

---

**PENERAPAN PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK BAGIAN  
PROTOKOL KOMUNIKASI DAN ADMINISTRASI PIMPINAN  
( Studi Penelitian Di Pemerintahan Kota Surakarta )**

Oleh

Rudy Arif Apriyanto<sup>1</sup>, Supriyono<sup>2</sup>, Muhammad Rizal<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Hukum, Universitas Surakarta

Email: <sup>1</sup>[wessliansyah@gmail.com](mailto:wessliansyah@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 03-05-2023

Revised: 13-05-2023

Accepted: 21-05-2023

**Keywords:**

Peraturan Daerah Tentang  
Pelayanan Publik, Protokol  
Komunikasi Dan  
Administrasi Pimpinan

**Abstract:** *Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya*

---

**PENDAHULUAN**

Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.<sup>1</sup> Tugas utama dari aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Publik dapat menilai langsung kinerja pemerintah tergantung pada layanan yang diterima. Untuk kualitas layanan ini Humas di semua kementerian/lembaga merupakan hal yang mendasar harus segera diperbarui. Peningkatan Pelayanan Publik, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN RB) menerapkan kebijakan untuk menjadikan tahun 2014 sebagai tahun pembaharuan Pelayanan publik. Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparat pemerintahan. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik ( *Good Governance* ) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparat negara.<sup>2</sup> Berdasarkan hierarki peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, salah satu diantaranya Peraturan Daerah ( PERDA ) adalah instrument aturan yang secara sah diberikan kepada pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan peraturan di daerah. Sejak tahun 1945 hingga sekarang ini, telah berlaku beberapa Undang – Undang yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan menetapkan peraturan daerah sebagai salah satu instrumen yuridisnya.<sup>3</sup>

Berdasarkan ketentuan diatas didalam suatu instansi pemerintahan khususnya kota surakarta dibentuk sebuah peraturan daerah yang memuat tentang pelayanan publik pada Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012. Di dalam Penerapan Pelayanan Publik yang dilakukan di Pemerintah Kota Surakarta khususnya di Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan, memberikan salah satu pelayanan bagi kepentingan masyarakat, lembaga dan instansi kedinasan khususnya pada proses surat menyurat yang di tujukan kepada Walikota, Wakil Walikota dan Sekda. Dalam kaitannya hal tersebut Pemerintahan kota Surakarta membuat Peraturan Daerah Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 33.2 Tahun 2021 Tentang Pedoman tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Surakarta dan Peraturan Walikota Surakarta nomor 34 tahun 2021 Tentang pedoman penyusunan, monitoring dan evaluasi peta proses bisnis dan standar operasional prosedur di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. Berdasarkan uraian tersebut diatas peneliti akan menguraikan proses pelayanan publik yang ada di pemerintahan kota Surakarta khususnya di Bagian Protokol Komunikasi Administrasi Pimpinan salah satunya penerapan pada Proses surat-menyurat.

---

<sup>1</sup> UU RI Nomor 25 Tahun, “*Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service,*” Www.Bphn.Go.Id 2003, no. 1 (2009): 3.

<sup>2</sup> Hardjosoemantri, “Pengaruh *Good Governance* Dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah (Studi Kasus Di Pemerintah Kabupaten Garut),” *Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung* (2003): 1299–1311,

<sup>3</sup> Yuri Sulisty, Antikowati Antikowati, and Rosita Indrayati, “Pengawasan Pemerintah Terhadap Produk Hukum Daerah (Peraturan Daerah) Tentang Pemerintahan Daerah,” *e-Journal Lentera Hukum* 1, no. 1 (2014): 1–12,

---

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan penerapan pelayanan persuratan yang ada di Bagian Protokol Komunikasi dan Adnistrasi Pimpinan
2. Kendala dalam penerapan administrasi pelayanan publik surat-menyurat di pemerintahan kota Surakarta ?
3. Bagaimana upaya cara mengatasi kendala tata tertib administrasi yang baik dan benar serta akuntable di pemerintahan kota Surakarta ?

### Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi tingkat pencapai hasil penerapan pelayan publik yang dapat memberikan birokrasi dalam sistem pelayanan administrasi persuratan secara cepat, efektif dan efisien sebagai wujud pelayanan yang nyata pada layanan persuratan sebagai salah satu penerapan administrasi yang ada di Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Pemerintahan Kota Surakarta. Mengetahui pengelolaan surat menyurat, yaitu mulai dari pengurusan surat masuk dan surat keluar pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada lapisan masyarakat se Kota Surakarta baik masalah, terkait surat pertanahan, perizinan, rekomendasi dan surat-surat lainnya.

### Manfaat Penelitian

Memberikan bahan informasi dan pengetahuan sebagai tambahan wawasan bagi penulis juga para pembaca pada umumnya, diharapkan menambah wawasan pengalaman dan pengetahuan serta ilmu yang lebih mendalam bagi penulis mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Sebagai penerapan tentang pengetahuan pelayanan publik khususnya pada layanan persuratan sebagai salah satu penerapan administrasi yang ada di Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Pemerintahan Kota Surakarta. Memberikan suatu bahan masukan evaluasi mengenai pengelolaan surat yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengelolaan surat masuk maupun surat keluar.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivis dan digunakan untuk mempelajari keadaan benda-benda alam. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik kaerana penelitiannya dilalukan pada kondisi yang alamiah, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis , penuh makna. Jenis penelitian kualitatif juga disebut penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan.<sup>4</sup>

### Lokasi Penelitian

Adapun pemilihan lokasi dalam menyusun tugas akhir ini, penulis memilih di tempat di Pemerintahan Kota Surakarta Khususnya di Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan. Sebagai studi lapangan, dasar penyuluhan umum yang kaitannya

---

<sup>4</sup> Frank van Steenberg and Albert Tuinhof, "BAB III METODE PENELITIAN 3.1 Lokasi Penelitian Dalam," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2009): 52–66.

dengan penerapan Pelayanan Publik satunya pelayan persuratan

### Jenis Sumber Data

#### a. Data Primer

Yaitu data diambil dari sumber primer. Dalam hal ini peneliti (Penulis) secara langsung melakukan observasi lapangan ke objek penelitian dengan melakukan proses wawancara terhadap narasumber.

#### b. Data Sekunder

Yaitu data yang di peroleh penulis dari buku-buku atau literature yang terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini sebagai penunjang dalam penelitian.<sup>5</sup>

#### c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tertulis. Tujuan dari wawancara ini untuk mencari data-data mengenai pengelolaan surat di Kantor Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan di Kota Pemerintahan Kota Surakarta.<sup>6</sup>

### Teknik Pengumpulan Data

Adapun Metode dalam penulis mengumpulkan data dalam Tugas Akhir ini adalah :

#### a. Metode Observasi

Adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Melakukan pengumpulan data lapangan yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, yaitu dengan wawancara, observasi, dokumentasi.

#### b. Studi Literatur

Studi literatur merupakan sebuah proses pencarian berbagai hasil kajian atau studi yang akan berkorelasi dengan penelitian yang dilakukan. Studi literatur termasuk pada kategori sumber data sekunder yang datanya dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

### Teknik Analisa Data

Dalam Tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis interaktif untuk mencari dan menyusun data yang didapat dari dokumentasi, wawancara, dan lain sebagainya ke dalam suatu kategori. Penulis menggunakan metode tersebut dengan maksud agar memperoleh analisa data pada waktu penelitian berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagai mana diungkapkan Miles dan Huberman. Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan dengan empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>7</sup> Sehingga mendapatkan beberapa tujuan untuk menguraikan data penelitian lebih mudah dipahami, mendapatkan

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Wanda Dwi Rahmahwati, "Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah," Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (2019), hal.43.

