



Analisis Penerapan Surat *online* dalam Pelayanan Administrasi 4.0 di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya

Chandra Setyawan Silaen , Fadhil Ilhamsyah

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: November 30, 2021
 Revised: Desember 10, 2021
 Accepted: January 03, 2022
 Available online: January 31, 2022

KEYWORDS

Surat *online* , Pelayanan , Administrasi

CORRESPONDENCE

Phone: +6282369173196
 E-mail: Chandralolal1@gmail.com

A B S T R A C T

The application of online mail is a mechanism in improving the quality of an administrative service in the 4.0 era. by using an online letter of satisfaction in providing services to the community and also to service operations. The purpose of using online mail is one of the developments of services that are carried out effectively and efficiently for administration which has been used manually in the form of hard files. In today's digital era, there are many things that can be done to create satisfaction and service loyalty in an excellent manner. The method in this online mail research is using qualitative by focusing on the problems that occur in the agency in using online mail as an alternative to modern services. The results of this study are the Nagan Raya Surat online DPRK Agency is a change made to provide very efficient and effective services for the community, agencies in delivering administration and reducing standard administration for staffing.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu tindakan dalam memberikan kepuasan terhadap orang banyak baik dalam pemerintahan maupun swasta. Pelayanan juga diartikan sebagai alat-alat kepuasan bagi masyarakat maupun orang banyak dalam memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan orang banyak perlu dilaksanakan oleh beberapa pihak atau disebut dengan *stakeholder* dalam keterlibatan untuk pemenuhan kepuasan sebagai alat-alat kebutuhan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa secara alami manusia memiliki kebutuhan hidup dipenuhi salah satunya ialah pelayanan. Dalam menjalankan kebutuhan manusia atau pelayanan yaitu berupa jasa, servis, dan barang yang tidak dapat dilaksanakan dengan sendirinya, oleh sebab itulah manusia juga dikatakan sebagai makhluk sosial yang sangat kental dengan sendirinya dalam memperoleh kebutuhan masing-masing (Atep AB, 2004 : 5).

Semakin majunya perkembangan zaman, maka pelayanan yang dilakukan mulai dari administrasi yang dilakukan secara baku atau diartikan (*Administration Rationality*) sampai dengan pelayanan yang dilakukan secara fleksibel dalam arti administrasi dilakukan sesuai dari kebutuhan dan moral dalam memberikan pelayanan.

Perkembangan Ilmu Administrasi menjadi perkembangan ilmu pengetahuan menurut perkembangan yaitu ada 4 tahap :

- a. Tahap Survival (1886-1930) : Dimana Pada Zaman Ini administrasi sebagai ilmu dasar yang mana manusia menjadikan pertama mengenal administrasi. Pada zaman ini menurut Taylor sebagai awal mula manusia mulai mengenal tata cara penyesuaian manajemen mengatur kebutuhan kehidupan.
- b. Tahap Konsolidasi (1930-1945) : Pada zaman ini dimana semula dari penyempurnaan dari tahap awal dimana manusia pada zaman ini sudah mengenal administrasi sebagai niaga, keserjanaan, dan administrasi negara.
- c. Tahap Human Relation (1945-1959) : Pada tahap ini manajemen dan administrasi sudah mengutamakan aspek pekerjaan dan penilaian pelayanan untuk kebutuhan manusia. Dimana harmonisasi dalam suatu struktur organisasi antara atasan (Top), Penengah (Middle), dan Bawahan (Bottom). Hal ini dilakukan agar manusia dapat mencapai tujuan administrasi sebagai pelayanan untuk kinerja yang efektif dan efisien bagi kebutuhan orang banyak.
- d. Tahap Behaviourisme (1959-Sekarang) : Administrasi pada zaman sekarang ini dimulai pada era setelah peperangan dunia kedua dimana administrasi dan pelayanan untuk perkembangan SDM yang ditekankan dalam Iptek, komputerisasi, administrasi dan manajemen yang modern. Maksud dari Behaviourisme dimana penerapan ilmu di pentikngkan untuk kemanusiaan yang dimaksudkan yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) dalam

menjelaskan tingkah laku manusia yang terjadi akibat rangsangan (Stimulus) dan Reaktif (Responden).

