seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Surat Pengantar Nikah. Dalam penerapan sistem aplikasi surat keluar ini masih terdapat kendala dalam hal fasilitas yang menunjang pelayanan dengan menggunakan sistem aplikasi surat keluar yaitu seperti hanya tersedianya satu unit komputer yang ada di meja administrasi serta hanya tersedianya juga satu unit printer untuk mencetak surat keluar yang dibutuhkan masyarakat.

Fasilitas yang menunjang pelayanan dengan aplikasi surat keluar hanya memiliki satu unit komputer dan satu unit printer saja akan tetapi fasilitas tersebut masih belum memadai untuk menunjang pelayanan yang ada di kelurahan Tanjung Harapan sehingga sangat diperlukannya penambahan fasilitas untuk menunjang pelayanan tersebut. Seharusnya pelayanan menggunakan aplikasi surat keluar di fasilitasi dengan dua unit komputer dan dua unit printer di meja administrasi agar saat padatnya masyarakat yang ingin mengurus surat keluar dapat diselesaikan dengan lebih cepat.

Sarana dan prasarana merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya. Dengan ditunjangnya fasilitas kantor yang memadai dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan aparatur kelurahan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat salah satu contoh kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Kelurahan Tanjung Harapan adalah dengan memberikan sebuah inovasi terbaru dalam bentuk pelayanan menggunakan sistem pelayanan aplikasi yang dimana waktu yang diperlukan dalam pengurusan relatif lebih cepat disbanding menggunakan sistem yang lama.

Di Kelurahan Tanjung Harapan terdapat suatu sistem pengurusan surat keluar yang dimana aplikasi tersebut mempermudah kinerja dari aparatur pemerintahan kelurahan sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur lebih cepat terutama dalam pengurusan surat keluar.

Fasilitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan kelurahan. Fasilitas pelayanan yang bisa digunakan pegawai kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah unit komputer, dan alat cetak untuk keperluan pengurusan surat adanya fasilitas yang menunjang pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

### ***Reliability (Kehandalan)***

Pelayanan administrasi di Kelurahan Tanjung tidak menyita banyak waktu, contohnya untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pertama, masyarakat harus meminta surat rekomendasi atau surat pengantar dari Ketua RT setempat. Kemudian masyarakat membawa KK dan KTP bersama dengan surat pengantar dari Ketua RT untuk diserahkan ke pegawai kelurahan untuk mengisi data yang ada di aplikasi kelurahan setelah itu akan di proses dan di print.

Pelayanan administrasi surat keluar dengan menggunakan aplikasi surat keluar mempermudah pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan dengan tetap waktu kepada masyarakat dikarenakan proses dalam pembuatan surat keluar di kantor kelurahan Tanjung Harapan hanya dengan membawa persyaratan yang lengkap dan juga data-data dari pemohon surat keluar hanya tinggal diinput saja kedalam aplikasi sehingga surat yang dibutuhkan hanya tinggal di print saja.

Dalam aspek kehandalan peranan petugas yang handal sangatlah penting dalam penyelesaian setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus sesuatu baik itu surat-surat ataupun mengurus yang lainnya terkait pelayanan yang disediakan di Kantor Kelurahan Tanjung Harapan. Dalam hal ini pegawai kelurahan memberikan jaminan pelayanan 1-5 menit sesuai dengan SOP dari kantor kelurahan Tanjung Harapan dan masyarakat yang ingin mengurus surat keluar yang diinginkan wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sehingga pegawai dalam dapat menginput data masyarakat di aplikasi surat keluar.



***Responsiviness (Ketanggapan)***

Pegawai sangat mengutamakan keefektifan yaitu seberapa baik pekerjaan yang dilakukan atau sejauh mana orang menghasilkan *output* pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Sedangkan efisien adalah ketepatan cara (usaha kerja) dalam menjalankan sesuatu pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dari Kelurahan Tanjung Harapan.

Dengan adanya aplikasi surat keluar yang dikembangkan di kantor Kelurahan Tanjung Harapan mempermudah pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, dikarenakan dapat mempersingkat waktu dalam proses pelayanan pembuatan surat keluar. Pembuatan surat keluar itu sendiri hanya dengan menginput data persyaratan yang telah dibawa oleh masyarakat surat yang dibutuhkan hanya tinggal dicetak saja, dan juga ketanggapan dari pegawai semakin baik karena pegawai kelurahan sudah memahami proses dari setiap surat keluar yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dapat dijelaskan bahwa sama dengan pendapat masyarakat sebelumnya jika pelayanan di kelurahan Tanjung Harapan sudah berjalan dengan baik dan pegawai kelurahan cepat tanggap dalam merespon kebutuhan surat yang diperlukan oleh masyarakat tetapi meskipun begitu tidak semuanya pegawai menguasai dalam mengoperasikan aplikasi surat keluar ini. Sehingga jika pegawai yang memahami aplikasi tersebut berhalangan hadir atau sedang tidak ada di tempat maka proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat akan terhambat dan juga jika masyarakat yang ingin mengurus surat keluar tidak membawa persyaratan yang lengkap saat mengurus surat keluar pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lebih lama.

