

## ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT MENYURAT PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN

Selmi Rahinda<sup>1</sup>, Yusran Fahmi<sup>2</sup>, Sri Agusmila Aneta Herlinda<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [selmirahinda0110@gmail.com](mailto:selmirahinda0110@gmail.com)

### ABSTRAK

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik sangat bergantung pada penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang efektif dan efisien di setiap sektor publik, termasuk dalam pelayanan administrasi. Tujuan utama dari pelayanan administrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga proses pemerintahan dapat berjalan dengan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi surat-menyurat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi surat-menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sebagai pedoman resmi, waktu penyelesaian surat yang belum terstandarisasi dengan baik, serta kompetensi petugas yang masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan administrasi surat-menyurat, penelitian ini menyarankan agar pihak Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan segera merumuskan dan menetapkan SOP yang jelas, mengadakan pelatihan atau pengembangan kompetensi di bidang administrasi surat-menyurat, serta meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan. Diharapkan dengan adanya perbaikan tersebut, pelayanan administrasi dapat lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci:** Pelayanan Administrasi, Surat Menyurat

### ABSTRACT

*Good governance is highly dependent on the implementation of effective and efficient governance principles in every public sector, including in administrative services. The main objective of administrative services is to meet the needs of the community as service users, so that the government process can run optimally. This study aims to analyze the administrative services of correspondence at the Balangan Regency Regional Secretariat in an effort to meet the needs of the community. This study uses a qualitative descriptive approach method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that administrative correspondence services at the Balangan Regency Regional Secretariat have not been running optimally. This can be seen from the absence of clear standard operating procedures (SOPs) as official guidelines, the time for completing letters has not been standardized properly, and the competence of officers that still needs to be improved. To improve the quality of administrative correspondence services, this study recommends that the Balangan Regency Regional Secretariat immediately formulate and determine clear SOPs, conduct training or competency development in the field of administrative correspondence, and improve the discipline of service officers. It is hoped that with these improvements, administrative services can be more effective, and efficient.*

**Keywords:** Administrative Services, Correspondence

## PENDAHULUAN

Pengelolaan pemerintah yang baik harus dilakukan di semua sektor publik. Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar hukum yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan publik di Indonesia, mencakup keterbukaan, kepastian, akuntabilitas, partisipasi, keadilan, efisiensi dan kualitas. Pemerintah harus mengikuti prinsip-prinsip tersebut untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kewenangan dan kebutuhan masyarakat, serta menjaga integritas dan objektivitas dalam setiap tindakan. Selain itu, menurut keputusan menteri nomor 63/KEP/M PAN/7/2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan pedoman agar pemerintah memberikan layanan yang efektif dan efisien.

Kabupaten atau kota adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Provinsi. Pembentukan Kabupaten/Kota bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan pemerintah untuk mengatur wilayahnya secara efisien, efektif dan bermanfaat bagi masyarakat, serta untuk memajukan pembangunan Kabupaten atau Kota.

Salah satu tugas penting Sekretariat Daerah ialah mengelola proses administrasi, yakni surat-menyurat. Dalam rangka memperlancar pelayanan dibutuhkan standar operasional prosedur agar pengelolaan surat menyurat efektif, efisien, dan tertib administrasi. Surat merupakan sesuatu yang ditulis, dari bentuknya ada 2 (dua) yakni; fisik (kertas) dan sarana elektronik (email), yang berisi pesan atau informasi yang dikirim oleh orang yang satu atau lembaga, dengan orang atau lembaga lain. Berdasarkan pada prosedur pengurusannya, surat ada 2 (dua) bagian yaitu surat masuk dan surat keluar.

Surat masuk adalah surat yang diterima dari orang atau lembaga lain. Prosedur pengelolaan surat masuk dimulai dengan penyerahan surat kepada Resepsionis, yang merupakan salah satu bagian dari Sub Bagian Umum. Selanjutnya, dilakukan pengecekan tujuan surat, pencatatan dalam buku agenda, dan pemberian disposisi surat. Setelah itu, surat dimasukkan ke dalam aplikasi sistem Srikandi, dan didistribusikan. Surat-surat yang umumnya diterima di Sekretariat Daerah antara lain; Surat permohonan, surat izin, surat pemberitahuan, surat keputusan, surat perintah tugas, serta surat undangan. Setiap surat masuk memuat nomer surat, alamat pengirim, isi, perihal, tanggal pembuatan, serta penerima. Dari Januari hingga November 2024, Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan menerima 600 surat masuk.