Khusus di Indonesia sendiri tujuan dalam administrasi yaitu tertulis pada UUD 1945 pada pasal 1 ayat (2) : "Disebutkan bahwa kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kekuasaan tertinggi berada di tangan rakyat dan negara terbentuk karena kehendak rakyat. Pemerintah sebagai organisasi hukum tertinggi dalam suatu negara mempunyai fungsi primer maupun fungsi sekunder. Fungsi primer pemerintah terdiri dari fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Sedangkan fungsi sekunder pemerintah terdiri dari fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi-fungsi ini dijalankan guna tercapainya tujuan suatu negara.

Fungsi dari pelayanan di negara Indonesia yaitu mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat dan kedaulatan tertinggi di pegang oleh masyarakat. Dalam mencapai kepuasan pelayanan di Indonesia masih kita lihat sebagai bukti masih jauh dari *Welfare state* atau negara yang sejahtera. Indonesia sendiri sekarang di era 4.0 sudah mengupayakan dalam menuju pelayanan prima. Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia.

Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Di Indonesia pada era reformasi sistem pelayanan mengalami proses perubahan untuk mengikuti perubahan zaman untuk mencapai pelayanan yang prima.

Dalam UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi kebijakan pemerintah dalam upaya mencapai reformasi pelayanan publik dalam rangka menciptakan good governance (Pemerintahan Yang Baik). Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa 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. Pengaturan mengenai penyelenggara, standar pelaksanaan, dan tujuan penyelenggaraan di atur dalam undang-undang ini.

Khusus dalam pemerintahaan Aceh informasi merupakan suatu hal yang disampaikan oleh beberapa pihak *stakeholder* terutama informasi tertulis (Surat). Surat tersebut akan di tanggapi oleh masyarakat dan beberapa pihak lainnya, agar informasi tersebut mudah tersampaikan oleh pihak *stakeholder*.

Pada umumnya dalam pengelolaan surat di BPSDM Aceh dibuat dalam sistem arsip surat. Selanjutnya, pada pengelolaan surat secara *online* dikelola dengan menggunakan aplikasi dan web yang bertujuan untuk efektivitas, efisiensi serta keamanan dokumen yang telah disimpan. Pada Instansi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya Pengelolaan surat keluar dan surat masuk masih menggunakan metode manual pelayanan surat masih dalam bentuk fisik bahkan pencatatan arsip dan pencatatan buku agenda yang terkadang mempersulit dan memperbanyak surat masuk, surat keluar, pencatatan buku agenda, dan penumpukan arsip. Dengan adanya pelayanan surat berbasis *online* untuk efisiensi dalam

penugasan pelayanan surat di dalam pemerintahan dapat diatur dalam aplikasi, web, dan *email tracking*. Pengelolaan administrasi ini seering diistilahkan dengan *electronic paperless-office*.

Dalam hal ini, Pemerintah Aceh sudah seharusnya untuk mengikuti perkembangan (Teknologi Revolusi Industri 4.0) dalam mengakses suatu pelayanan publik demi kepuasan masyarakat dan juga mengaplikasikan penggunaan administrasi surat berbasis *online*. Pemerintahan Aceh juga membenahi otonomi khusus untuk mengatur dalam aspek pemerintahan, pelayanan, dan juga aparatur Pemerintahan Aceh. Salah satunya Sekretariat DPRK Kabupaten Nagan Raya untuk menggunakan pelayanan administrasi surat berbasis *online* untuk mengefisiensi dalam komunikasi surat agar masyarakat dan DPRK mudah dalam menampung aspirasi masyarakat. Sebagaimana Pelayanan Administrasi dizaman yang penuh dengan kecanggihan teknologi atau disebut dengan 4.0 hampir seluruh kegiatan dilakukan secara *online*, dengan hal ini Instansi Sekretariat DPRK Nagan Raya melakukan implementasi efisiensi administrasi dengan metode penggunaan surat *online*. *online* sendiri secara harfiah dari dua kata yaitu *on* dan *line*, definisi mengenai *online*, *on* berarti sedang berlangsung, dan *line* berarti garis, barisan, jarak dan tema Singkatnya, *online* berarti proses pengaksesan informasi yang sedang berlangsung melalui media *Internet*. (Echols, John M. Dan Hassan Shadily. 2014). *online* merupakan tempat berbagi informasi yang kita dapat menyumbangkan kemampuan kita untuk membuat sebuah komunitas yang solid melalui *Internet*. (Jasmadi dan Solusindo.) Dalam dua pengertian menurut para ahli dapat diartikan *online* suatu kegiatan untuk mempermudah informasi secara berlangsung melalui media dan *internet*. Dengan kondisi demikian dizaman perkembangan teknologi untuk memajukan pelayanan pemerintahan barat selatan aceh terutama di Sekretariat DPRK Kabupaten Nagan Raya dikarenakan daerah lain sudah melakukan penerapan E-Government dan Pelayanan basis *online* salah satunya Kota Banda Aceh di BPKSDM dan beberapa kantor pemerintahan lainnya.