***Assurance (Jaminan)***

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behaviour*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Dalam proses pengurusan surat keluar aparaturnya kelurahan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Hal ini disebabkan adanya kesadaran dari

aparatur pemerintahan yang menyadari bahwa mereka merupakan pelayan masyarakat sehingga mereka memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan maksimal. Meskipun dalam proses penerapan aplikasi tersebut masih belum terdapat kendala dan masih membutuhkan bantuan dari Ketua RT.

Dalam memberikan pelayanan pegawai kelurahan memberikan sikap yang ramah dan baik. Dalam memberikan pelayanan menggunakan sistem aplikasi keluar seluruh pegawai dikatakan dapat mengoperasikannya. Tetapi dari hasil observasi yang dilakukan penulis beberapa pegawai saja yang dapat mengoperasikan aplikasi surat keluar tersebut. Hal ini disebabkan karena hanya tersedianya satu komputer saja yang tersedia dalam proses pengoperasian sehingga hanya beberapa pegawai saja yang dapat mengoperasikan aplikasi tersebut, serta masih minimnya pengetahuan dalam pengoperasian pelayanan menggunakan aplikasi surat keluar.

Dalam proses pelayanan menggunakan sistem aplikasi surat keluar sudah berjalan sesuai dengan standar Operasional Prosedur dari kelurahan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan-hambatan seperti sumber daya manusia yang kurang memadai terkait dengan pengetahuan dalam pengoperasian pelayanan menggunakan sistem aplikasi surat keluar serta masih kurangnya juga sarana yang menunjang pelayanan tersebut.

### ***Emphaty (Empati)***

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani semestinya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lurah selaku pimpinan di kantor kelurahan selalu mengadakan rapat di setiap satu bulan sekali agar para aparatur kelurahan menyampaikan kepada Lurah bagaimana komunikasi yang terjalin dengan kebutuhan masyarakat. Serta juga untuk meninjau program-program yang telah dibuat oleh pemerintah kelurahan apakah sudah terlaksana dengan baik, ramah, dan juga sopan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Dalam pengurusan surat keluar para pegawai kelurahan memberikan pelayanan secara maksimal saat ada masyarakat yang ingin mengurus surat keluar dan bingung dengan alur pengurusan pembuatan surat keluar akan nada LIMNAS yang bertugas mengarahkan masyarakat menuju pejabat pemberi layanan sesuai dengan surat keluar yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam memberikan pelayan pegawai kelurahan cukup memberikan komunikasi dengan baik. Dalam memberikan pelayan pegawai Kelurahan sudah

melakukan dengan ramah. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Pegawai kelurahan dituntut memiliki sifat sopan dan ramah dalam setiap memberikan pelayanan. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun saja yang diperlukan, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan dapat diartikan seperti ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dari kelurahan agar terciptanya pelayanan yang optimal. Penjelasan diatas sejalan dengan arsip pengurusan surat keluar yang dapat dilihat pada lampiran 2. Dalam pengurusan surat keluar tersebut dapat diketahui dalam sehari ada 5-7 pengurusan surat.

Pegawai kelurahan di tuntut dapat berkomunikasi dengan baik dengan ramah dan sopan serta dapat mengerti dan memahami yang diinginkan masyarakat. Serta juga mempunyai sikap yang saling menghargai sesama pegawai maupun masyarakat. Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.

Dalam pelayanan yang diberikan aparatur kelurahan memprioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Pegawai kelurahan mampu berkomunikasi dengan baik dan tidak membedakan masyarakat agar terjalinnya komunikasi yang harmonis.

