

**RANCANG BANGUN MODEL SISTEM PENGELOLAAN DOKUMEN
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI
PADA SUBBAGIAN TATA USAHA PIMPINAN
DI BAGIAN PROTOKOL KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
(Menggunakan Pendekatan *Soft System Methodology*)**

Elip Helda, Eva Natalia Tamba

ABSTRACT

Documents are one of the important factors in measuring the level of achievement of organized activities in government. The development of science and technology currently causes changes in all aspects of life, as well as in administrative activities. At present many parties are utilizing electronic media in document management. Using electronic media in document management will facilitate data management.

This research is an exploratory research with a system approach in the form of Soft System Methodology (SSM) which is an approach to solve complex unstructured problem situations. The analysis used is to use 7 (seven) stages in Soft System Methodology (SSM).

From the results of the study it can be concluded that the management of documents to improve administrative services leadership can be done through the use of an input system for documents or letters electronically so as to streamline time, Lack of understanding of JFU in existing technology so that it is a bit difficult to implement the existing system, Lack of understanding of the manuscript service so that there is often a lack of understanding of correspondence. Requirement of protocol training for all protocols so that they can understand their respective duties and functions and Standard Operating Procedures that have not been optimal for managing incoming and outgoing letters and the absence of Standard Operating Procedures for the Secretary of the Regent.

Keywords : document, service, system

A. PENDAHULUAN

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 Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan adalah tata laksana dalam pengembalian keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan. Undang-undang tentang administrasi pemerintahan dimaksudkan sebagai salah satu dasar hukum bagi badan dan/atau pejabat Pemerintahan, warga masyarakat, dan pihak-pihak lain yang terkait dengan administrasi pemerintahan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, salah satu Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan pada Bagian Protokol Setda Kabupaten Lampung Timur adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi, distribusi surat-menyurat dan ketatausahaan bupati dan wakil bupati. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut Aparatur Sipil Negara harus dapat memberikan pelayanan administrasi yang maksimal dan responsif, efektif dan efisien. Pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan Bagian Protokol Kabupaten Lampung Timur terdapat beberapa hambatan pada pelaksanaan pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan administrasi : (1) Kurangnya jumlah sumber daya manusia (ASN) untuk mengelola dokumen administrasi, (2) Pegawai (ASN) yang ada masih minim keterampilan, keahlian, pengetahuan yang cukup untuk mengelola administrasi kepala daerah dan wakil kepala daerah, (3) Sering masih ada kesalahan pada tulisan dan tata bahasa pada dokumen yang akan ditanda tangani kepala dan wakil kepala daerah, (4) Beberapa dokumen yang akan ditandatangani kepala daerah dan wakil kepala daerah belum dilengkapi dengan data pendukung sebagai bahan informasi tentang dokumen, (5) Diperlukan beberapa waktu untuk melacak keberadaan dokumen yang masuk melalui Bagian Umum dan Bagian Hukum, (6) Belum optimalnya SOP yang digunakan untuk pengelolaan administrasi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, (7) Belum efektifnya pengelolaan dokumen keluar masuk pada kepala daerah dan wakil kepala daerah.

Dari latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Rancang Bangun Model Sistem Pengelolaan Dokumen Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan Di Bagian Protokol Kabupaten Lampung Timur (Menggunakan Pendekatan *Soft System Methodology*)?”. Berdasarkan Rumusan Masalah serta fokus penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah : Mengetahui, menganalisa dan menjelaskan model sistem pengelolaan dokumen dalam peningkatan pelayanan administrasi dengan pendekatan *soft system methodology* pada subbagian Tata Usaha Pimpinan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *administration* atau *to administier* yang berarti mengelola (*to manage*) atau menggerakkan (*to direct*).

Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan tata usaha seperti tulis-menulis, atau surat-menyurat. Pengertian administrasi secara luas menurut Sondang P.Siagian dalam bukunya berjudul Filsafat Administrasi mengemukakan pengertian administrasi sebagai berikut : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya (Siagian, 1997:3)”.