<sup>7</sup> Frank van Steenberghe and Tuinhof, "BAB III METODE PENELITIAN 3.1 Lokasi Penelitian Dalam." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2009): 52–66

jawaban dari penelitian yang dilakukan untuk nantinya diolah menjadi kesimpulan yang sesuai dengan data yang telah didapat. Mendapatkan penjelasan mengenai suatu peristiwa tertentu.

### Tinjauan Pustaka

Didalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 42 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di pasal 54 Bagian Protokol komunikasi dan Administrasi Pimpinan dipimpin oleh seorang kepala bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum. Di dalam pasal 55 di jelaskan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan dan evaluasi di bidang tata usaha, komunikasi, serta protokol dan rumah tangga pimpinan daerah ( Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah dan Staf Ahli ).<sup>8</sup> Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Semua Barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is publik service*".<sup>9</sup> Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan daerah Surakarta Nomor 12 tahun 2012 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 Nomor 7 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan setiap penduduk atas barang , jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>10</sup> Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda- beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" didefinisikan sebagai aktifitas seseorang sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>11</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam ketentuan umum di Peraturan Daerah Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 pasal 1 Nomor 8 Penyelenggara Pelayanan Publik yang yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah ( SKPD ) Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dan ( BUMD ) Badan Umum Milik Daerah.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Peraturan Walikota Surakarta Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Nomor 42 Tahun 2021.

<sup>9</sup> Ekaprilia Pelayanan Publik, and Konsep Pelayanan Publik, "*What Government Does Is Public Service*" 2 ." (2015): 20-41.

<sup>10</sup> Peraturan Daerah Surakarta Tentang Pelayanan Publik Nomor 12 Tahun 2012."

<sup>11</sup> Ekaprilia Pelayanan Publik, and Konsep Pelayanan Publik, "*What Government Does Is Public Service*" 2 ." (2015): 20-41.

<sup>12</sup> Tanah et al., "Walikota Surakarta."

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia.<sup>13</sup> Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.<sup>14</sup>

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan merupakan unsur staf yang dipimpin oleh Sekteraris Daerah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota. Sekretariat Daerah mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyusun kebijakan dan pengkoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Jadi beberapa peranan Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan antara lain menyiapkan bahan koordinasi dan fasilitasi keprotokolan pimpinan daerah, melaksanakan pelaksanaan tugas pada Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah dan Staf Ahli, dan melaksanakan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan administrasi perkantoran yang meliputi kegiatan tata usaha, persuratan dan rapat-rapat dinas pimpinan. Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan penerapan pelayanan publik yang ada di bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan sebagai salah satu tugas kepada pimpinan dalam sub koordinasi Tata Usaha administrasi persuratan. Pengelolaan surat merupakan rangkaian kegiatan surat-menyurat yang di lakukan dari berapa instansi dinas, lembaga luar maupun masyarakat kota Surakarta khususnya. Langkah-langkah pengelolaan surat yang dilakukan oleh bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan. Berdasarkan hasil obserfasi terkait pedoman pemrosesan surat masuk sebagaimana surat yang masuk ditanganai oleh staf Tata Usaha yang terdiri dari beberapa bidang, Jadi surat-surat yang masuk dilakukan dengan proses penginputan data dengan menggunakan sebuah aplikasi sederhana yang mana memuat penginputan jenis surat, nomor surat, tanggal masuk surat, nama pengirim, tujuan pengirim dan perihal lalu melakukan penyimpanan. Dalam proses penyimpanan tidak hanya memasukkan file ke dalam area penyimpanan, tetapi juga memiliki sistem penyimpanan yang baik sehingga ketika dibutuhkan, arsip dapat dengan ,mudah ditemukan. Setelah melakukan penyimpanan aplikasi mengeluarkan nomor indeks yang mana nomor tersebut urutan dari surat atau dokumen yang sudah masuk dari keseluruhan surat, nomor indeks tersebut digunakan pada saat dibutuhkan dapat dengan cepat untuk memudahkan pencarian surat apabila akan mencari surat yang dimaksud. Dari aplikasi ini narasumber mengatakan bahwasanya kita bisa mengetahui alur arsip yang di cari sampai

---

<sup>13</sup> Anggit Saputro and Permadi Mulajaya, "Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 49–54.