### ***Faktor Penghambat***

Faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi surat keluar di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai, baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Petugas yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Serta masih minimnya pegawai yang mengetahui dan mengoperasikan pelayanan menggunakan aplikasi keluar. Oleh sebab itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang saja yang dapat memberikan pelayanan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas di bagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Pelayanan menggunakan sistem aplikasi surat keluar yang ada di Kelurahan Tanjung Harapan merupakan suatu inovasi pelayanan administrasi yang mempermudah pegawai dalam memberikan masyarakat yang ingin mengurus surat keluar dalam sistem aplikasi surat keluar terdapat berbagai jenis pengurusan surat terutama surat-surat yang bersifat umum seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Surat Pengantar Nikah.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pelayanan pengurusan surat keluar menggunakan aplikasi surat keluar aparatur pemerintah kelurahan memberikan jaminan waktu penyelesaian yaitu 1-5 menit dari proses penginputan data sampai dengan pencetakan surat keluar yang diperlukan masyarakat. Adapun Prosedur pelayanan yang dilakukan pemerintahan kelurahan berupa tata cara melaksanakan suatu pekerjaan dengan unsur-unsur administrasi serta menggunakan tata tertib dalam pelaksanaannya. Prosedur pelayanan yang dibutuhkan bagi pengguna pelayanan memuat kesederhanaan. Contohnya untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pertama, masyarakat harus meminta surat rekomendasi atau surat pengantar dari Ketua RT setempat. Kemudian masyarakat membawa KK dan KTP bersama dengan surat pengantar dari Ketua RT untuk diserahkan ke pegawai kelurahan untuk mengisi data yang ada di aplikasi kelurahan setelah itu akan di proses dan di print.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kualitas pelayanan di Kelurahan Tanjung Harapan dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. aplikasi surat keluar yang

dikembangkan di kantor Kelurahan Tanjung Harapan mempermudah pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, dikarenakan dapat mempersingkat waktu dalam proses pelayanan pembuatan surat keluar. Akan tetapi, dalam proses pengurusan masih terdapat masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang lengkap dalam mengurus surat-surat keluar sehingga menghambat aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Pembuatan surat keluar itu sendiri hanya dengan menginput data persyaratan yang telah dibawa oleh masyarakat surat yang dibutuhkan hanya tinggal dicetak saja, dan juga ketanggapan dari pegawai semakin baik karena pegawai kelurahan sudah memahami proses dari setiap surat keluar yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)  
Memberikan pelayanan terhadap masyarakat para pegawai selalu memberikan sikap yang baik, ramah, sopan dan tidak berkata kasar saat memberikan pelayanan karena sikap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah faktor dalam kualitas pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Tanjung Harapan. Akan tetapi, dalam proses pemberian pelayanan dengan menggunakan sistem aplikasi surat keluar masih terdapat kendala di pihak aparatur kelurahan yang mana hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikan aplikasi keluar. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut.
5. Dimensi *Empathy* (Empati)  
Pegawai kelurahan diuntut dapat berkomunikasi dengan baik dengan ramah dan sopan serta dapat mengerti dan memahami yang diinginkan masyarakat. Serta juga mempunyai sikap yang saling menghargai sesama pegawai maupun masyarakat. Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.
6. Faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi surat keluar di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, antara lain adalah sebagai berikut:
  - a. Sumber Daya Manusia  
Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Aparatur yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Serta masih minimnya pegawai yang mengetahui dan mengoperasikan pelayanan menggunakan aplikasi keluar. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang

saja yang dapat memberikan pelayanan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat.

### **Saran**

1. Perlu diadakannya pelatihan kepada semua aparatur pemerintah yang ada di kantor kelurahan dalam mengoperasikan aplikasi surat keluar yang digunakan kantor kelurahan Tanjung Harapan untuk memberi kemudahan dalam pelayanan dan juga cepat dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat.
2. Perlu adanya penambahan informasi di depan meja resgistrasi atau di papan pengumuman di kantor kelurahan mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa saat mengurus surat keluar dengan menggunakan aplikasi di kantor kelurahan Tanjung Harapan.

### **Daftar Pustaka**

- Aji Supriyanto. 2005. *"Pengantar Teknologi Informasi"*. Jakarta. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat.
- Budiharto, Widodo. 2005. *Panduan Lengkap Belajar Mikrokontroller Perancangan Sistem dan Aplikasi Mikrokontroller*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.
- Dann, Sugandha. 1991. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Jakarta :Intermedia.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Henry, Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga. Yogyakarta, STIE YPKN.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung P.T. Alumni.
- Sedarmayanti. 1997. *Tata Kearsipan Dengan Manfaat Teknologi Modern*. Bandung : ILham Jaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. (1985), *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Wursanto. 1991. *Kearsipan 1*. Yogyakarta : Kanisius Yogyakarta.

### **Dokumen – Dokumen**

- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.