

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tepatnya Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang berada di Jalan Kapten A. Rivai Palembang merupakan tempat penelitian dilakukan. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 tahun 1950 tentang pembentukan Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Selatan, yang kemudian disempurnakan lagi menjadi Undang-undang Nomor 25 tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dijelaskan bahwa salah satu Dinas Provinsi adalah Biro Kesejahteraan Rakyat Setda, dimana Dinas Biro Kesejahteraan Rakyat Setda merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi di bidang Kesejahteraan Rakyat Setda. Adapun kedudukan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekeretaryat Daerah Provisi Sumatera Selatan sebagai berikut :

1. Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi di bidang Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah.
2. Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Biro yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretariat Daerah Provinsi.

4.1.2. Visi, Misi dan Slogan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Visi dari Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu “SUMSEL MAJU UNTUK SEMUA”. Adapun penjabaran dari visi tersebut meliputi:

1. Keadaan dimana terwujudnya pembangunan daerah yang berwawasan lingkungan atau pembangunan berkelanjutan dan pembangunan maritim yang merata dan berkeadilan, dimana hasil-hasil pembangunannya di nikmati seluruh anggota masyarakat.
2. Kondisi dimana meningkatnya kualitas SDM yang menjunjung tinggi nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, kejujuran, integritas dan kearifan lokal, disamping terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat dengan dukungan anggaran pro-rakyat, pro-lingkungan dan pro-gender yang transparan dan akuntabel.
3. Kondisi tercapainya pelayanan publik yang baik dengan dukungan pemerintah daerah yang bersih dan bebas KKN, serta meningkatnya partisipasi masyarakat dalam proses penentuan kebijakan pembangunan yang menyangkut hajat hidup orang banyak.
4. Terwujudnya rasa aman dan nyaman bagi kehidupan masyarakat sehingga anggota masyarakat dapat menjalankan aktivitas keagamaan, tercapainya kehidupan masyarakat yang menghargai perbedaan dan masyarakat dapat menikmati kesenian yang bermutu di pusat-pusat kebudayaan.

Misi dari Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu meningkatkan Kehidupan Beragama, Seni dan Budaya untuk membangun karakter kehidupan sosial yang agamis dan berbudaya, dengan

ditopang fisik yang sehat melalui kegiatan olahraga, sedangkan pengembangan pariwisata berorientasi pariwisata religius.

Selain visi dan misi terdapat juga slogan dari Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah MANTAP “Mandiri, Madani, Tepat Waktu, Iklas dan Produktif” Mewujudkan Masyarakat Madani yang baik secara Mental dan Spiritual yang berdaya saing tinggi serta mampu bekerja secara ikhlas, cerdas dan tepat waktu, guna meningkatkan kehidupan yang agamis dan produktif serta mempunyai jiwa yang mandiri.

4.1.3. Tugas dan Fungsi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah dan menyiapkan bahan pengkoordinasian perumusan kebijakan penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang agama, pendidikan dan kebudayaan, bantuan kesehatan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemuda dan olah raga.

Selain itu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan mempunyai fungsi yaitu:

1. Penyiapan bahan pengkoordinasian, perumusan kebijakan perangkat daerah dibidang agama, pendidikan dan kebudayaan, bantuan kesehatan masyarakat, sosial tenaga kerja dan transmigrasi, pemuda dan olahraga;
2. Penyiapan bahan penyelenggaraan administrasi perangkat daerah di bidang agama, pendidikan dan kebudayaan, bantuan kesehatan masyarakat, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemuda dan olahraga;

3. Penyiapan bahan pengendalian sumber daya aparatur, keuangan, prasarana dan sarana perangkat daerah di bidang agama, pendidikan dan kebudayaan, bantuan kesehatan masyarakat, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemuda dan olahraga;
4. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari beberapa bidang yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terdapat tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Bidang Agama mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan petunjuk teknis di bidang keagamaan, urusan haji dan tata usaha. Untuk melaksanakan tugasnya bagian agama mempunyai fungsi: (1) pengumpulan bahan pembinaan dan petunjuk teknis kegiatan di bidang keagamaan dan peningkatan kerukunan hidup beragama serta bantuan untuk pengembangan bidang keagamaan, (2) pengumpulan bahan koordinasi dan pengelolaan urusan haji dan (3) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya..