METODE

Dalam Penelitian ini metode yang digunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dalam penelitian. Penelitian ini mengangkat studi kasus Efektivitas Surat *online* dalam Pelayanan Administrasi 4.0 di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya.

Penelitian ini menjelaskan deskripsi dari penggunaan Surat *online* dalam menuju Pelayanan berbasis *online*. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Nagan Raya yang terletak pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya Kecamatan Suka Makmue Kabupaten Nagan Raya Aceh, 23671. Nagan Raya sendiri merupakan bagian dari kabupaten wilayah aceh barat-selatan aceh yang terkenal dengan kemajuan wilayah pesisir. Dalam penelitian ini Wilayah Aceh Barat Selatan masih manual dalam pelayanan administrasi yang dimana perkembangan administrasi dalam pelayanan di Indoensia bahkan dunia menggunakan sistem basis *online*.

Data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan informan dalam penelitiannya. (Iskandar, 2009: 118).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil teks wawancara dengan beberapa informan :

- a. Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Nagari Raya
- b. Kepala Bagian Umum Sekretariat DPRK Nagari Raya
- c. Supervisor
- d. Pegawai Bagian Umum Sekretariat DPRK Nagari Raya

Teknik pengumpulan data dalam memperoleh data dan informasi, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi berarti memperhatikan dan mengikuti. Memperhatikan dan mengikuti dalam arti mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran perilaku yang dituju (Herdiansyah, 2011:131). Peneliti menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti mendatangi langsung, mengamati dan kemudian mencatat perilaku sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya terhadap objek yang diteliti namun, dalam hal ini peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan tersebut.
2. Wawancara merupakan teknik pengambilan data berupa percakapan antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk menggali informasi dari informan atau lawan bicara sehingga diperoleh apa yang menjadi tujuan dari wawancara.
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk kemudian didalami dan menemukan hal yang mendukung permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Surat *online* dalam administrasi 4,0 di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagari Raya

Hasil Temuan yang dilakukan dalam proses penelitian ada beberapa tahapan untuk dilakukan dalam alur penelitian sebagai berikut:

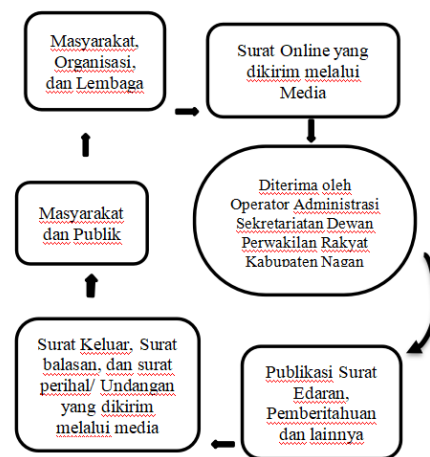
1. Melakukan *observasi* terhadap administrasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagari Raya sebagai awal melakukan analisis untuk perancangan penerapan administrasi surat online.
2. Melakukan Analisis Dalam Penerepan Administrasi Surat online. Pembentukan surat online sebagai tolak ukur dalam melakukan interaksi administrasi sebagai guna alat kegunaan komunikasi bersyarat yang dilakukan seseorang, Lembaga, Organisasi, dan instansi. (Suryani 2015:2).