Sedangkan surat keluar yakni surat yang dikeluarkan sendiri dari lembaga atau instansi pemerintahan tersebut. Proses pengelolaannya dimulai dengan perintah pembuatan atau penyusunan surat oleh pejabat terkait, kemudian dilakukan pemeriksaan dan disposisi untuk mendapatkan persetujuan. Setelah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, surat dicatat dalam buku agenda serta dimuat kedalam aplikasi sistem untuk keperluan arsip. Surat keluar memuat informasi penting seperti nomor surat, tanggal pembuatan, alamat tujuan, isi serta perihal. Surat-surat yang umumnya di keluarkan oleh Sekretariat Daerah yakni surat pemberitahuan, surat keputusan, surat permohonan dan surat rekomendasi. Surat keluar berfungsi sebagai alat komunikasi formal yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Dari Januari hingga November 2024, Surat keluar Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan berjumlah 524 surat.

Pengelolaan surat-menyurat yang efektif dan efisien sangat penting untuk mendukung kinerja pada Sekretariat Daerah. Namun, peneliti melihat pada observasi awal terdapat beberapa permasalahan yang menghambat efisiensi pengelolaan surat-menyurat. Pertama, Pegawai atau petugas yang menangani surat belum mempunyai keahlian khusus dalam bidang surat menyurat, dan surat terkadang mengalami keterlambatan dalam pendistribusian. Kedua, proses pengelolaan surat-menyurat sering kali mengalami keterlambatan karna kurangnya koordinasi antar unit atau prosedur yang kompleks. Ketiga, terdapat kesulitan dalam mendapat akses cepat dan akurat terkait status keberadaan surat yang sedang di proses atau sudah selesai, sehingga informasi tentang keberadaan surat masih harus dicari secara manual..

Penelitian terdahulu 2. Muhammad Kadapi.( 2023). Yang berjudul “Analisis Kinerja Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan” Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengidentifikasi dan menganalisis kinerja pengelola surat menyurat sesuai dengan Tata Naskah Dinas dan sesuai SOP Pengelolaan Surat Menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Selatan. Jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kinerja pengelola yang dilakukan pegawai mencakup 5 dimensi, yaitu: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Pada penelitian ini diketahui bahwa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Selatan masih belum dilakukan secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Selatan belum teliti dan cermat dalam pengelolaan surat menyurat, masih tidak tepat waktu untuk menyelesaikan proses pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Selatan. Sehingga akan berdampak pada keberlangsungan tugas-tugas internal organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Selatan.

## **METODE**

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi data guna mendapatkan kualitas hasil penelitian, ini juga sekaligus dijadikan sebagai pedoman langsung terhadap apa yang dikumpulkan berikutnya di dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah delapan belas orang dengan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan membercheck.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Pelayanan Administrasi Surat Menyurat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan**

1. Prosedur Pelayanan
  - a. Kejelasan prosedur pelayanan

Standar Operasional prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi. SOP merupakan hal terpenting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatan yang dilakukan dalam koridor yang sistematis dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan masih belum optimal, terutama terkait dengan ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan tertulis sebagai pedoman pelayanan. Meskipun pengelolaan surat sudah dilakukan secara sistematis, tidak adanya SOP yang resmi membuat proses ini tergantung pada kebiasaan dan pengalaman individu yang terlibat. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas, terutama dalam situasi yang mendesak atau saat terjadi pergantian staf.

Selain itu, tidak adanya prosedur tertulis yang baku turut berdampak pada kurangnya transparansi dalam proses administrasi. Masyarakat yang mengirimkan surat tidak diberikan informasi yang cukup mengenai status surat mereka setelah diserahkan, sehingga sering kali mereka harus menunggu beberapa hari atau bahkan menghubungi instansi untuk menanyakan perkembangan surat yang dikirim. Ketidakjelasan ini menciptakan ketidakpuasan, baik dari sisi masyarakat yang mengharapkan kepastian waktu pemrosesan surat, maupun dari sisi petugas yang harus menangani surat tanpa pedoman yang jelas .

b. Keakuratan data dan informasi

Keakuratan data dan informasi dalam pengelolaan surat menyurat di Sekretariat Daerah merupakan aspek yang sangat penting dalam rangka memastikan kelancaran administrasi pemerintahan dan pelayanan publik.

Berdasarkan observasi di lapangan yang penulis lakukan, pengelolaan surat menyurat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara jelas sebagai pedoman, tetapi langkah-langkah dalam penerimaan surat baik itu surat masuk atau surat keluar sudah cukup baik.