Bagian Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga mempunyai tugas memberikan saran dan pertimbangan serta mengkoordinasikan tugas-tugas yang berkaitan dengan pendidikan, kebudayaan, kesenian, pemuda dan olahraga. Sedangkan Bagian Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga mempunyai fungsi sebagai berikut: (1) penyiapan bahan penyusunan rencana program pemberian bantuan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan tugas bidang pendidikan, kebudayaan, kesenian, pemuda dan olahraga, (2) penghimpunan dan penganalisisan permasalahan yang berhubungan dengan bidang pendidikan, kebudayaan, kesenian, pemuda dan olahraga, (3) penghimpunan program dalam rangka meningkatkan pembangunan dibidang pendidikan, kebudayaan, kesenian,

pemuda dan olahraga, (4) pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan tugas dibidang pendidikan, kebudayaan, kesenian, pemuda dan olahraga dan (5) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kesehatan Masyarakat mempunyai tugas mengumpulkan bahan koordinasi, pembinaan dan petunjuk teknis dibidang kesehatan, prasarana dan sarana kesehatan, dan petunjuk teknis untuk peningkatan kesejahteraan sosial. Sedangkan Bagian Kesehatan Masyarakat mempunya fungsi yaitu: (1) pelaksanaan program kesehatan ditujukan untuk meningkatkan mutu dan derajat kesehatan masyarakat, (2) pelaksanaan program kesejahteraan sosial ditujukan bagi peningkatan derajat hidup masyarakat, (3) pembinaan sarana kesehatan masyarakat dan (4) pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Ketenagakerjaan mempunyai tugas menyusun dan mengolah data dalam rangka merumuskan kebijaksanaan dan pembinaan serta pengevaluasian dan pelaporan di bidang ketenagakerjaan dan ketrasmigrasian. Sedangkan fungsi Bagian Ketenagakerjaan meliputi: (1) pengumpulan bahan pembinaan dan petunjuk teknis kegiatan dibidang ketenagakerjaan dan ketrasmigrasian, (2) pengumpulan, pengklasifikasian, pengolahan, penyajian dan pemeliharaan serta penghimpunan permasalahan ketenagakerjaan serta ketrasmigrasian dan (3) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4. Struktur Organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Gambar 1 Struktur Organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan



Sumber: Dokumen Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

4.2. Informan Penelitian

Informan penelitian yang memberikan jawaban sekaligus mendukung dari analisis dalam penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan” yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama	Status	Jumlah
Pihak Internal			
1	Drs. H. Abdul Hamid M.Si	Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	1
2	Siti Ropiqoh S.H	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	1
3	Bella S.ST	Pegawai Pengelola Surat Menyurat Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan di Bagian Tata Usaha	1
4	Clara Meitiara S.H	Pegawai Pengelola Surat Menyurat Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan di Bagian Kesehatan Masyarakat	1
5	Mayang Fuji Desmatuti	Pegawai Pengelola Surat Menyurat Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan di Bagian Agama	1
6	Dian Lestari	Pegawai Biro Pengelola Surat Menyurat Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan di Bagian Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	1
Pihak Eksternal			
7	Anton	Pengirim Surat Kepada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	1

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

4.3. Hasil penelitian

Pada sub bab hasil dan pembahasan akan dijelaskan mengenai Analisis Kinerja Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

sekaligus menganalisis bagaimana kinerja pengelola surat menyurat yang dilakukan oleh pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini didasarkan pada data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Data yang akan dianalisis pada pembahasan ini mendasarkan pada indikator yang dijabarkan dalam bentuk kinerja pegawai menurut T.R Mitcheel. Fokus pada penelitian ini yaitu menganalisa kinerja pengelola dalam mengelola surat menyurat yang ada pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Kinerja pengelola ini ditunjukkan untuk menilai bagaimana interpretasi kerja yang dicapai atau pencapaian kinerja yang dilakukan oleh pegawai untuk mewujudkan sasaran dan tujuan sesuai dengan SOP pengelolaan surat menyurat sekaligus berdasarkan prinsip pengelolaan surat menyurat pada tata naskah dinas.

Penelitian Analisis Kinerja Pengelola Surat Menyurat ini mencakup lima dimensi yaitu: (1) kualitas kerja, (2) ketepatan waktu, (3) inisiatif, (4) kemampuan dan (5) komunikasi. Dari kelima indikator tersebut maka akan dilakukan analisis dan didapatkan hasil mengenai Bagaimana Kinerja Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

4.3.1. Kualitas Kerja

Dimensi pertama yang akan dianalisis yaitu kualitas kerja. Kualitas kerja merupakan kemampuan yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan. Dalam konteks ini kualitas kerja dapat dilihat dari ketelitian dan kecermatan dalam pengelolaan surat menyurat, komitmen dalam menyelesaikan urusan surat-menyurat dan meningkatkan hasil

kerja dalam pengelolaan surat menyurat yang dilakukan oleh pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1. Ketelitian Dan Kecermatan Dalam Pengelolaan Surat Menyurat