<sup>14</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman.

---

pada pimpinan yang mana ke Walikota, Wakil Walikota ataupun ke Sekretaris Daerah.<sup>15</sup>

Surat masuk dapat disimpulkan bahwa: surat masuk diterima dan diinput ke aplikasi surat selanjutnya di serahkan kepada Sub Koordinator Tata Usaha untuk di periksa dan di berikan cek list supaya menjadi periksa surat apa saja yang sudah masuk. Kemudian diserahkan kembali ke pengelolaan persuratan untuk di serahkan kepada pimpinan dengan memisahkan surat kepada masing masing tujuan pimpinan diantaranya Walikota Wakil Walikota ataupun Sekretaris Daerah, dengan menuliskan ke buku agenda dengan hanya menulis nomor indeks yang di peroleh dari aplikasi pada saat penyimpanan setelah melakukan penginputan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya tanda bukti penerima kepada masing-masing sekretaris pribadi pimpinan menghindari kehilangan pelacakan surat tersebut ada dimana posisi waktu penyerahannya. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan lembar jawab atau disposisi dari masing-masing pimpinan yang mendapatkan surat tersebut untuk di sampaikan ke Dinas terkait yang di beri amanat disposisi oleh pimpinan. Proses untuk mendapatkan kembali surat seperti pada awal penyerahan dengan cara masing-masing sekretaris pribadi pimpinan menuliskan nomor indeks kemudian penerima menandatangani sebagai bukti telah diserahkan kembali.<sup>16</sup>

Sedangkan proses surat keluar Surat pada saat diterima dari masing-masing sekretaris pribadi pimpinan yang kemudian diserahkan ke bagian pengelola surat keluar, dengan melakukan serah terima disertai dengan buku ekspedisi yang tertuliskan hanya nomor indeks surat tersebut, sebagai bukti pertanggungjawaban atas sudah di terimanya kembali surat dari sekretaris pribadi pimpinan. Begitu selanjutnya kepada penerima surat yaitu pengelola surat mencatat kembali nomor indeks pada buku ekspedisi turun yang membuktikan bahwasannya surat sudah diberi disposisi. Selanjutnya surat-surat tersebut dilakukan pemilihan atau pemisahan surat biasa atau surat dinas yang kemudian diserahkan ke masing-masing pengelola. Surat-surat tersebut yang nantinya kita serahkan kepada dinas-dinas yang mendapatkkan disposisi pada lembaran yang tertulis di disposisi. Khusus surat dinas untuk kemudian di buatkan catatan disebuah agenda di buku besar, yang nantinya sebagai tanda bukti serah terima kapada dinas terkait yang telah di disposisikan dari pimpinan. Pada proses tersebut sebelumnya petugas sudah mengisikan nomor surat yang harus diisi dengan kode khusus dan urutan nomor pada tanggal yang diminta. Sedangkan penanganan surat biasa dilakukan langsung dengan menuliskan di kartu kendali dengan lembaran tiga rangkap yaitu putih, kuning dan merah, yang nantinya kuning sama merah kita tempelkan pada lembaran surat yang kemudian kita distribusikan, untuk yang kuning kita ambil kembali sebagai tanda bukti otentik serah terima surat tersebut.

Dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar dalam setiap instansi melalui beberapa tahap dalam melakukan beberapa tahap tersebut sering menghadapi beberapa kendala. Faktor penghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar diantaranya surat tidak melalui proses penginputan di bagian Protokol Komunikasi dan administrasi pimpinan, Yang kedua adanya permintaan penomoran yang disebut antidatir, antidatir adalah penomoran yang mana nomor tersebut dimintakan dari dinas harus nomor

---

<sup>15</sup> “Hasil Wawancara Dengan Sub Koordinator Tata Usaha Protokol Pada Tanggal 15 Maret 2023,” n.d.

