

Sistim Pengelolaan Data Dan Tata Penyuratan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Bianco Dotulung¹
Marlien T. Lopian²
Stefanus Sampe³

ABSTRAK

Permasalahan Birokrasi dalam kebijakan publik telah terjadi di seluruh tingkatan pemerintah yang ada di Indonesia baik di lingkungan pemerintah pusat, maupun pemerintah provinsi dan daerah, hal ini menjadi tantangan di era moderen yang kesemuanya sebenarnya membutuhkan akses pelayanan publik yang Efektif dan efisien, Bentuk dari pengaplikasian kebijakan pemerintah dalam pengelolaan data di sekretariat daerah provinsi Sulawesi utara ini adalah di adakannya Unit layanan Administrasi, yang memang bertujuan untuk wujudnyata komitmen Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam penerapan e-Government (Penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah), khususnya e-office (Aplikasi Perkantoran Elektronik). Sekaligus program inovatif untuk membenahan berbagai permasalahan pengelolaan data maupun layanan administrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yang selama ini masih banyak kekurangan yang berdampak di semua instansi, organisasi masyarakat dan semua yang akan berhubungan dengan pengelolaan data atau proses administrasi sehingga banyak data yang terlambat di informasikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan berlokasi di Sekretariat Daerah Kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Utara. Focus penelitian menggunakan teori kebijakan dari Anderson (Sudiyono, 2007: 81). Adapun sebelum dibentuknya Unit Layanan Administrasi, Layanan administrasi di lingkungan kantor gubernur dinilai masih kurang efektif dan efisien, berbelit, sulit dijangkau, belum terintegrasi, tidak memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas, masih dilaksanakan secara konvensional/manual, serta belum didukung sarana dan prasarana berbasis TIK sehingga proses pengelolaan data banyak tertunda. Dengan adanya unit layanan Administrasi semestinya pengelolaan data administrasi dalam bentuk ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan, kemudahan mendapatkan pelayanan di lingkungan Kantor Gubernur Sulawesi Utara lebih Efektif dari sebelum di Bentuknya Unit Layanan Administrasi.

Kata Kunci : Pengelolaan Data, Pengelolaan Data, Unit Layanan Administrasi

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrument pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang ilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Seiring dengan hal tersebut bahwa determinan penting untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah adalah dibutuhkan "Infrastruktur Administrasi" yang memiliki kesiapan dan ketangguhan pada semua tingkatan dan tahapan yang meliputi (a). Organisasi pelaksana yang berintikan birokrasi yang mantap dan

Tangguh.

(b). Sistem administrasi atau tata laksana yang efektif dan efisien.

(c). Susunan aparatur atau personalia yang berkemampuan tinggi dari segi

profesional, orientasional yang disertai rasa 5 dedikasi yang tinggi. Hal ini berarti bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia. Sorotan tajam tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi

menjadi wacana yang aktual akhir-akhir ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dan pada sisi lain munculnya konsep privatisasi, swastanisasi, kontak kerja yang pada intinya ingin meminimalkan campur tangan pemerintah yang terlalu besar dalam kebijakan publik .

Menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan kebijakan publik lebih rendah ketimbang yang dilakukan oleh pihak swasta atau kelembagaan masyarakat lainnya. Bahkan Savas mengatakan bahwa tugas pemerintah adalah mengarahkan bukan mengayuh perahu. Memberikan pelayanan adalah mengayuh dan pemerintah tidaklah pandai mengayuh. Permasalahan Birokrasi dalam kebijakan publik telah terjadi di seluruh tingkatan pemerintah yang ada di Indonesia baik dilingkungan pemerintah pusat, maupun pemerintah provinsi dan daerah, hal ini menjadi tantangan di era moderen yang kesemuanya sebenarnya membutuhkan akses pelayanan publik yang Efektif dan efisien, terlebih khusus dalam bidang pengelolaan data, apalagi pada saat ini telah banyak pemerintah daerah yang memanfaatkan kemajuan kecanggihan teknologi dalam rangka memangkas birokrasi dan mempercepat proses pengelolaan data, hal ini juga sudah mulai di terapkan di Sulawesi Utara, terlebih khusus di lingkungan kantor Gubernur Sulawesi Utara yang di dalamnya ada biro umum sekretariat daerah. Biro umum sendiri menangani banyak urusan dan salah satunya adalah

pelayanan pengelolaan data administrasi baik antar pimpinan maupun administrasi yang ada antara masyarakat dan instansi maupun pejabat yang ada di lingkungan kantor Gubernur sendiri. Bentuk dari pengaplikasian kebijakan pemerintah dalam pengelolaan data di sekretariat daerah provinsi Sulawesi utara ini adalah di adakannya Unit layanan Administrasi, yang memang bertujuan untuk wujudnya komitmen Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam penerapan e-Government (Penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah), khususnya e-office (Aplikasi Perkantoran Elektronik).