Proses analisis kinerja pengelola surat menyurat dibutuhkan ketelitian dan kecermatan yang dilakukan oleh pegawai. Ketelitian dan kecermatan dalam pengelolaan surat menyurat dinilai dari bagaimana pegawai tersebut teliti dan cermat dalam melaksanakan setiap kegiatan yang ada sesuai dengan ketentuan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diatur oleh ketentuan SOP Pengelolaan Surat Masuk dan SOP Pengelolaan Surat Keluar. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Untuk ketelitian terkait dengan seluruh kegiatan yang ada di SOP itu sudah lumayan terlaksana dan dapat dikatakan pegawai yang bertanggung jawab pada pengelolaan surat menyurat sudah melakukan pekerjaannya dengan lumayan teliti misalnya dimulai dari menerima surat, membaca isi surat, mencatat, memberikan nomor agenda dan menyampaikan lembar disposisi ke kepala biro sampai dengan mendistribusikan kepada yang bersangkutan. Namun masih ada kekeliruan pada beberapa kegiatan misalnya membaca isi surat, menelaah surat, pencatatan dan penomoran surat serta penyampaian lembar disposisi namun hal tersebut dapat di minimalisir dengan melaporkan terlebih dahulu kepada saya selaku pimpinan tata usaha dan didiskusikan secara bersama-sama” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Pernyataan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tersebut menyatakan bahwa pegawai yang mengelola surat menyurat dapat dikatakan belum teliti dan cermat. Hal ini senada dengan pengakuan dari pegawai yang mengelola surat menyurat di bidang Tata Usaha, bidang Agama, bidang Kesehatan Masyarakat dan bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga sebagai berikut:

Tabel 2 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<p><i>“Terkait dengan kegiatan pada proses pengelolaan surat menyurat apabila ada surat yang masuk surat tersebut diterima, dicatat dan diberi nomor agenda apabila sudah terlaksana selanjutnya memberikan lembar disposisi kepada kepala biro dan mencatat kembali lembar disposisi tersebut. Namun terkait dengan beberapa kegiatan tersebut terkadang saya masih sering keliru dalam hal pencatat nomor agenda dan pemberian lembar disposisi misalnya harus didistribusikan kemana, karena pada biro kesra ini sendiri terdapat beberapa bidang yaitu bidang Kesejahteraan Rakyat, bidang Agama, bidang Kesehatan Masyarakat dan bidang Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga. Namun untuk menanggulangi permasalahan tersebut biasanya didiskusikan dan ditanyakan kepada kapala Subbagiaan Tata Usaha” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)</i></p>
2	Pegawai di Bidang Agama	<p><i>“Jika ada surat masuk saya akan menerima surat tersebut kemudian saya akan memberikan nomor agenda dan mencatat di buku agenda” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Agama pada 20 Maret 2023)</i></p>
3	Pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat	<p><i>“Jika ada surat masuk maka kami selaku pagawai yang mengelola surat menyurat akan menerimanya dan mencatatnya di buku agenda serta diberikan ke pihak yang memiliki wewenang. Untuk kegiatan membaca isi surat terkadang tidak lagi dibaca dan langsung di catat di buku agenda saja” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023)</i></p>
4	Pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	<p><i>“Kalau ada surat yang masuk yang dikirim dari pegawai tata usaha kami menerimanya kemudian kami mencatat nomor agenda sekaligus kami berikan kepada pimpinan yang di bidang DBPO ini. Kalau kegiatan pada pengelolaan surat menyurat itu terkadang menyesuaikan saja, misalnya menerima, mencatat surat, memberi nomor agenda nya dibuku agenda itu saja” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga pada 20 Maret 2023)</i></p>

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Dari hasil pengakuan pegawai yang mengelola surat menyurat di beberapa bidang yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa masih sering terjadi kekeliruan dalam melaksanakan setiap kegiatan sesuai dengan ketentuan kegiatan yang ada di SOP pengelolaan surat. Hal tersebut diperkuat dari pernyataan Bapak Anton selaku pengirim surat ke Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Selama saya mengirim surat di biro kesra ini pegawainya sudah lumayan teliti menurut saya, walaupun terkadang ada yang tidak lagi membaca isi surat tersebut dimana disurat tersebut kan ada tujuan-tujuannya, dari mana dan kepada siapa ditujukannya surat itu dan saya lihat mereka terkadang melewatkan itu. Namun apabila mereka tidak mengerti dengan isi surat tersebut mereka biasanya langsung menanyakan dengan pimpinan mereka sih” (Hasil wawancara dengan pengirim surat pada 20 maret 2023)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan terkait dengan ketelitian dan kecermatan pengelolaan surat menyurat terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi terjadinya ketidak telitian dan kurangnya pemahaman terkait dengan pengelolaan surat menyurat.