Belum adanya Standar Operasional Prosedur menyebabkan tidak akuratan data dan informasi yang diberikan petugas kepada pengguna pelayanan, menyebabkan kesalahan dalam penanganan surat baik itu pencatatan surat, pendistribusian surat, pengarsipan surat dan untuk penyelesaian surat. Dalam hal ini diperlukan adanya SOP yang kompleks, menjadi ketetapan atau pedoman untuk acuan dalam pengelolaan yang evekkatif dan efesien.

## 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian. Pada pengelolaan surat menyurat , waktu penyelesaian untuk memastikan efektifitas dan efesiensi penerima pelayanan agar ada kejelasan waktu yang dibutuhkan.

a. Durasi penyelesaian surat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat menyurat pada sekretariat daerah kabupaten balangan masih belum terstandarisasi dengan jelas, terutama terkait dengan waktu penyelesaian surat.

Ketidakpastian dalam waktu penyelesaian surat ini menunjukkan perlunya adanya peraturan yang lebih tegas dan SOP yang mengatur durasi penyelesaian surat secara jelas. Dengan adanya standar waktu penyelesaian yang lebih terstruktur, sekretariat daerah dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan surat

b. Kecepatan Respon

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kecepatan respon dan pengelolaan surat masih belum optimal. Proses penyelesaian surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan mengalami beberapa kendala yang menghambat kecepatan respon. Keterlambatan dalam penyelesaian surat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk hilangnya berkas yang diterima oleh petugas, ketidakhadiran pimpinan atau sekretaris yang sedang bertugas di luar, serta kurangnya komunikasi yang jelas mengenai status surat. Meskipun terdapat prosedur dan janji waktu penyelesaian, kenyataannya surat sering kali tidak diselesaikan tepat waktu.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan. Biaya yang dikeluarkan, untuk pelayanan surat masuk dan surat keluar.

a. Biaya untuk pengelolaan surat masuk dan keluar

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan atau dibebankan kepada penerima pelayanan. Pelayanan pengelolaan surat menyurat ditanggung oleh anggaran pemerintah yang sudah dialokasikan untuk operasional. Sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik efisiensi, transparansi dan aksesibilitas.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil yang diberikan, melalui sebuah proses pengelolaan mengenai surat menyurat, baik itu surat masuk ataupun surat keluar.

a. Produk Pelayanan surat masuk dan keluar

Kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan. Surat yang biasa masuk pada sekretariat daerah adalah surat permohonan, surat izin, surat pemberitahuan, surat perintah tugas, surat undangan serta surat ketetapan pajak daerah (SKPD) dll. Surat yang biasana di keluarkan oleh internal pada sekretariat daerah surat yang biasanya dikeluarkan oleh sekretariat daerah adalah surat edaran, surat undangan, surat rekomendasi, surat peminjaman dll

Surat-surat yang masuk dan surat yang dikeluarkan oleh Sekretariat Daerah merupakan bagian penting untuk mendukung kelancaran administrasi dan koordinasi dalam mendukung berjalannya pemerintahan daerah dengan baik.

5. Sarana dan prasarana

a. Alat dan perangkat yang digunakan untuk mengelola surat masuk dan keluar

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan masyarakat penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara

pelayanan masyarakat sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana untuk pengelolaan surat-menyurat di Sekretariat Daerah sudah cukup memadai. Fasilitas yang tersedia seperti komputer, mesin fotokopi, printer, lemari arsip, dan alat tulis kantor sudah mencukupi untuk mendukung administrasi surat-menyurat. Meskipun demikian, terdapat beberapa kekurangan, seperti tidak adanya mesin scanner dan ruang arsip khusus untuk penyimpanan surat yang lebih terorganisir.

Dari sisi pengguna layanan, banyak yang menganggap fasilitas yang ada sudah lengkap dan penataan ruangnya juga nyaman. Namun, ada beberapa masukan terkait penambahan petunjuk arah ruangan untuk memudahkan pengguna dalam mencari ruangan yang dituju. Secara keseluruhan, meskipun sarana dan prasarana yang ada sudah baik, beberapa perbaikan kecil, seperti penyediaan ruang arsip khusus juga dibutuhkan untuk kemudahan pencarian surat.

b. Ruang atau tempat penyimpanan surat menyurat

Ruang tempat penyimpanan surat-menyurat adalah area atau fasilitas yang digunakan untuk menyimpan dokumen-dokumen, surat-surat, atau arsip-arsip yang berhubungan dengan kegiatan administrasi suatu organisasi atau instansi. Ruang penyimpanan arsip dirancang untuk menjaga agar surat menyurat dan dokumen tetap aman, terorganisir, serta mudah diakses ketika dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pada sekretariat daerah kabupaten balangan ini tidak tersedia ruang khusus untuk penyimpanan surat masuk maupun surat keluar. Surat masuk disimpan oleh masing-masing bagian yang menjadi tujuan surat, sementara fotokopi dari surat tersebut disimpan di resepsionis. Begitu pula dengan surat keluar, setelah dicatat dan difotokopi, arsip fotokopi tersebut disimpan di lemari arsip yang ada di resepsionis. Semua surat, baik yang masuk maupun keluar, disimpan di satu tempat yang sama tanpa adanya ruang yang didedikasikan khusus untuk pengarsipan.

Meskipun surat-surat tersebut disusun dengan rapi dalam lemari arsip, tidak adanya ruang khusus untuk penyimpanan surat dapat menyulitkan proses pengelolaan arsip dalam jangka panjang. Surat masuk yang disimpan oleh masing-masing bagian tidak memiliki tempat penyimpanan yang terpusat, sementara surat keluar hanya tersimpan di lemari resepsionis. Hal ini berpotensi menghambat efisiensi pencarian dokumen atau pengelolaan arsip yang lebih teratur, terutama jika volume surat semakin meningkat.

Secara keseluruhan, meskipun sistem penyimpanan surat sudah dilakukan dengan cara memfotokopi dan menyusun arsip secara teratur, keterbatasan ruang ini dapat berdampak pada kenyamanan dan efektivitas pengelolaan surat-menyurat di organisasi. Tanpa adanya ruang arsip khusus, proses pengelolaan dokumen bisa menjadi kurang optimal, terutama dalam hal pencarian dan keamanan arsip.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kemampuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memuaskan.

## 1. Petugas yang melayani surat keluar dan masuk

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dengan petugas serta pengguna layanan surat menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan surat menyurat sudah baik mereka melayani sesuai tugas mereka, tetapi masih memiliki sejumlah kekurangan, terutama dalam hal pelatihan dan pengembangan keterampilan. Saat ini, tidak ada pelatihan formal yang terstruktur mengenai pengelolaan surat menyurat, dan petugas lebih mengandalkan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki secara individual. Meskipun ada rencana untuk melaksanakan pelatihan di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan surat berbasis digital, program tersebut belum terealisasi secara maksimal.

Dari perspektif pengguna layanan, meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas umumnya cukup baik, terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna, terutama terkait dengan kurangnya komunikasi yang jelas mengenai prosedur pengelolaan surat dan waktu penyelesaian. Beberapa pengguna merasa bahwa informasi mengenai status surat yang mereka kirimkan sulit untuk diakses, dan prosedur serta estimasi waktu penyelesaian surat tidak dijelaskan dengan rinci. Hal ini mengakibatkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses penyelesaian surat. Selain itu, ada keluhan mengenai ketidaksesuaian antara janji waktu penyelesaian dan realitasnya, yang menunjukkan adanya ketidakpastian dalam hal ketepatan waktu.

Secara keseluruhan, meskipun pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan komunikasi, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu penyelesaian surat. Untuk itu, penting bagi Sekretariat Daerah untuk mengimplementasikan pelatihan yang lebih sistematis dan membangun standar operasional yang jelas agar petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna pelayanan.

## B. Faktor-Faktor yang memengaruhi Pelayanan Administrasi Surat Menyurat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan

Pelayanan administrasi surat menyurat pada sekretariat daerah kabupaten Balangan mempunyai factor-faktor yang berpengaruh yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Dalam penelitian ini akan menjelaskan faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi surat menyurat pada sekretariat daerah kabupaten balangan:

### 1. Faktor Pendukung

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi surat-menyurat di Sekretariat Daerah Faktor pendukung adalah sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, lemari arsip yang cukup, serta teknologi seperti komputer dan jaringan internet yang stabil sangat mendukung kelancaran proses administrasi,. Dengan sarana prasarana yang baik, semua pekerjaan bisa dilakukan dengan lebih cepat, rapi, dan tepat waktu.

### 2. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa faktor penghambat utama dalam pelayanan administrasi surat-menyurat di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. Salah

satu kendala utama adalah kurangnya petugas yang memiliki keahlian khusus atau pelatihan formal di bidang administrasi surat-menyurat. Hal ini menyebabkan pemahaman terhadap tata cara pengelolaan surat menjadi terbatas, sehingga memperlambat proses dan meningkatkan risiko kesalahan.