Ada beberapa teori tentang kebijakan publik diantaranya yaitu menurut Islamy (2003:20) kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Elemen-elemen penting dalam kebijakan publik yaitu :

1. Bahwa kebijakan publik itu dalam bentuk perdanya berupa penetapan tindakan-tindakan pemerintah
2. Bahwa kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk yang nyata
3. Bahwa kebijakan publik baik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud dan tujuan tertentu
4. Bahwa kebijakan publik itu harus senantiasa ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada, dimana kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Carl I. Friedrich dalam Nugroho, 2014:126).

Kesisteman adalah suatu meta-konsep atau meta-disiplin, dimana formalitas dan proses dari keseluruhan disiplin ilmu dan pengetahuan sosial dapat berhasil. Pemikiran sistem selalu mencari keterpaduan antarbagian melalui pemahaman yang utuh, maka diperlukan suatu kerangka pikir baru yang dikenal sebagai pendekatan sistem (*system approach*), (dalam Barusman, 2017:34).

Terdapat beberapa definisi pendekatan sistem. Antara lain, menurut Ikatrinasari 2010 (dalam Barusman, 2017:34) pendekatan sistem adalah pendekatan terpadu yang memandang suatu obyek atau masalah yang kompleks dan bersifat interdisiplin sebagai bagian dari suatu sistem. Pendekatan sistem adalah dasar rekayasa sistem. Hal ini

sangat penting untuk *system, system thinking, system methodology, system design* dan *system engineering*. Pendekatan sistem adalah paradigma pemecahan masalah. Artinya, pendekatan sistem menganggap bahwa atribut keseluruhan system digunakan untuk mencapai tujuan suatu sistem, yaitu untuk memecahkan masalah. (Jackson, et al 2006 dalam Barusman, 2017:35).

Istilah dan konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia saat ini. Keberagaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi kepada perkembangan konsep pelayanan. Berbagai konsep pelayanan oleh para ahli, seperti Soetopo (dalam Napitupulu, 2007 :164) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Ratmino dan Atik (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara penerima layanan dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang dilayani. Sedangkan menurut Simamora (2010:172) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dikutip oleh Lupiyoadi (2006:44) dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan penerima layanan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sementara menurut Rangkuti (2011:28) bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penyampaian pelayanan yang akan melebihi tingkat kepentingan yang dilayani. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan penerima jasa sebagai inti dari kualitas jasa.

C. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan pendekatan sistem berupa Soft System Methodology (SSM) yang merupakan sebuah pendekatan untuk memecahkan situasi masalah kompleks yang tidak terstruktur berdasarkan analisis holistic dan berpikir system (Checkland, 1999). Penelitian ini menggunakan studi pustaka, pedoman wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data. Kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah secara kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada pengembangan

sistem pengelolaan dokumen dalam peningkatan pelayanan administrasi pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan Protokol Kabupaten Lampung Timur, dimana akan menghasilkan model sistem pengelolaan melalui pendekatan *Soft System Methodology*.

Lokus penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur yang beralamat di Jalan Sukadana Ilir Kecamatan Sukadana. Sumber Data Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang mengerti tentang dokumen dalam pelayanan administrasi. Narasumber yang akan diangkat oleh penulis dalam tesisi ini terdiri dari : Kepala Bagian Protokol, Kasubbag Tata Usaha Pimpinan dan Staf Subbagian Tata Usaha Pimpinan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah matriks dari kumpulan tahapan-tahapan dari Soft System Methodology (SSM):