Hal ini telah disampaikan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Ketelitian dan kecermatan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat belum terlihat maksimal misalnya pada kegiatan menelaah dan meneliti surat. Hal ini dikarenakan pegawai yang mengelola surat menyurat yaitu tenaga honorer dan bukan pegawai fungsional yang secara khusus mengelola surat menyurat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa pengelolaan surat menyurat masih ditangani oleh pegawai honorer dan belum adanya pegawai fungsional yang memang secara khusus serta memahami mekanisme cara

pengelolaan surat menyurat. Hal tersebut akan berdampak terhadap ketelitian dan kecermatan pegawai dikarenakan kurang memahami ilmu tentang pengelolaan surat menyurat.

Selain ketelitian yang didasarkan pada kegiatan yang terlampir di SOP Pengelolaan Surat Menyurat terdapat juga ketelitian dengan berdasarkan cara pegawai dalam menyelesaikan proses pengelolaan pengarsipan surat masuk dan surat keluar. Hal tersebut diungkapkan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Dalam hal ketelitian pegawai pada proses pengarsipan dan pemeliharaan surat masuk dan keluar masih belum terlaksana dengan baik karena masih ada kekeliruan pegawai dan kurang teliti dalam penyortiran surat. Hal tersebut dikarenakan belum tersedianya fasilitas kearsipan dan belum tersedianya SDM yang memahami pengelolaan arsip menurut peraturan yang ada” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Pernyataan dari Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan mengenai penyelesaian proses pengelolaan pengarsipan surat masuk dan keluar dapat dikatakan belum teliti dan masih ada kekeliruan dalam hal penyortiran sehingga berdampak pada penempatan yang tidak sesuai dengan subjek sehingga akan berdampak apabila surat tersebut dikemudian hari di pergunakan atau di cek kembali akan sulit dicari.

Hal ini senada dengan pernyataan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Ketelitian pegawai pada proses pengarsipan masih belum baik yang dikarenakan pengetahuan mengenai cara pengarsipan dan pengetahuan mengenai pengarsipan dokumen surat masuk maupun keluar masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari cara pemisahan surat menyurat pada kodefikasi surat yang akan diarsipkan” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Pernyataan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan bahwa pegawai yang mengelola pengarsipan surat masuk maupun surat keluar masih belum maksimal dan belum teliti. Hal tersebut dikarenakan pengetahuan pegawai mengenai cara pengarsipan dan pengetahuan mengenai pengarsipan surat masuk maupun keluar masih rendah serta belum memahami cara pemisahan surat menyurat pada kodifikasi surat yang akan diarsipkan.

Secara keseluruhan bahwa dapat disimpulkan ketelitian dan kecermatan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat belum maksimal dan belum teliti karena terdapat pegawai yang belum melaksanakan kegiatan pengelolaan sesuai dengan ketentuan SOP. Hal tercermin dari pegawai yang mengelola urusan surat menyurat bukan pegawai fungsional yang secara khusus dan memahami pengelolaan surat menyurat. Selain itu pengelolaan pengarsipan surat masuk maupun surat keluar masih belum maksimal dan masih belum cermat. Hal itu dikarenakan pengetahuan pegawai akan cara pengarsipan masih rendah serta belum memahami cara pemisahan surat menyurat pada kodifikasi surat yang akan diarsipkan di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Komitmen Dalam Menyelesaikan Urusan Surat Menyurat

Komitmen menyelesaikan urusan surat menyurat merupakan bentuk dari kesungguhan pegawai dalam penyelesaian proses pengelolaan surat menyurat. Dari kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dapat menimbulkan keberhasilan. Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis bahwa pegawai yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dapat

dikatakan telah berkomitmen untuk bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugasnya. Hal tersebut dinilai dan disampaikan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Komitmen pegawai pada pengelolaan surat menyurat itu dilatarbelakangi pada tupoksi tata naskah dinas yaitu bawasannya setiap pegawai/ASN harus bertanggung jawab dan bersungguh-sungguh dalam setiap pekerjaan, hal ini berkaitan dengan tanggung jawab dan sungguh-sungguhnya pegawai pada pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan bahwa dapat dikatakan komitmen pegawai yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat sudah bersungguh-sungguh. Hal tersebut diperkuat lagi dari pernyataan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Pegawai dalam hal menyelesaikan surat menyurat tidak ada komitmen tertulis namun dalam hal surat menyurat pegawai mengacu pada urusan tugas dan fungsi sesuai peraturan gubernur No.55 Tahun 2016 sehingga semua pegawai harus bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab atas surat menyurat dan kerahasiaan surat menyurat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan bahwa pegawai harus bersungguh-sungguh dan memiliki komitmen atas pengelolaan surat menyurat serta menjaga kerahasiaan surat menyurat yang mengacu pada urusan tugas dan fungsi sesuai peraturan Gubernur No.55 Tahun 2016 tentang uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan komitmen pegawai pada pengelolaan surat menyurat sudah bersungguh-sungguh sesuai dengan tupoksi tata naskah dinas yaitu bawasannya setiap pegawai/ASN harus bertanggung jawab dan

bersungguh-sungguh dalam setiap pekerjaannya sekaligus berkaitan dengan kegiatan pegawai pada pengelolaan surat menyurat. Sehingga pegawai memiliki komitmen atas pengelolaan surat menyurat dan menjaga kerahasiaan surat.