Sekaligus program inovatif untuk membenahan berbagai permasalahan pengelolaan data maupun layanan administrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yang selama ini masih banyak kekurangan yang berdampak di semua instansi, organisasi masyarakat dan semua yang akan berhubungan dengan pengelolaan data atau proses administrasi sehingga banyak data yang terlambat di informasikan.

Adapun sebelum dibentuknya Unit Layanan Administrasi, Layanan administrasi di lingkungan kantor gubernur dinilai masih kurang efektif dan efisien, berbelit, sulit dijangkau, belum terintegrasi, tidak memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas, masih dilaksanakan secara konvensional/manual, serta belum didukung sarana dan prasarana berbasis

TIK sehingga proses pengelolaan data banyak tertunda. Dengan adanya unit layanan Administrasi semestinya pengelolaan data administrasi dalam bentuk ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan, kemudahan mendapatkan pelayanan di lingkungan Kantor Gubernur Sulawesi Utara lebih Efektif dari sebelum di Bentuknya Unit Layanan Administrasi.

Tinjauan Pustaka Konsep Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat. Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (to manage) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang

ingin dicapai.

Sedangkan menurut Syamsu menitikberatkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan. Sementara Terry (2009:9) mengemukakan bahwa : Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas - aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja to manage yang berarti menangani, atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengertian Pengelolan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu to implement yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat. Pengertian impelementasi secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (Usman, 2004:7) mengemukakan bahwa "implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan" Menurut Syauckani dkk (2004 : 295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab

melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat. Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah. Syukur dalam Surmayadi (2005 : 79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu: (1) adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan (2) target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan (3) unsur pelaksana (Implementor) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Implementasi melibatkan usaha dari policy makers untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut "street level bureaucrats" untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran (target group). Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan pembangunan infrastruktur publik untuk membantu masyarakat agar memiliki kehidupan yang lebih baik, Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi kabupaten, kecamatan, pemerintah desa. Pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu, (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2008:65).

Pengelolaan Data untuk instansi pemerintah yang cukup besar yait⁴

sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi utara, maka sudah selayaknya memiliki

sistem admistrasi yang terpadu, berwal dari permasalahan mis admistrasi yang terjadi di sekretariat daerah provinsi sulawesi utara maka di bentuklah unit Layanan Adminstrasi yang terintegrasi, untuk mendukung proses Pengelolaan Data di Sekretariat Provinsi Sulawesi Utara .

Konsep Kebijakan

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanyamenjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Secara umum istilah kebijakan atau policy digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, ataupun suatu lembaga pemerintahan atau jumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu). Sementara itu publik diartikan sebagai masyarakat yang memiliki arti sekumpulan manusia yang membentuk sebuah sistem semi tertutup, dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Istilah kebijakan publik diartikan berbeda- beda oleh beberapa ahli, diantaranya oleh Robert Eyestone (Budi Winarno, 2012:20). Eyestone menyatakan secara luas kebijakan publik didefinisikan sebagai "hubungan atuan unit pemerintah dengan lingkungan". Pendapat ini dianggap sangat luas cakupannya karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik menyangkut banyak hal, sehingga sulit untuk dimengerti karena banyak sekali kaitannya. Sementara itu, Thomas R. Dye

(dalam Budi Winarno, 2012:20) mengatakan bahwa "Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan an tidak dilakukan". Walaupun batasan yang diberikan oleh Dye dianggap agak tepat, namun batasan ini dianggap cukup memberi perbedaan yang jelas apa yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah.

Konsep Implementasi

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu to implement yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat. Pengertian implementasi secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (Usman, 2004:7) mengemukakan bahwa "implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan" Menurut Syauckani dkk (2004 : 295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat. Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua

pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agartujuan kebijakan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. Penelitian

kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono 2005).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Lokasi Penelitian Unit Layanan Administrasi Sekretariat Provinsi Sulawesi Utara.

Fokus penelitian ini akan melihat apakah Kebijakan Pemerintah Dalam Pengelolaan Data di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, Menurut James E. Anderson (Sudiyono, 2007: 81) menyatakan, bahwa implementasi kebijakan mencakup empat aspek, yaitu:

- (1) siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
- (2) esensi proses administratif;
- (3) kepatuhan terhadap kebijakan;
- (4) pengaruh implementasi pada isi dan dampak kebijakan.

Informan Penelitian:

1. Sekertaris Daerah Provinsi Sulawesi Utara
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan
3. Staf Adminstrasi

Pembahasan

Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan yang mengetahui tentang Sistim Pengelolaan Data Dan Tata Penyuratan Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi Khusus Unit Layanan Administrasi sebagai berikut Informan 1 Inisial CD (Kepala Biro Umum) di tanyakan mengena Apa tujuan di

bentuknya unit layanan administrasi ? Informan menjelaskan tujuan utama pastinya peningkatan pelayanan, lebih mendekatkan lag pelayanan, terus mengemas pelayanan yang selama ini itu berulang kali d kemas lebih efektif efisien Contohnya dulu surat masuk di tujukan kepada Gubernur, staf tata usaha Gubernur melakukan pencatatan masuk kalau Gubernur disposisi ke Sekretaris Provinsi, staf tata usaha Sekretaris Provinsi juga mencatat kemudian jika Sekretaris Provinsi disposisi lagi ke Asisten lagi itu sudah tiga kali pencatatan. Dengan adanya Unit Layanan Administrasi yang menggunakan aplikasi terintegrasi hanya satu surat satu nomor agenda jadi hanya satu kali pencatatan ini contoh yang kecil, terus mendekatkan pelayanan yang dulu kalau mau masukan surat ke Gubernur harus naik le ruangan Gubernur ini membuat pelayanan jadi sulit belum lagi kalau ada yang di disable ingin memasukan surat sehingga di bentuklah Unit Layanan Administrasi agar bisa memudahkan pelayanan dan memang harus demikian pelayanan publik.

Informan 2 Inisial AO (Kepala Bagian Tata Usaha) di tanyakan mengenai Apakah bapak bisa menjelaskan tugas, pokok dan fungsi dari unit layanan administrasi ? Informan menjelaskan tugas unit layanan administrasi ialah menangani semua proses administrasi atau pengelolaan data seperti naska dinas, surat masuk, penomoran dan pengarsipan naska dinas, ekspedisi surat, ekspedisi barang atau kiriman, operator telepon. dari pimpinan dalam hal ini gubernur, wakil gubernur, sekretaris daerah, dan para asisten di ruang lingkup pemerintahan provinsi sulawesi utara. Informan 3 Inisial KP (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Dan Staf Ahli) ditanyakan mengenai Apakah bapak bisa menjelaskan regulasi pembentukan unit layanan administrasi ? Informan menjelaskan regulasi yang mendasari tentunya Peraturan Gubernur terkait tatakerja, mengacu kepada kedudukan dan susunan organisasi di sekretariat daerah provinsi sulawesi utara kemudian Peraturan Gubernur terbaru No 45 Tahun 2019 itu juga mengacu dari Peraturan Menteri Dalam Negeri No 56 Tahun 2019 tentang Pedoman

Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat. 6

Informan 3 Inisial KP (Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Dan Staf Ahli) ditanyakan mengenai Apakah bapak bisa menjelaskan regulasi pembentukan unit layanan administrasi ? Informan menjelaskan regulasi yang mendasari tentunya Peraturan Gubernur terkait tatakerja, mengacu kepada kedudukan dan susunan organisasi di sekretariat daerah provinsi sulawesi utara kemudian Peraturan Gubernur terbaru No 45 Tahun 2019 itu juga mengacu dari Peraturan Menteri Dalam Negeri No 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota jadi semua bermuara di situ, artinya secara fungsi kenapa dilaksanakan karna unit layanan administrasi menjadi tupoksi dari tata usaha pimpinan, ada juga ada Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara No 435 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Unit Layanan Administrasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Itu yang menjadi dasar regulasi pembentukan unit layanan administrasi di sekretariat daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Untuk mengetahui Sistem Pengelolaan Data Dan Tata Penyuratan Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi Khusus Unit Layanan Administrasi, maka peneliti menggunakan teori James E. Anderson (Sudiyono, 2007: 81) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan mencakup empat aspek yaitu:

1. Siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan, Dalam hal yang bersentuhan langsung dengan kebijakan pembentukan Unit Layanan Administrasi ialah bagian umum sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara yang dimana segala bentuk proses pengelolaan data dan penyuratan melewati bagian umum sehingga dengan kebijakan yang di ambil untuk pembentukan ULA ini yang paling bersentuhan langsung dengan semua proses implementasi kebijakan adalah bagian umum kemudian ke bagian tata usaha pimpinan baru langsung ke tempat proses pengelolaan data dan tata penyuratan di ruang lingkup sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara yaitu ULA.
2. Esensi proses administratif, Proses yang ada sangat memudahkan semua pihak yang dimana Proses pengelolaan data tata penyuratan di unit layanan administrasi sudah di kemas dengan sebaik mungkin agar lebih cepat waktu pelayanan yang dimana sekarang semua proses pengelolaan data di sekretariat daerah baik itu surat

masuk dan surat keluar semua di lakukan dengan proses satu pintu yaitu melalui Unit Layanan Administrasi dengan waktu yang singkat proses pengelolaan data serta pelayanan dapat dilakukan dengan waktu 30 - 60 menit di dukung dengan kualitas jaringan internet yang memadai, data tersebut telah sampai ke tujuan atau di terima dengan langkah 60 – langkah tersebut proses pelayanan bisa di lakukan dengan cepat dibandingkan dengan sebelum adanya unit layanan administrasi semua proses baik itu dalam pengelolaan data serta pelayanan dilakukan dengan manual yang dimana membutuhkan waktu yang lama serta prosesnya sangat sulit karena harus melewati beberapa tahapan baru data bisa di proses ke tahap selanjutnya, dengan memakan waktu 2 – 3 hari bahkan lebih kalau para pimpinan (Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, dan para Asisten) sedang tugas luar daerah karena semua data harus ada persetujuan dari pimpinan baru bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Dengan adanya Unit Layanan Administrasi semua di lakukan dengan mudah dan memangkas waktu pelayanan, waktu tunggu, dan waktu proses.

3. Kepatuhan terhadap kebijakan, dengan kebijakan yang diambil untuk memudahkan proses pengelolaan dan tata penyuratan di ruang lingkup secretariat daerah provinsi Sulawesi Utara. Semua pihak sangat merespon baik dengan kebijakan sehingga dengan adanya kesadaran diri dari semua pihak agar mengikuti proses berjalannya kebijakan ini semua bisa berjalan dengan

baik.

Dampak dari itu semua dapat merasakan kemudahan dalam pengelolaan data dan tata penyuratan yang ada. Di bandingkan dengan sebelumnya semua proses penerimaan data dan pengarsipan data di lakukan dengan manual yang dimana situasi dan kondisi di dalam Tata Usaha Pimpinan sangat berdesakan, berkas atau data-data yang bertumpuk sehingga membuat situasi menjadi lebih sulit dalam penanganan proses administratif dan mengakibatkan kualitas pelayanan tidak maksimal sehingga pegawai dan masyarakat menjadi emosi dengan keadaan dan situasi seperti itu.

4. Pengaruh implementasi pada isi dan dampak kebijakan, dalam hal ini pengaruh dari mulai beroprasinya ULA sampai saat ini semua proses pengelolaan data dan tata penyuratan sangat baik. Di Unit Layanan Administrasi dalam proses pengelolaan data dan tata penyuratan di dukung dengan fasilitas yang menunjang sekarang ini sangat mudah mendapatkan pelayanan mulai dari pegawai yang sudah di tetapkan untuk ada di tempat dengan keahlian atau tugas dan tanggung jawab yang berbeda sehingga semua proses pelayanan dengan mudah dilakukan, kemudian fasilitas yang mendukung untuk dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat, di Unit Layanan Administrasi semua sudah di atur dengan baik mulai dari penerima surat masuk, surat keluar, dan barang. Semua mempunyai pos masing – masing sehingga kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sangat mudah dan cepat.

Penutup **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sesuai dengan 4 aspek implementasi kebijakan menurut James E. Anderson (Sudiyono, 2007: 81), yaitu sebagai berikut :

Semua pihak yang mengambil bagian langsung dalam proses awal pembentukan dan sampai pada proses berjalannya Unit Layanan Administrasi

harus selalu memperhatikan semua proses yang berlangsung dalam ULA ini

sehingga dapat dinilai dalam hal pengambilan kebijakan tidak sembarang dan tidak hanya mementingkan diri sendiri melainkan untuk mengakomodir dan mempermudah proses pengelolaan data dan tata penyuratan di sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara.

Esensi proses administratif, dari mulai pembentukan sampai sekarang berdirinya Unit Layanan Administrasi semua proses administrasi mulai dari pengelolaan data sampai pada tata penyuratan yang berlangsung di ruang lingkup sekretariat daerah berjalan dengan baik sehingga proses bisa berjalan dengan cepat dan akurat sesuai SOP yang sudah di atur, tetapi masih perlu untuk penambahan fasilitas dan pegawai di bagian ULA agar semua proses pengelolaan data dan tata penyuratan bisa lebih cepat dari sebelumnya.

Kepatuhan terhadap kebijakan, semua pihak yang bersentuhan langsung

dengan kebijakan ini sangat memperhatikan proses beroprasinya ULA ini sehingga permasalahan boleh dengan cepat di selesaikan meskipun itu secara berkala ini semua menunjukkan keseriusan untuk mendukung penuh dari kebijakan yang sudah di ambil agar dapat di lihat proses administrasi di ruang lingkup sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara ada peningkatan yang signifikan dan semua berdampak pada kemudahan semua pihak baik.

Pengaruh implementasi pada isi dan dampak kebijakan, pengaruh dari berjalannya Unit Layanan Administrasi pada kebijakan yang diambil dapat di simpulkan bahwa hal ini sangat menguntungkan baik dari pihak pemerintah Sulawesi Utara dan semua pihak yang terlibat langsung dalam menangani permasalahan administratif yang terjadi di

ruang lingkup sekretariat daerah. Dapat di lihat bahwa Unit Layanan Administrasi semua sudah di atur dengan baik mulai dari penerima surat masuk, surat keluar, dan barang. Semua mempunyai pos masing – masing sehingga kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sangat mudah dan cepat. Perlu adanya pengawasan dari setiap pemangku jabatan yang terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan kebijakan pembentukan Unit

Layanan Administrasi sehingga pegawai yang melakukan proses pekerjaan mulai dari pengelolaan data sampai tata penyuratan dapat merasa adanya perhatian dari atasan sehingga kinerja mereka dalam proses administratif bisa berjalan dengan baik dan sesuai SOP yang ada.

Saran

Perlu adanya perhatian khusus dalam hal proses mempertahankan esensi dalam penanganan administrasi yang ada di ruang lingkup sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara. Dalam hal ini perhatikan kualitas pelayanan, fasilitas yang ada, SDM yang memadai dalam proses penanganan setiap bagian yang ada di Unit Layanan Administrasi sehingga esensi dari proses administrasi bisa terus terjaga dengan baik dan berdampak kepada semua pihak yang mempergunakan fasilitas dari ULA.

Membuat aturan khusus untuk pegawai dan para pengguna Unit Layanan Administrasi agar terciptanya kualitas layanan dan patuh terhadap proses pengelolaan data dan tata penyuratan sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan. Agar semua pihak dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan tidak menyalahi aturan yang di buat. Penting untuk memperhatikan Pengaruh implementasi pada isi dan dampak kebijakan sehingga pemerintah provinsi Sulawesi Utara dapat mengukur sudah se jauh mana implementasi kebijakan yang di terapkan di ULA, keuntungan dan kelemahan dari kebijakan yang telah berjalan. Dan bisa melakukan evaluasi dari kebijakan yang telah di terapkan.

Daftar Pustaka

- Pasolong, H. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Afabeta.
- Prawirosentono. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan". Yogyakarta:BPFE.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Sedarmayanti. 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Susanto, A. 2007. Sistem Informasi Akuntansi; Konsep dan Pengembangan Berbasis Komputer. Bandung: universitas Padjadja.
- Siagian, S. P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2017. Strategi Pemasaran. (Cetakan Ke 4)Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber-sumber Lain

- Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan
- Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Peraturan Gubernur Sulawesi Utara No. 8 Tahun 2017 tentang Koordinasi dan Hubungan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.