<sup>16</sup> Ibid.

pada saat tanggal tertentu yang sudah berlalu atau tanggal yang sudah lewat dikarenakan kita saat penomoran tidak menggunakan aplikasi sistem pihak pengelola kesulitan harus mencari kartu kendali tanggal tanggal yang lalu sesuai urutan nomor yang dikeluarkan saat tanggal tersebut dan yang ketiga masih berlakunya sistem fax diluar Instansi Pemerintahan Kota Surakarta, yang sering terjadi dan dilakukan oleh Pemerintahan Provinsi.

Dalam mengatasi upaya untuk melakukan perbaikan di dalam proses surat masuk dan surat keluar yang ada di bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan dari hasil wawancara menurut Bapak Suroso selaku Sub Koordinator Tata Usaha mengemukakan bahwa perlu adanya peningkatan Sumber Daya Manusia. Salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi pemerintahan maupun perusahaan. Sebagai peningkatan ketrampilan dalam mewujudkan produktifitas dalam bekerja menciptakan perubahan positif bagi ASN. Seiring dengan pertumbuhan dengan pesatnya terciptanya sistem digitalisasi diwajibkan ASN mempunyai kemampuan yang lebih. Pengembangan Sumber Daya Manusia yang intensif membuat keterampilan ASN bertambah. Pada hakikatnya, Sumber Daya Manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana mencapai tujuan organisasi itu. Di sini Sumber Daya manusia dilihat bukan sekedar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipat gandakan. Di sini perspektif Sumber Daya Manusia sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka. Selain sumber daya manusia perlu adanya pencapaian sistem digitalisasi yang mumpuni yaitu sistem aplikasi yang berbasis digital untuk pengelolaan surat keluar khususnya, sebagai alat bantu memudahkan dalam proses pencapaian kinerja administrasi persuratan sehingga meminimalkan kesalahan yang terletak pada manusia itu sendiri dan mempercepat tugas yang diberikan kepada ASN terkait. Dengan adanya sistem aplikasi digital yang dikelola dengan sumber daya manusia yang sudah mumpuni memberikan komitmen pelayanan Pemerintahan khususnya di bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan supaya lebih baik dengan pencapaian hasil yang maksimal dalam bidang pelayanan persuratan.<sup>17</sup>

## KESIMPULAN

Pelayan Publik yang ada di dalam Pemerintahan Kota Surakarta adalah pelayanan persuratan yang mana proses kegiatannya melakukan penerimaan surat masuk dan penyampaian surat keluar, kegiatan tersebut dilakukan oleh salah satu bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan. Pada Pengelolaannya dilakukan oleh Sub Koordinator Tata Usaha, di dalam pengelolaan persuratan terdapat proses

### **1. Penginputan surat masuk dan surat keluar**

dimana dilakukan dengan sistem yang ada di Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan dan terdapat proses surat keluar yang masih menggunakan manual sistem. Dimana hal tersebut dalam memproses persuratan masih mengalami kendala.

### **2. Dari hasil penelitian terdapat beberapa hambatan diantaranya :**

- a. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan sudah berjalan tetapi belum maksimal, masih terdapat surat yang belum bisa terdeteksi lewat sistem pada saat surat masuk.

---

<sup>17</sup> Ibid.

- b. Terjadinya penginputan surat double yang mengakibatkan nantinya kesalahan komunikasi pada surat khususnya pada surat undangan.
- c. Terjadinya permohonan penomoran antitadir yang mengakibatkan terjadinya kesalahan nomor urutan karena belum tersistem dalam sebuah aplikasi.
- d. Belum adanya sistem aplikasi yang mempermudah dalam penanganan surat keluar, yang hanya mengandalkan pada tulisan tangan serta bukti otentik hanyalah lembar kertas saja. Ketika kita mencari alat bukti pihak petugas harus mencari arsip terlebih dahulu, yang sebenarnya sudah kita sampaikan atau kita berikan ke dinas terkait. Karena kurangnya komunikasi di dinas tersebut sehingga mencari di bagian pengelolaan persuratan.
- e. Kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai integritas tinggi, sebagai peningkatan ketrampilan dalam mewujudkan produktifitas dalam bekerja menciptakan perubahan positif bagi ASN. Sehingga dapat mengikut perkembangan digitalisasi

### **3. Upaya untuk mengatasi hambatan dalam mengelola Pelayanan Publik khususnya persuratan dari hasil penelitian perluadanya :**

- a. Pengembangan aplikasi yang lebih menekankan bahwa proses administrasi persuratan sudah saatnya dibuat secara otomatis dan tersistem. Administrasi yang tersistem membuat proses berjalan dengan lebih mudah dan cepat karena dapat di pantau secara *realtime* sehingga aktivitas administrasi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Administrasi persuratan dapat dilakukan tanpa mengenal waktu dan tempat, sehingga mempercepat pelayanan kepada masyarakat.
- c. Upaya pengembangan Sumber Daya Manusia, pada dasarnya adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam suatu organisasi baik organisasi publik maupun swasta. Di mana manusia yang dimaksud haruslah cukup jumlahnya sesuai kebutuhan serta memiliki keterampilan yang memadai sesuai tuntutan tugas-tugas dalam institusi pemerintahan.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka saran yang dapat di berikan diantaranya yaitu :

1. Pemberian motivasi dengan melakukan briefing pagi agar pengelolaan berjalan dengan baik sehingga menjadikan pelayanan yang memuaskan.
2. Perlu diadakannya pengadaan aplikasi khusus, untuk memberikan kemudahan dalam proses pengelolaan surat masuk ataupun surat keluar yang mana memberikan dampak positif bagi seluruh dinas di Pemerintahan Kota Surakarta khususnya pelayanan persuratan.
3. Melakukan pelatihan dalam penggunaan komputer, mengingat semua pekerjaan menggunakan komputer.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Anggit Saputro, and Permadi Mulajaya. "Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 49-54.
- [2] Frank van Steenberg, and Albert Tuinhof. "BAB III METODE PENELITIAN 3.1 Lokasi Penelitian Dalam." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. (2009):

- 52-66.
- [3] Hardjasoemantri. "Pengaruh Good Governance Dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Pemerintah Kabupaten Garut)." *Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung* (2003): 1299-1311.
- [4] li, B A B, A Pelayanan Publik, and Konsep Pelayanan Publik. "What Government Does Is Public Service" 2 ." (2015): 20-41.
- [5] Rahmahwati, Wanda Dwi. "Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Wilayah Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah." *Perpustakaan Universitas Negeri Semarang* (2019).
- [6] Sulisty, Yuri, Antikowati Antikowati, and Rosita Indrayati. "Pengawasan Pemerintah Terhadap Produk Hukum Daerah (Peraturan Daerah) Melalui Mekanisme Pembatalan Peraturan Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah." *e-Journal Lentera Hukum* 1, no. 1 (2014): 1-12.
- [7] Tahun, UU RI Nomor 25. "Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service." *Www.Bphn.Go.Id* 2003, no. 1 (2009): 3.
- [8] Tanah, Air, Di Kota, Pembentukan Daerah-daerah Kota, Besar Dalam, Lingkungan Propinsi, Jawa Timur, Jawa Tengah, Tambahan Lembaran, and Negara Republik. "Walikota Surakarta" (2012).
- [9] "Hasil Wawancara Dengan Sub Koordinator Tata Usaha Protokol Pada Tanggal 15 Maret 2023," n.d.
- [10] "PER.WALI\_NO\_42\_TAHUN\_2021\_1.Pdf," n.d.