3. Peningkatan Hasil Kerja Dalam Pengelolaan Surat Menyurat

Upaya meningkatkan hasil kerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat sudah ada baik itu yang di berikan dari pihak internal Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan maupun yang telah dilakukan oleh pegawai yang mengelola surat menyurat itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan yang di utarakan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Upaya peningkatan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat yaitu dengan mengikuti Sosialisasi dan bimbingan teknis dalam pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Berdasarkan pernyataan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa sudah ada upaya dalam peningkatan kinerja pegawai pada pengelolaan surat menyurat yaitu dengan cara mengikuti sosialisasi dan bimbingan teknis terkait dengan pengelolaan surat menyurat.

Hal tersebut juga di perkuat oleh pernyataan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Terkait dengan upaya Biro Kesra untuk peningkatan mutu kerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat dengan cara mengirimkan pegawai tersebut untuk mengikuti beberapa bimbingan teknis pada pengelolaan surat menyurat sekaligus pengelolaan arsip di dinas kearsipan” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Dari hasil wawancara dengan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa upaya Biro Kesejahteraan Rakyat

Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah ada yaitu dengan cara mengirimkan pegawai untuk mengikuti beberapa bimbingan teknis pada pengelolaan surat menyurat sekaligus pengelolaan arsip di dinas kearsipan.

Selain Upaya meningkatkan hasil kerja pegawai dalam pengelolaan surat yang di berikan dari pihak internal Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terdapat pula usaha yang ditunjukkan oleh pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut di ungkapkan oleh beberapa pegawai yang mengelola surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

Tabel 3 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<i>“Untuk meningkatkan kinerja saat ini terkadang bertanya kepada pimpinan bagaimana mekanisme pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)</i>
2	Pegawai di Bidang Agama	<i>“Peningkatan hasil kerja itu bisa dilakukan dengan cara berkonsultasi dengan atasan dan dengan cara mengikuti bimbingan teknis terkait dengan pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Agama pada 20 Maret 2023)</i>
3	Pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat	<i>“peningkatan kinerja dalam pengelolaan surat menyurat mungkin ikut bimbingan teknis terkait tentang pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023)</i>
4	Pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	<i>“Kalau cara saya meningkatkan kinerja itu terkadang saya bertanya dengan pegawai yang lebih senior sekaligus saya bertanya dengan pimpinan kasubbag Tata Usaha” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga pada 20 Maret 2023)</i>

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Hasil wawancara dengan beberapa pegawai yang mengelola surat menyurat di Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa terdapat keinginan pegawai untuk meningkatkan kinerja pada pengelolaan urusan surat menyurat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa peningkatan hasil kerja atau kinerja pada pengelolaan surat menyurat sudah dilakukan oleh Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan cara mengirimkan pegawai untuk mengikuti bimbingan teknis di Dinas Kearsipan. Selain itu pegawai juga sudah melakukan peningkatan kinerja pada pengelolaan surat menyurat, hal itu tercermin dari pegawai yang sering melakukan konsultasi dan bertanya kepada pimpinan ataupun kepada Kepala Subbagian Tata Usaha secara langsung terkait dengan mekanisme pengelolaan surat menyurat.

4.3.2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam waktu singkat dan tepat serta mencapai tujuan yang efisien. Dalam konteks ini ketepatan waktu dapat dilihat dari penyelesaian proses pengelolaan surat masuk sesuai dengan ketentuan SOP dan penyelesaian proses pengelolaan surat keluar sesuai dengan ketentuan SOP pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1. Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Masuk Sesuai Dengan Ketentuan SOP

Proses menyelesaikan pengelolaan surat masuk sesuai dengan ketentuan SOP dan mutu waktu yang telah ditentukan sangat berpengaruh untuk kelangsungan kelancaran tugas-tugas internal Biro Kesejahteraan Rakyat

Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa untuk ketentuan penyelesaian proses pengelolaan surat masuk masih belum maksimal. Hal ini sejalan seperti yang di ungkapkan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

*“Pengelolaan surat masuk terkadang masih belum sesuai dengan mutu waktu SOP yang ada, hal itu dikarena pegawai masih ada beberapa surat yang mesti di diskusikan kepada pimpinan. Belum lagi terkadang pejabat yang memiliki wewenang tidak berada ditempat dan itu akan menghambat untuk surat tersebut didistribusikan kepada yang bersangkutan”
(Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa dapat dikatakan proses penyelesaian surat menyurat sesuai dengan ketentuan mutu waktu pada SOP terkadang masih belum sesuai karena terkadang masih ada pegawai yang harus mendiskusikan kepada pimpinan untuk mengoreksi surat tersebut serta pejabat yang memiliki wewenang terkadang tidak berada di tempat sehingga kejadian tersebut akan menghambat surat untuk didistribusikan kepada yang bersangkutan.

Hal ini juga dikonfirmasi oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki wewenang untuk mencermati isi surat dan mendisposisi surat sekaligus menandatangani surat untuk ditindak lanjuti sebagai berikut:

“Untuk pengelolaan surat masuk terkadang masih terdapat permasalahan dan belum sesuai dengan mutu waktu yang di tentukan di SOP yaitu sebanyak 5 menit pada rata-rata kegiatannya. Hal tersebut dapat dilihat dari saya selaku pimpinan biro kesra yang terkadang mendapatkan dinas luar dan mengharuskan saya untuk tidak berada di kantor. Hal tersebut berdampak pada kelangsungan penerimaan sekaligus

penandanganan surat untuk di terima dan di distribusikan kepada pihak yang terkait” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa belum terlaksananya secara maksimal pada proses penyelesaian surat menyurat yang dikarenakan sering melaksanakan dinas luar dan mengharuskan untuk tidak berada dikantor dan akan berdampak pada kelangsungan penerimaan sekaligus penandanganan surat untuk di terima dan di distribusikan kepada pihak yang terkait.

Hal ini juga diperkuat oleh pengakuan pegawai yang mengelola surat menyurat di bidang Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Untuk ketepatan waktu pengelolaan surat masuk terkadang masih terdapat kendala dan belum sesuai dengan mutu waktu 5 menit yang ada pada SOP pengelolaan surat masuk. Hal itu dikarenakan pimpinan terkadang tidak ada ditempat yang mana pimpinan tersebut sedang melakukan dinas luar, dan apabila pimpinan tidak ada ditempat maka kelanjutan proses surat masuk ditunda sampai dengan kepala biro berada di tempat” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)

Berdasarkan pernyataan pegawai yang mengelola surat menyurat di bidang Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa masih ada kendala pada ketepatan waktu pengelolaan surat menyurat dan belum sesuai dengan mutu waktu 5 menit sesuai dengan SOP pengelolaan surat menyurat karena pimpinan yang tidak ada ditempat dan sedang melaksanakan dinas luar.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan informan yang mengirim surat ke Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Informan tersebut selaku penilai kinerja dari pegawai pada ketepatan waktu pengelolaan surat menyurat. Berikut pernyataan beliau:

“Untuk masalah ketepatan waktu biasanya saya harus menunggu dulu. Jadi tidak langsung mendapatkan jawaban, misalnya harus menunggu tanda tangan dari kepala biro atau menunggu cap stempel atau surat balasan. Namun saya memaklumi karena mungkin ada masalah di internal biro kesra sendiri biasanya kan kepala biro kesra sendiri sibuk dan surat yang masukan tidak sedikit jadi ya harus menunggu dulu” (Hasil wawancara dengan pengirim surat pada 20 maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pada proses penyelesaian surat menyurat masih terdapat kendala dan tidak sesuai dengan mutu waktu yang terlampir di SOP pengelolaan surat masuk. Hal tersebut di sebabkan oleh beberapa pegawai yang mengharuskan untuk mendiskusikan surat yang masuk karena kurang paham maksud dan tujuan surat tersebut serta Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah yang sering tidak berada ditempat dikarenakan terkadang melakukan dinas luar dan itu berdampak pada kelangsungan tindak lanjut proses pengelolaan surat menyurat.

Selain ketepatan waktu yang berdasarkan SOP surat masuk terdapat juga ketepatan pegawai dalam menggolongkan jenis surat yang meliputi surat rahasia, surat penting, surat rutin dan surat pribadi. Hal itu di jelaskan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Penyelesaian dan pengelolaan surat masuk sesuai SOP yang terkait golongan surat Rahasia, penting, rutin dan pribadi diberlakukan sama melalui SOP yang ada.” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa penyelesaian pengelolaan surat masuk yang berkaitan dengan golongan surat yaitu

surat rahasia, surat penting, surat rutin dan surat pribadi dipekerjakan dan diberlakukan sama sesuai dengan ketentuan SOP pengelolaan surat masuk.

Hal tersebut juga di perkuat dari pernyataan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut keterangan beliau:

“Penyelesaian dan pengelolaan surat masuk sesuai SOP yang terkait golongan surat Rahasia, penting, rutin dan pribadi diberlakukan secara sama dan tidak ada mekanisme yang khusus. Semua surat harus di catat dan diberikan nomor agenda oleh pegawai, namun terdapat perbedaan pada surat rahasia dan penting, kedua surat tersebut harus segera di tindak dan diberitahu kepada saya selaku pimpinan biro kesra, sehingga dengan kata lain untuk surat rahasia dan penting itu harus ditindak sedikit lebih cepat dan rahasia” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023).

Dari keterangan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa penyelesaian pengelolaan surat masuk terkait dengan golongan surat rahasia, surat penting, surat rutin dan surat pribadi diberlakukan secara sama dan tidak ada mekanisme yang berbeda, karena semua surat harus dicatat dan diberikan nomor agenda oleh pegawai. Namun untuk surat rahasia dan penting harus segera ditindak dan diberitahu kepada Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki wewenang atas surat tersebut, sehingga kedua surat itu ditindak sedikit lebih cepat dan rahasia.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan pegawai di Tata Usaha yang bertugas langsung pada penerima surat. Berikut pernyataan yang beliau sampaikan:

“Tidak ada pembeda secara khusus dalam pengklasifikasian surat menyurat, karena semua surat harus dilaksanakan sesuai dengan kegiatan yang ada di SOP, namun pada surat yang sifatnya rahasia dan penting itu pengkerjaan agak sedikit lebih cepat dan langsung di distribusikan kepada kepala biro” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai informan bahwa ketepatan berdasarkan golongan surat menyurat yaitu surat rahasia, surat penting, surat rutin dan surat pribadi tidak ada pembeda dalam hal mekanisme pengkerjaannya, dengan kata lain golongan surat tersebut tetap harus dikerjakan sesuai dengan kegiatan yang ada di SOP pengelolaan surat masuk dimana semua surat tersebut harus dicatat dan diberikan nomor agenda. Hanya saja untuk proses pengkerjaan surat rahasia dan surat penting harus dikerjakan dan ditindak serta di beritahu kepada kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sedikit lebih cepat dan rahasia.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pada proses penyelesaian pengelolaan surat masuk masih belum maksimal dan belum sesuai dengan mutu waktu yang telah ditentukan pada SOP pengelolaan surat masuk. Hal itu tercermin dari pegawai yang masih ada yang belum paham sehingga mengharuskan untuk pegawai tersebut mendiskusikannya kepada Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan faktor lainnya yaitu keberadaan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang terkadang tidak ada ditempat. Selain itu ketepatan pengelangan surat sudah dilakukan dengan maksimal dan tidak ada pembedaan mekanisme pengkerjaannya terkecuali pada surat rahasia dan surat penting yang harus dikerjakan sesegera mungkin serta rahasia.

2. Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Keluar Sesuai Dengan Ketentuan SOP

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa penyelesaian proses pengelolaan surat keluar yang dilakukan pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih terdapat kendala hal tersebut telah disampaikan oleh pegawai yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat di bagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Bisa dikatakan terkadang masih ada yang belum sesuai SOP dan melebihi ketentuan mutu waktu yaitu 5 menit, karena ketidaktahuan kami akan situasi kedepan misalnya terdapat ATK (Alat Tulis Kantor) yang terkadang tercecer dan dibutuhkan waktu untuk mencarinya, contohnya CAP, pena dan buku agenda yang terkadang terselip” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)

Hasil wawancara dengan pegawai di bagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dapat dikatakan masih terdapat kendala dalam proses penyelesaian pengelolaan surat keluar. Hal itu juga diperkuat dari pernyataan pegawai yang mengelola surat menyurat di bagian kesehatan masyarakat Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut penjelasan beliau:

“Untuk surat keluar terkadang sesuai dengan waktu 5 menit, namun juga terkadang lebih, semuanya tergantung dengan situasi kondisi. Misalnya ada kerjaan lain diluar dari kerjaan pengelolaan surat menyurat dan proses surat keluar terkadang tertunda beberapa menit. Karenakan setiap surat keluar juga harus di berikan lagi ke Tata Usaha untuk ditindak lanjuti” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023)

Wawancara dengan pegawai di bagian kesehatan masyarakat Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang mengelola surat menyurat sekaligus yang menyelesaikan proses pengelolaan surat

keluar masih terdapat kendala yang dikarenakan terkadang mendapatkan pekerjaan tambahan diluar dari pengelolaan surat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penyelesaian proses pengelolaan surat keluar masih belum maksimal dan melebihi ketentuan waktu pada SOP pengelolaan surat keluar. Hal itu tercermin dari ATK (Alat Tulis Kantor) yang tercecer contohnya CAP, pena dan buku agenda yang terkadang terselip sehingga akan menimbulkan penambahan waktu untuk mencarinya serta sering mendapatkan pekerjaan diluar dari pekerjaan pengelolaan surat menyurat.