| No | Tahapan Sistem | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Memahami Situasi yang Bersifat Problematik | <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah dokumen masuk tiap tahun meningkat, penggunaan sistem yang masih manual memakan waktu yang cukup lama sehingga tidak efektif dan efisien - SOP yang ada belum optimal |
| 2 | Menggambarkan Situasi Masalah | <p>Proses Rill Pengelolaan Dokumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) JFU menerima surat (± 1 menit) 2) Surat masuk diperiksa kasubbag TU Pimpinan (± 15 menit) 3) Setelah diperiksa JFU mencatat surat masuk (10menit) 4) Sekretaris Bupati menerima surat masuk (1menit) 5) Surat diperiksa oleh Sekretaris Bupati (± 15 menit) 6) Surat masuk dicatat ulang oleh Sekretaris Bupati (10menit) 7) Surat masuk tersebut dikoordinasikan ke Bupati (30menit) 8) Surat masuk yang telah dikoordinasikan tersebut dicatat oleh Sekretaris Bupati sebagai surat keluar yang telah di DTO dan didisposisi (10menit) 9) Surat diperiksa oleh Kasubbag TU Pimpinan dan dicatat oleh JFU (20menit) |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Memilih Perspektif dan Didefinisikan Sistem yang Relevan | <p><i>Customer:</i>Bagian Protokol Kabupaten Lampung Timur <i>Actor :</i>Subbagian Tata Usaha Pimpinan <i>Transformation:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - penyederhanaan proses dalam pengiputan dokumen masuk dan keluar - sistem administrasi yang terkomputerisasi dan terkoneksi dengan berbasis sistem online sesuai dengan kemajuan jaman untuk mempercepat pelayanan - peningkatan kemampuan JFU dalam komputerisasi <p><i>World View:</i>Prosedur pengelolaan dokumen yang memerlukan waktu, proses serta beberapa tahapan yang menghambat peningkatan pelayanan administrasi dan menjadikan proses terkesan berbelit-belit sedangkan tingginya kuantitas dokumen yang masuk dan dokumen keluar yang harus ditangani secara cepat dengan proses yang lebih cepat sehingga diperlukan pengelolaan dokumen yang tepat dalam peningkatan pelayanan administrasi.</p> <p><i>Owner:</i>Pemerintah Kabupaten Lampung Timur (Bupati) <i>Environment:</i> Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Timur</p> |
| 4 | Membangun Model Konseptual Berdasarkan <i>Roo t Definition</i> | <p>Model Konseptual Pengelolaan Dokumen (surat masuk dan surat keluar):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JFU menerima surat masuk (± 1menit) 2. Surat masuk ditelaah oleh Kasubbag Tata Usaha Pimpinan (jika ada surat masuk yang salah dikembalikan, jika surat masuk benar diproses) (10menit) 3. JFU mengiput surat masuk disistem (10menit) 4. Sekretaris Bupati mengecek surat masuk dan melihat daftar dan perihal surat yang sedang diinput masuk disistem dan Sekretaris Bupati tidak perlu mencatat ulang surat masuk 5. Sekretaris Bupati menerima surat masuk dan langsung mengkoordinasikan dengan Bupati (30menit) 6. Surat masuk yang telah didisposisi dan di DTO |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>dan menjadi surat keluar diperiksa oleh kasubbag (5menit) 7. JFU menginput surat yang telah keluar (5menit)</p> |
| 5 | Perbandingan Antara Model Kelembagaan dengan Realita | <p>1. Masalah :Waktu Model Kelembagaan : Waktu penyelesaian dokumen yang dilalui dalam pengelolaan dokumen menjadi lebih efektif Model Rill :Surat-surat yang ada ditulis tangan sehingga menjadi tidak efektif</p> <p>2. Masalah : Sumber Daya Manusia Model Kelembagaan : Memahami penggunaan teknologi dan komputerisasi sesuai perkembangan jaman Model Rill : Masih menggunakan cara manual dan tidak mengikuti perkembangan jaman</p> <p>3. Masalah : Proses Model Kelembagaan : Lebih jelas dan tidak berbelit- belit Model Rill : Terlalu panjang dan berbelit-belit</p> |
| 6 | Melakukan Perubahan yang Diinginkan dan Layak Secara Sistematis | <p>1. Perlu Dibuatnya sistem pengelolaan dokumen secara elektronik. 2. Perlu diadakannya bimtek,kursus ataupun diklat 3. Perlu dibuatnya SOP yang lebih lengkap dalam Administrasi umum dan untuk Sekretaris Bupati.</p> |
| 7 | Melakukan Tindakan Perbaikan | <p>1. Masalah :Waktu Model Kelembagaan : Waktu penyelesaian dokumen yang dilalui dalam pengelolaan dokumen menjadi lebih efektif Model Rill :Surat-surat yang ada ditulis tangan sehingga menjadi tidak efektif TindakanPerbaikan : Dibuatnya sistem pengelolaan dokumen secara elektronik.</p> <p>2. Masalah : Sumber Daya Manusia Model Kelembagaan : Memahami penggunaan teknologi dan komputerisasi sesuai perkembangan jaman</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Model Rill : Masih menggunakan cara manual dan tidak mengikuti perkembangan jaman</p> <p>Tindakan Perbaikan : Diadakannya bimtek,kursus ataupun diklat</p> <p>3. Masalah : Proses</p> <p>Model Kelembagaan : Lebih jelas dan tidak berbelit-belit</p> <p>Model Rill : Terlalu panjang dan berbelit-belit</p> <p>Tindakan Perbaikan : Dibuatnya SOP yang lebih lengkap dalam Administrasi umum dan untuk Sekretaris Bupati.</p> |
|--|--|---|

E. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian serta pembahasan mengenai Rancang Bangun Sistem Model Pengelolaan Dokumen Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi dengan menggunakan metode *Soft System Methodology*, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan dokumen untuk meningkatkan pelayanan administrasi pimpinan dapat dilakukan melalui penggunaan sistem penginputan dokumen atau surat secara elektronik sehingga dapat mengefektifkan waktu.
2. Kurangnya pemahaman JFU dalam teknologi yang ada sehingga sedikit sulit untuk menerapkan sistem yang ada
3. Kurangnya pemahaman tentang tata naskah dinas sehingga sering terjadi ketidapahaman mengenai surat-menyurat. Diperlukannya diklat keprotokolan bagi seluruh protokol sehingga dapat memahami tugas dan fungsinya masing-masing.
4. Standar Operasional Prosedur yang belum optimal untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta tidak adanya Standar Operasional Prosedur untuk Sekretaris Bupati.

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut dikemukakan beberapa saran yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pimpinan di Subbagian Tata Usaha Pimpinan di Bagian Protokol Kabupaten Lampung Timur, sebagai berikut:

1. Bagian Protokol Kabupaten Lampung Timur hendaknya melakukan uji coba model rancang bangun yang dianggap menjadi solusi untuk mengefektifkan waktu pengelolaan dokumen.
2. Diperlukan peningkatan kemampuan JFU melalui pelatihan dan bimbingan teknis

yang diselenggarakan oleh Bagian Protokol Kabupaten Lampung Timur.

3. Diperlukan peran Kepala Bagian Protokol dan Kasubbag Tata Usaha Pimpinan untuk menjadi fasilitator dalam pengusulan pemberian diklat keprotokolan.
4. Diperlukan pembedahan Standar Operasional Prosedur administrasi umum dan penyusunan Standar Operasional Prosedur untuk Sekretaris Bupati

DAFTAR PUSTAKA

Siagian P.Sondang 2001. Filsafat Administrasi, Alfabeta. Bandung..

Agus P. Erwan dan Dyah Ratih S. 2012. Implementasi Kebijakan Publik. Gava Media: Yogyakarta.

Barusman, M.Yusuf S. 2017. Soft System Methodology. Solusi Untuk Kompleksitas Manajemen. UBL Press. Bandar Lampung.

Budi Winarno. 2007. Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi, Media Presindo. Yogyakarta.

Napitupulu. Paimin .2007. Pelanayan Publik dan Customer Satisfaction. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono, 2012. Statistika untuk Penelitian, Alfabeta. Bandung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah

Peraturan Bupati Nomor 34 Tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas