

**Kinerja Unit Layanan Administrasi (ULA) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Dalam Menyelenggarakan Tertib Administrasi**

**Kim Yuni Saerang<sup>1</sup>  
Welly Waworundeng<sup>2</sup>  
Neni Kumayas<sup>3</sup>**

*Email Korespondensi: kimsaerang@gmail.com*

**ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja di Unit Layanan Administrasi (ULA) Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi utara dalam Menyelenggarakan Tertib Administrasi Pemerintahan. 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 yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public. Unit layanan administrasi (ULA) Provinsi Sulawesi utara dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan public yang efektif dan efisien, baik secara internal maupun eksternal, oleh sebab itu penyelenggara ULA sudah seharusnya bersikap profesional. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan Produktivitas kerja yang ditunjukkan oleh pegawai yang ada di Unit Layanan Administrasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, sudah cukup baik, Kualitas Layanan pada SOP yakni terkait pelayanan surat masuk biro-biro belum dapat dilaksanakan dengan baik karena sistem aplikasi E-Office yang terkadang bermasalah.

***Kata kunci: Kinerja, Unit Layanan Administrasi, Administrasi***

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Kegiatan administrasi sebagai aspek penunjang dalam hal pelayanan, baik buruknya kinerja pelayanan dapat dilihat dari pelaksanaan administrasi yang berjalan. Kegiatan administrasi merupakan pekerjaan yang dianggap mudah, namun mampu memberikan efek yang begitu besar dalam penyelenggaraan sebuah Negara.

Pemerintah Daerah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara terdiri dari beberapa instansi yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan publik, dimana salah satunya adalah Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Di Biro Umum sendiri terdapat satu unit layanan yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administratif, yakni Unit Layanan Administrasi (ULA) yang kedudukannya diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Tipe A Provinsi Sulawesi Utara. Unit Layanan Administrasi (ULA) kemudian dibentuk pada tahun 2018 dengan maksud untuk menghadirkan suatu unit layanan administrasi yang berbasis teknologi, terintegrasi satu pintu, dengan memanfaatkan aplikasi E-Office, serta ditunjang dengan sarana prasarana dan aparatur yang memadai, sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan administrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 435 Tahun 2018 tentang Standar Prosedur Operasional Unit Layanan Administrasi (ULA), secara garis besar ULA melayani 3 jenis

pelayanan administrasi yang terbagi atas pelayanan surat masuk (ditujukan ke pimpinan dan ke biro-biro), pelayanan surat keluar/pengajuan tata naskah dinas, dan pelayanan ekspedisi.

Adapun Jenis pelayanan yang terdapat pada Unit Layanan Administrasi (ULA), yaitu:

1. Pelayanan Pengajuan Surat Masuk Pimpinan;
2. Pelayanan Pengajuan Naskah Dinas;
3. Pelayanan Ekspedisi Barang Masuk;
4. Pelayanan Ekspedisi Surat Keluar.

Dengan berbagai penjelasan diatas mengenai pelayanan di Unit Layanan Administrasi (ULA), pada kenyataannya ULA masih menghadapi permasalahan-permasalahan dalam proses implementasinya. Diketahui bahwa berdasarkan observasi di lapangan, Sistem pelayanan di Unit Layanan Administrasi (ULA) walaupun sudah menggunakan sistem aplikasi E-Office tetap saja membutuhkan waktu yang lama dalam proses penyelesaian karena harus melewati SPO dengan alur birokrasi yang cukup panjang; Untuk penandatanganan surat, belum sesuai standar waktu yang ditetapkan dalam SPO, karena terkadang dibutuhkan waktu lebih dari satu minggu setelah surat diajukan ke ULA; Sistem aplikasi E-Office untuk surat masuk biro-biro masih bermasalah dan belum bisa dioperasikan; Sering terjadi keterlambatan jaringan pada sistem aplikasi E-Office yang mengakibatkan data tidak dapat diakses dengan cepat, dan data harus diinput secara manual pada buku agenda; Surat yang masuk melalui sistem aplikasi E-Office masih belum berbasis less paper, karena masih di disposisikan secara manual dengan menggunakan kertas, kemudian surat yang sudah di disposisi

oleh pimpinan masih dikirimkan kepada penerima surat melalui proses manual dengan menggunakan jasa ekspedisi; Sistem Aplikasi E-Office di ULA masih bersifat lokal, dan belum terintegrasi dengan seluruh Perangkat Daerah di lingkup Pemprov. Sulawesi Utara.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan peneliti, sebelum terbentuknya Unit Layanan Administrasi (ULA) pelayanan administrasi di sekretariat provinsi Sulawesi utara mengalami banyak kendala yang menjadi kesenjangan standar pelayanan prosedur operasional di Tata Usaha Pimpinan, kendala-kendala tersebut antara lain :

1. Pencatatan surat masuk dan keluar masih secara manual
2. Penomoran surat masih dicatat secara manual
3. Ruang pelayanan yang kurang nyaman dan tidak terrepresentatif
4. Ruang pelayanan yang kurang representatif tidak memadai, tidak rapih dan belum mencerminkan pelayanan
5. Pengarsipan surat belum optimal baik dari segi pengatiran, hingga ruangan arsip yang memadai
6. Pengecekan berkas berjalan sebelum real time.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian adalah mendeskripsikan kinerja Unit Layanan Administrasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dengan menggunakan teori kinerja dari kinerja organisasi sesuai konsep Agus Dwiyanto (2006:50) :

1. Responsibilitas
2. Produktivitas
3. Kualitas Layanan.

Metode Pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Dokumentasi

Tahap-tahap analisa data dalam penelitian ini, terdiri dari tiga tahap umum, yaitu : data reduction, data organization, dan interpretation.

### **Pembahasan**

#### **1. Produktivitas**

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.

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.

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian produktivitas kerja yang ditunjukkan oleh unit layanan administrasi sekretariat daerah provinsi Sulawesi utara cukup baik dimana setiap harinya ULA menerima layanan yang cukup banyak dimana setiap surat yang ditujukan kepada pimpinan pemerintah provinsi Sulawesi utara dengan berbagai macam urusan masuk melalui ULA dan kemudia diproses lebih lanjut sesuai dengan maksud dan tujuan dari surat tersebut. Selain itu barang yang masuk keluar juga harus melalui ULA. Hal tersebut sesuai dengan temuan peneliti dilapangan yakni Untuk surat tata naskah dinas berjumlah dari 47 perangkat daerah dan 9 biro jadi, perhari itu sekitar 40-50 surat yang akan ditanda tangani oleh gub, wagub, sekda dan para asisten. Perhari bisa 200an surat. Bahkan kalau lagi padat-padatnya bisa seribuan di bagian umum. Karena ULA menerima semua

kegiatan di kantor gubernur semua surat ke ULA dulu.

## 2. Responsibilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan masyarakat, peneliti menemukan rata-rata informan mengaku bahwa pelayanan oleh pegawai di ULA cukup responsive dan cepat dan juga bebas dari pungutan liar. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja organisasi Unit Layanan Administrasi Pemprov Sulut sudah cukup responsive dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya dalam memberikan pelayanan, Unit Layanan Administrasi Pemprov Sulut tidak terlepas dari pendukung dan hambatan-hambatan. Dalam setiap pelaksanaan suatu kebijakan, tentu saja terdapat faktor-faktor yang dapat menjadi pendukung, maupun penghambat dalam proses pengimplementasian kebijakan tersebut. Begitu juga dalam pengimplementasian Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Sistem Aplikasi E-Office pada Unit Layanan Administrasi (ULA) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Faktor pendukung dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Sistem Aplikasi E-Office Pada Unit Layanan Administrasi (ULA) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara ini adalah Sumber Daya yang ada. Adapun sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya fasilitas dalam hal ini keuangan dan SDM/aparatur. Sumber daya keuangan karena jumlah insentif yang cukup besar untuk pegawai, serta dari segi fasilitas dan penganggaran ULA sudah cukup memadai. Selanjutnya yang menjadi faktor pendukung adalah sumber daya manusia atau aparatur.

## 3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada Unit Layanan Administrasi Pemerintah

Provinsi Sulawesi Utara adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Layanan Administrasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Peneliti mendapati beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di Unit Layanan Administrasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara seperti jaringan dan juga keterlambatan telah dapat ditangani secara langsung dan memiliki alasan yang masuk akal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit layanan Administrasi Pemprov Sulut, peneliti menganalisis bahwa secara keseluruhan pelayanan sudah baik dimana pelayanan dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku serta ketentuan yang berlaku.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

1. Produktivitas kerja yang ditunjukkan oleh pegawai yang ada di Unit Layanan Administrasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, sudah cukup baik, dimana semua surat masuk keluar surat melalui ULA dan setiap harinya surat masuk keluar yang diproses kurang lebih 200 surat dan semua dapat diproses sesuai dengan standart operasional prosedur yang ada. Namun masih terdapat permasalahan karena terkadang masih terjadi keterlambatan dalam penanganan berkas dalam hal ini membutuhkan waktu yang lama untuk bisa ditandatangani oleh pejabat terkait.
2. Responsibilitas atau daya tanggap yang ditunjukkan oleh pegawai ULA Provinsi Sulawesi Utara cukup baik dan reponsif dimana

beberapa tanggapan masyarakat mengenai hal tersebut juga mendukung hal tersebut.

3. Kualitas Layanan pada SOP yakni terkait pelayanan surat masuk biro-biro belum dapat dilaksanakan dengan baik karena sistem aplikasi E-Office yang terkadang bermasalah. Jadi Pelayanan Administrasi Berbasis Sistem Aplikasi E-Office Pada Unit Layanan Administrasi (ULA) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik

### **Saran**

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan di ULA, maka disarankan agar pimpinan yang ada di Sekretariat Daerah Pemrov Sulawesi Utara berupaya untuk memperbaiki sistem E-Office yang ada. Salah satunya dengan terus menganggarkan biaya maintenance sistem agar terus terjadi perubahanperubahan atau dapat diupdate dengan sistem yang baru, sesuai dengan saran dari konsultan IT yang bekerja sama dengan ULA.
2. Kedepannya telah ditargetkan peningkatan lebih lanjut kualitas layanan ULA, untuk ditumbuhkembangkan sesuai kebutuhan yang diamanatkan dalam e-government menuju smart Province, antara lain; integrasi secara online dengan seluruh perangkat daerah, aktualisasi e-surat, ekspedisi surat berbasis aplikasi dan GPS, bahkan tidak menutup kemungkinan, integrasi secara online dengan seluruh pemerintah kabupaten/kota di Sulawesi Utara.
3. Disarankan juga perlu diadakannya sistem disposisi dan tanda tangan elektronik, agar para

pejabat dapat lebih leluasa untuk melakukan disposisi atau bertanda tangan dari mana saja tanpa harus diruangan kerja.

Sengketa Hasil Pemilihan Kepala Daerah Yang Berkeadilan. Disertasi. Program Pasca Sarjana. Universitas Hasanuddin. Makassar

### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hoessein B, 2012, "Kebijakan Desentralisasi", *Jurnal Administrasi Negara Vol. II. No.02*. Maret. 2002
- Dwiyanto A, dkk, 2002. *Reformasi birokrasi di Indonesia*, Yogyakarta, pusat studi kependudukan, singapure, dan kebijakan UGM.
- Fahmi, Irham. 2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson, James L, Ivancevich, John M and Donnely Ir, James H, 2008, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, edisi delapan, penerjemah Nunuk Adriani, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huda N.2012, *Hukum Pemerintah Daerah*, Nusamedia: Bandung
- Husein Umar, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Ilyas, Yaslis, 2005, *Kinerja Teori, Penilaian dan Penelitian*, Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia
- La Ode Bariun, 2015. *Hakikat Kewenangan Mahkamah Konstitusi Dalam Penyelesaian*
- Maulina S.N. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Kybernologi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT.Balai Pustaka
- Retnami S. 2010. *Makalah Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta : Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia.
- Sarundajang, 2011. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah* cetakan ke 3, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Sianipar, A.R.B. dan Haryanti, K. 2014. *Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Intensi Turnover pada Karyawan Bidang Produksi CV. X*. *Jurnal Psikodemensia*. Vol. XIII, No.1 (98-114).
- Sedarmayanti, 2007. *Otonomi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat, yayasan Dian Desa*.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Simamora H. 2004. *Manajemen sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Penerbit STIE YKPN – Yogyakarta.
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.

Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia (Bandung: Refika Aditama).

Timpe, A. Dale. 1992. Kinerja Pegawai Pemerintah. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Ruky. A.S. 2006, Sistem Manajemen Kinerja , Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama

Syafiie I,K 2013, Etika Pemerintahan, Rineka Cipta, Jakarta

\_\_\_\_\_2011 Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Zulkifli. 2005, Manajemen Sistem Informasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sumber Lainnya:

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 435 Tahun 2018 tentang Standar Prosedur Operasional Unit Layanan Administrasi (ULA),