Selain itu, belum adanya ruang khusus untuk penyimpanan arsip surat juga menjadi masalah. Tanpa ruang yang memadai, pengelolaan arsip menjadi tidak terorganisir, yang berdampak pada kesulitan dalam pencarian dan penyimpanan surat penting. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk mengatur penanganan surat menyurat dan waktu penyelesaian surat. Akibatnya, proses administrasi sering kali tidak terstruktur, menimbulkan kebingungan, dan berpotensi menunda penyelesaian tugas.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini memengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi surat-menyurat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan, penyediaan fasilitas yang memadai seperti ruang arsip, serta penyusunan SOP yang jelas menjadi langkah penting untuk memperbaiki sistem pelayanan di masa mendatang.

## SIMPULAN

Analisis Pelayanan Administrasi Surat Menyurat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan, Berdasarkan hasil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi surat menyurat pada sekretariat daerah kabupaten Balangan belum optimal. Pelayanan Administrasi Surat Menyurat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Hal ini diketahui bahwa: Prosedur pelayanan, pengelolaan surat menyurat masih belum optimal, terutama terkait dengan ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan tertulis sebagai pedoman pelayanan. Ketidakjelasan prosedur menyebabkan tidak akurat data dan informasi yang diberikan petugas kepada pengguna pelayanan. Waktu penyelesaian belum terstandarisasi dengan baik, karna tidak ada kejelasan waktu penyelesaian, yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dalam pelayanan administrasi, menjadikan tidak efisiennya proses pengelolaan surat menyurat. Biaya pelayanan, tidak ada biaya yang dikeluarkan atau dibebankan kepada penerima pelayanan. Pelayanan pengelolaan surat menyurat ditanggung oleh anggaran pemerintah yang sudah dialokasikan untuk oprasional. Produk pelayanan Surat yang biasa masuk pada sekretariat daerah adalah surat permohonan, surat izin, surat pemberitahuan, surat perintah tugas, surat undangan serta surat ketetapan pajak daerah (SKPD) dll. Surat yang biasana di keluarkan oleh internal pada sekretariat daerah surat yang biasanya dikeluarkan oleh sekretariat daerah adalah surat edaran, surat undangan, surat rekomendasi, surat peminjaman dll. Sarana dan prasarana, pada sekretariat daerah kabupaten balangan sudah sangat memadai. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditingkatkan lagi untuk memperlancar proses pengelolaan surat menyurat. Terutama belum adanya petugas yang mempunyai keahlian khusus

dalam surat menyurat dan belum adanya pelatihan. Dari sisi pengguna layanan, pelayanan yang diberikan umumnya memadai, namun terdapat kendala seperti kurangnya informasi dari petugas mengenai prosedur pengelolaan surat, sulitnya mengakses informasi status surat, dan ketidakjelasan estimasi waktu penyelesaian surat. Faktor faktor yang memengaruhi pelayanan administrasi surat menyurat, faktor pendukung adalah sarana dan prasarana yang memadai memudahkan pegawai dalam pekerjaan. Faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi surat menyurat, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk mengatur penanganan surat menyurat dan waktu penyelesaian surat, kurangnya kompetensi petugas pemberi pelayanan, dan tidak ada ruangan arsip.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Pelayanan Publik .
- Anonim. (2021). Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.
- Afifudin dan Beni Ahmad Sacbani. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) ‘Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hardiyansyah (2018). Kualitas Pelayanan Publik. GAVA MEDIA
- Herry Febriadi. (2023). Hukum Administrasi Negara. CV HEMAT.
- Hadiwijoyo Suryo Sakti. (2021). Pelayanan Publik. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Indrya Mulyaningsih. (2012). Terampil Surat Menyurat. Yogyakarta: AYYANA
- Kadapi, M. (2023). Analisis Kinerja Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas Sriwijaya tidak diterbitkan. (<http://repository.unsri.ac.id/106434/>)
- Kamaruddin Sellang. (2016). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Nasution, Ulfa Maharani. (2022). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Medan Area. tidak diterbitkan. (<https://repository.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/17254/1/178510013%20%20Ulfa%20Maharai%20Nasution%20-%20Fulltext.pdf>)
- Sinambela Linjan Poltak. (2016). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbar. (2017). Asas-Asas Manajemen. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sitna Hajar Malawat. (2022). Pengantar Administrasi Publik. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Syubhan Akib,dkk (2023). Komunikasi Bisnis. Lombok Barat: Seval Literindo Kreasi.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Administrasi Dan Metode R&A. Bandung: CV Alfabeta (Cetakan ke 23).



Sujarweni, V. W. (2022). Metodologi Penelitian. PUSTAKABARUPRESS.

Tim Penyusun. (2022). Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Starata 1 (S1). Amuntai: STIA Amuntai.