Surat dalam bentuk online merupakan modifikasi informasi yang tertulis yang dibuat untuk persyaratan dalam mengirim hal tertentu yang dilakukan dengan media seperti : *Gmail, Aplikasi Website Instansi, dan Contact Person*.

Penangan Surat online mungkin dibutuhkan dalam menata surat dalam bentuk *file* untuk penyelesaian sampai surat disimpan. melakukan administrasi surat online untuk meningkatkan efisiensi terhadap ketetapan dan meningkatkan kearsipan dokumen pada bidang umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagari Raya untuk lebih lanjut. Penggunaan Surat online saat ini untuk melakukan pengolahan dalam mekanisme administrasi dengan modifikasi yang dihubungkan dengan keadaan modernisasi, sehingga dalam penerepan ini surat *online* digunakan agar mempermudah interaksi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat sebagai pelayanan terhadap masyarakat dan Instansi lainnya sehingga konsep ini bisa dilakukan untuk kebutuhan pengolahan surat secara modern dan Sistem Informasi manajemen. Dalam hal ini

ada beberapa yang akan ditangani dalam penerapan surat online dalam administrasi 4.0 :

- a. Penerimaan Surat online Melalui Media Informasi.
 - b. Konsep penggunaan surat langsung dilakukan baik surat masuk dan surat keluar.
 - c. Penyimpanan Surat online sangat efisiensi dengan hanya menyiapkan Folder dalam menyimpan *file* surat online atau arsip. Pengelolaan surat dengan baik dan mudah yang bisa digunakan baik handphone dan alat media lainnya dimanapun dan kapanpun
 - d. Penggunaan surat *online* sangat mudah dalam melakukan pemantauan dan jumlah surat, penyuntingan surat, dan persetujuan konsep surat.
 - e. Penerapan Penggunaan surat *online* merupakan bentuk inovasi dan kreasi menggunakan sistem modernisasi 4.0 pada administrasi.
3. Alur Teknis penggunaan Surat *online*



Dari gambaran kerangka berpikir diatas bahwa penggunaan surat *online* yang dikirimkan lewat media seperti *email, gmail, dan Whatsapp* maka secara sistematis peredaran surat dalam bentuk *file* sehingga tidak menggunakan bentuk lampiran sehingga memudahkan tenaga ahli kerja di sekretariat dewan perwakilan rakyat dalam melakukan administrasi. Berbeda dengan administrasi secara offline atau manual, administrasi secara manual biasanya dilakukan secara formal yaitu menggunakan birokrasi baku dalam melakukan administrasi, ketepatan surat yang diproses secara manual, proses surat yang akan dibalas jika dalam perihal penting yang biasa dilakukan dalam administrasi manual hal yang terjadi adalah jangka waktu dilakukan sedikit lebih lama, tidak bisa surat dilakukan secara tebusan secara personal. Maka dalam hal ini surat *online* untuk dilakukan : lebih efisien, surat bisa langsung terusan kepada yang diperlukan, pembalasan surat *online* lebih cepat dikarenakan menggunakan media contact langsung.

4. Melakukan Wawancara terhadap narasumber dalam penerapan surat *online* di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat.

Dalam hasil deskripsi wawancara dengan beberapa narasumber yaitu Efektivitas penerapan surat *online*, Prosedur pelayanan administrasi, sistem administrasi, dan hambatan dalam administrasi surat *online*.

Menurut Bapak Sekretaris Dewan Yaitu Tantawi Usman, S.H., M.Si. mengatakan bahwa :

“Pelayanan online merupakan pelayanan yang efisien dan juga efektif hal ini dikarenakan dalam proses administrasi sudah lebih mudah

dikarenakan bisa digunakan lewat *Handphone* atau teknologi". Berbicara surat online dalam operasional mungkin dalam terapan kita masih kekurangan tenaga yang betul ahli dalam mengoperasikan surat online, namun dalam beberapa *file*, berkas dan surat kita sudah lakukan dalam penyimpanan di Komputer. Namun lainnya dengan penerimaan surat kita masih menggunakan manual, baik surat masuk dan keluar.

Berdasarkan dari analisis di atas maka bisa di simpulkan bahwa administrasi *online* dalam surat *online* mungkin akan efektif dan efisien terhadap memberikan pelayanan namun dalam pengoperasional yang akan menjadi kendala dikarenakan dibutuhkan skill dalam mengoperasikan teknologi pendukung surat *online*.

Pengoperasional penerapan surat *online* dilakukan oleh seorang operator untuk menjalankan sistem dari penggunaan surat berbasis *online*. Menurut Ibu Fitri sebagai salah satu pegawai dalam bagian umum dan administrasi mengatakan bahwa penerapan surat online salah satu bentuk pelayanan prima yang berbasis online. Pengurusan mungkin akan lebih mudah dan cepat tanpa arsip penulisan dan laporan yang dilakukan secara manual. Dalam hal ini kesiapan dari perubahan era Administrasi 4.0 yang membuat kualitas dari sumber daya manusia ditingkatkan untuk memberikan kualitas dalam pelayanan berbasis *online*, dengan memberikan pelayanan yang sesuai SOP sesuai UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan sehingga pelayanan harus diberikan secara *Fleksibel* dengan mengikuti arah perubahan zaman yang bisa membuat kinerja pegawai lebih mudah dalam mengoperasikan administrasi, dengan menggunakan pengiriman surat melalui *File* melalui Media seperti: *Gmail*, Pos layanan terpadu dari *website*, *whatsapp*, dan akun aplikasi resmi dari instansi tersebut agar masyarakat mampu menyampaikan aspirasi dan pengiriman surat tanpa harus datang ke kantor sehingga menghemat bagi *Stackholder*.

Analisa wawancara dapat dipahami bahwa narasumber dalam penelitian ini setuju dengan adanya penerapan surat *online* untuk dilakukan dalam proses administrasi, hal ini untuk mengikuti perkembangan teknologi untuk mempermudah dalam kegiatan dan kebutuhan manusia.

Dengan administrasi surat *online* maka Pengurusan administrasi bisa lebih cepat dan tidak ruwet yang berbeda dengan secara manual yang menyusun rap dan *draft* yang bisa menumpuk surat dan *file*.

Proses dalam suatu sistem dan mekanisme tidak terhindar dengan kata kekurangan atau kelemahan dalam melakukan proses penerapan sistem. Suatu sistem pasti mempunyai kekurangan dan kelebihan sebagai suatu perubahan yang diterima oleh manusia dan akan diadaptasi.

Dalam hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bu Fitri mengatakan bahwa kekurangan dalam pengoperasional surat online di instansi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat dan Kemungkinan dalam kekurangan dalam sistem surat online untuk proses administrasi yaitu:

1. pemalsuan tanda tangan, materai dan sejenisnya
2. Tidak ada aplikasi pos surat sebagai akun resmi dari instansi.
3. Koneksi internet yang tidak memadai

Deskripsi Penelitian Penerapan Surat *online*

Indikator-indikator dalam wawancara dalam penelitian ini adalah Efektivitas Penerapan Surat *online*, Prosedur

Administrasi penggunaan Surat *online*, Sistem administrasi Surat *online*.

a. Efektivitas Penerapan Surat *online*

Berdasarkan Hasil wawancara, teori, dan kutipan penerapan surat *online* menjadi salah satu kemudahan dan kelancaran untuk digunakan dalam proses administrasi sesuai dengan UU no 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan dalam "pasal 11 dan 12". Pasal 11. Keputusan Berbentuk Elektronik adalah Keputusan yang dibuat atau disampaikan dengan menggunakan atau memanfaatkan media elektronik. "Pasal 12". Legalisasi adalah pernyataan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan mengenai keabsahan suatu salinan surat atau dokumen Administrasi Pemerintahan yang dinyatakan sesuai dengan aslinya Sengketa Kewenangan ada. Dalam Peraturan UU Nomor 30 Tahun 2014 media dipergunakan dengan pemanfaatan yang baik dan benar sehingga bisa meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya merupakan satuan perangkat kerja daerah yang merupakan bagian dari badan lembaga sehingga alat pemerintahan dalam UU Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan ditetapkan sebagai aturan berlaku dalam membuat proses dan sistem administrasi pemerintahan. Efektivitas Surat *online* dalam administrasi pemerintahan melihat indonesia yang menuju dalam E-government yaitu pemerintahan yang berbasis *online*. Efektivitas dari penggunaan surat *online* ini yaitu dapat memudahkan Instansi, masyarakat, lembaga, dan *stackholder* dalam berinteraksi administrasi.

b. Prosedur Administrasi penggunaan Surat *online*.

Proses Prosedur yang digunakan untuk pengelolaan bagian administrasi dan menjadi pembaharuan dalam teknis E-surat, Proses Administrasi dengan menggunakan surat *online* sebagai berikut:

- Efisien : Proses dalam menggunakan surat *online* dalam administrasi merupakan suatu kemudahan dengan bantuan media dan teknologi, surat di buat dengan teknologi dan pengiriman surat secara administratif menggunakan media seperti Email, Gmail, Pengiriman *File* melalui Aplikasi Whatsapp, dan juga bisa dilakukan tracking email seperti SIPAS (Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Surat).

- Operasional Satu Badan : Dengan adanya surat *online* dalam pelayanan berbasis *online* tidak lupa dalam pengelolaan operasional surat dan dokumen-dokumen penting, hal ini dilakukan upaya dalam mengelola format arsip dengan baik dan tersusun. Operasional Satu Badan ini lebih aman digunakan pengelolaan data dan dokumen hanya dilakukan satu operasional dalam kata lain dokumen penting dan arsip rahasia tidak dapat dikupas secara terbuka dan lebih aman.

- Mutu Pelayanan : Pelayanan berbasis *online* diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan mutu dari suatu pelayanan dalam administrasi terlebih digunakan dalam administrasi pemerintahan. Dengan adanya basis surat *online* yang dipergunakan untuk memudahkan orang atau instansi dalam melakukan interaksi administratif.

c. Sistem Administrasi Surat *online*

Penerapan surat *online* akan menciptakan sistem yang akan menjadi pengembangan terbaru dari prosedur yang dilakukan.

Sistem Administrasi Surat *online* dapat dilakukan menggunakan media aplikasi tambahan sebagai alat yang dibutuhkan. Sistem yang akan terancang dalam melakukan proses administrasi surat *online* yang di kirim melalui media seperti *Gmail*, e-mail, *Whatsapp*, *Tracking*, dan lainnya namun pada dasarnya sistem ini untuk mempermudah dalam administrasi satu arah untuk membuat administrasi lebih nyaman dan tidak baku. Sebagai contoh surat *online* digunakan dalam pengiriman surat masuk dari suatu instansi yang dikirim melalui *Gmail* dan masuk ke operator dan operator menyampaikan langsung surat masuk dari instansi tersebut.

1. Kekurangan Penggunaan Surat *online* dalam proses administrasi

Pelayanan basis *online* merupakan mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima atau E-government.

Beberapa faktor yang menjadi kekurangan penggunaan surat *online*:

a. Jaringan / koneksi *Internet*

Pelayanan sistem *online* juga seperti manusia tidak luput dari kekurangan. Kekurangan dalam penggunaan surat *online* yaitu dalam proses pengiriman surat harus dibutuhkan jaringan koneksi, jika dalam keadaan mendadak dan kondisi jaringan *Internet* tidak mendukung maka surat akan sulit terkirim kepada operator yang dituju.

b. Pemalsuan Data atau Tanda Tangan

Hal yang takut terjadi dalam penggunaan surat *online* yaitu menggunakan pemalsuan data surat seperti tanda tangan, materai, dan mungkin hal kecil namun berpengaruh yaitu stempel. Walaupun surat *online* menjadi mekanisme dalam meningkatkan kualitas pelayanan tapi harus dengan keaslian dalam dokumen dalam surat seperti dalam UU nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan (pasal 12) "Legalisasi adalah pernyataan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan mengenai *keabsahan suatu salinan surat atau dokumen Administrasi Pemerintahan yang dinyatakan sesuai dengan aslinya Sengketa Kewenangan ada.*" dengan kata lain efisiensi dan efektivitas dalam administrasi *online* namun harus mematuhi aturan keaslian dari surat tersebut hal itu dikarenakan bisa menjadi kecacatan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penulisan penelitian ini adalah Penerapan Surat *online* merupakan pelayanan berbasis *online* dengan mekanisme untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya, sesuai dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan prima. Sebagaimana pelayanan prima memberikan kepuasan dalam hal melayani hal publik. Penerapan Surat *online* dalam suatu administrasi untuk mewujudkan administrasi 4.0 dengan sistem administrasi *online* di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya. Administrasi dengan surat *online* akan meningkatkan efisiensi tenaga kerja operator dalam

penyusunan surat dan berkas arsip. Dalam UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintah bahwa suatu perangkat pemerintah dalam melakukan administrasi sebagaimana mekanisme menggunakan teknologi dengan semaksimalnya untuk kebutuhan kepuasan pelayanan dan meningkatkan kualitas administrasi dengan Surat *online*.

Saran dalam penelitian ini dalam analisa yang dilakukan semoga penerapan surat *online* bisa diimplementasikan oleh sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya. Dengan menggunakan sistem administrasi *online* pada mekanisme surat *online* untuk mencoba seberapa jauh kita dalam melakukan hal pembaharuan terhadap revolusi industri 4.0 dengan kecanggihan teknologi dalam pembaharuan di bidang administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *online*.

UCAPAN DAN TERIMA KASIH

Selama dalam Proses Magang serta dalam proses pembelajaran implementasi ilmu administrasi secara langsung dengan binaan dalam membantu menyelesaikan Program Kuliah magang dan Artikel Karya Ilmiah dengan Judul "Analisis Penerapan Surat *online* Dalam Pelayanan Administrasi 4.0 di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya.." sehingga artikel karya ilmiah ini dapat tersusun sebagai syarat kelulusan program Strata Satu (S1) dengan selesainya penelitian karya ilmiah saya yang dibuat dengan baik dan sesuai dilakukan oleh penelitian dan peneliti. Adapun Pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian artikel karya ilmiah yang dilakukan ini adalah:

1. Bapak Fadhil Ilhamsyah, S.IP., M.S.i selaku Dosen Pembimbing lapangan selama mengikuti program magang yang telah memberikan saya arahan dan bimbingan dalam menyusun dan menyelesaikan Karya Ilmiah ini sebagai syarat kelulusan Strata Satu (S1).
2. Bapak Tantawi Usman, S.H., M.S.i Sebagai Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Nagan Raya yang turut membantu sebagai informan dalam penelitian karya ilmiah ini untuk proses kelanjutan program Strata Satu (S1) dengan dapat diselesaikan sangat baik.
3. Bapak Edi Gunawan sebagai Supervisor yang telah memberikan ilmu dan proses dalam program mahasiswa magang sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini.

Kepada Ibu Fitri terima kasih telah mengajarkan dan bekal sebagai peran dalam proses magang yang berkontribusi dalam proses pembelajaran di program mahasiswa magang dan turut bersedia menjadi informan dalam penelitian Karya Ilmiah ini serta arahan untuk penyelesaian Karya Ilmiah dengan baik dan benar.

REFERENSI

- Astuti, Yuli. (2014). *Pengelolaan surat masuk dan keluar Di kantor kecamatan piyungan bantul*. Yogyakarta: Skripsi UNY
- Anonim, 2019, <https://www.opensid.id/mengenal-apa-itu-opensid/>
- Iskandar. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Gaung Persada Press
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT.
Refika Aditama
UU Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Prima*
UU Nomor 30 *Tentang Administrasi Pemerintahan*
Agung, Nugroho. (2013). *Sistem Informasi*.
Yogyakarta: STMIK AMIKOM