4.3.3. Inisiatif

Dimensi inisiatif merupakan keinginan atau dorongan pegawai untuk melakukan pekerjaan tanpa disuruh dan memberikan ide atau inovasi terkait dengan pekerjaan yang dilakukannya serta tingkat tanggung jawab pada proses pekerjaan yang dilakukan. Konteks yang dijabarkan pada dimensi inisiatif berkaitan langsung dengan inovasi atau ide baru yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat dan rasa tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1. Inovasi Atau Ide Baru Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat

Inovasi atau ide baru yang diberikan pegawai terkait dengan pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih belum ada namun untuk inovasi baru yang diberikan oleh pihak internal Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera

Selatan sudah ada. Hal tersebut telah disampaikan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut pernyataan beliau:

“Terkait dengan ide baru yang berikan kepada pegawai dari pihak internal yaitu biro kesra nya sendiri itu belum ada namun dari pihak eksternal yaitu dinas kearsipan terdapat terobosan ataupun inovasi yang berupa aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi). Namun untuk penerapannya di biro kesra ini masih pada tahapan penandatanganan elektronik yang dimana penerapannya sudah teralisasi sekitar 30%, tetapi untuk cara penggunaan aplikasi tersebut masih belum teralisasi yang dikarenakan SDM atau pegawai yang memiliki tugas pada pengelolaan surat menyurat sekaligus pengarsipan itu belum memahai cara mekanisme aplikasi tersebut serta alat pendukung untuk melakukan pekerjaan pada penggunaan Aplikasi SRIKANDI tersebut belum tersedia” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Selain pernyataan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Terdapat juga penjelasan yang disampaikan terkait inovasi baru oleh Kepala Subbagian Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Ide baru yang berikan kepada pegawai ada terobosan ataupun inovasi yang berupa aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) dari dinas kearsipan namun Aplikasi tersebut belum terealisasikan terkendala SDM” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Kepala Subbagian Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa terdapat inovasi baru yang di berikan Biro Kesejahteraan Rakyat itu sendiri yaitu berupa aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi). Namun dari penjelasan kedua informan tersebut didapatkan kendala atau faktor penghambat dari belum terealisasikan aplikasi Srikandi yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) atau pegawai yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat masih

belum memahami secara keseluruhan cara mekanisme aplikasi tersebut serta tidak didukung oleh perangkat atau alat untuk melakukan penggunaan aplikasi Srikandi.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan beberapa pegawai untuk mengetahui kebenaran dari faktor penghambat seperti yang telah dijelaskan oleh informan sebelumnya. Berikut penjelasan beliau:

Tabel 4 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<i>“Untuk inovasi/ide baru yang kami berikan selaku pegawai ya tidak ada tapi kalau dari biro kesranya sendiri terkait untuk memudahkan dalam pekerjaan pengelolaan surat ini sudah ada yaitu Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), namun belum terlaksanakan dikarenakan kami belum menguasai aplikasi tersebut” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)</i>
2	Pegawai di Bidang Agama	<i>“Ide baru ya tidak ada. Tapi kalau dari kesra itu ada yaitu Aplikasi SRIKANDI. Tapi belum terlaksanakan. Karena kami belum menguasai aplikasi tersebut dan masih butuh belajar lagi” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Agama pada 20 Maret 2023)</i>

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa tidak ada inovasi atau ide baru yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat namun inovasi atau ide baru tersebut diberikan oleh pihak eksternal yaitu dinas kearsipan berupa terobosan atau inovasi aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi).

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa inovasi atau ide baru yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat belum ada atau dapat dikatakan tidak ada inovasi atau ide baru yang diberikan oleh pegawai. Dari pihak eksternal yaitu Dinas Kearsipan sudah memberikan inovasi yang berupa Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi). Namun aplikasi

tersebut masih belum terealisasi yang dikarenakan oleh SDM (Sumber Daya Manusia) atau pegawai yang belum memahami cara kerja atau mekanisme aplikasi tersebut. selain SDM yang belum memahami terdapat juga faktor lainnya yaitu karena perangkat atau alat yang

2. Rasa Tanggung Jawab Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat.

Tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dapat dikatakan baik dan bertanggung jawab pada setiap pekerjaannya walaupun masih terdapat pegawai tidak berada di tempat yang dikarenakan melakukan pekerjaan diluar kantor yang harus dilakukan. Hal tersebut di sampaikan oleh beberapa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat. Berikut pernyataan beliau:

“Untuk penyerahan tugas dengan pegawai lain itu lumayan sering karena terkadang ada pekerjaan diluar kantor yang harus dilaksanakan” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023)

“Untuk penyerahan tugas dengan pegawai lain itu sering, karena ada kerjaan lain yang disuruh pimpinan, namun itu bisa diatasi dengan memberikan koordinasi dengan teman untuk menangani tugas saya” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa untuk tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai sudah lumayan baik. Hal tersebut telah dibenarkan oleh pernyataan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Kepala Subbagian Biro

Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

Tabel 5 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<i>“Terkait dengan tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat sudah baik, walaupun masih terlihat ada pegawai yang terkadang tidak ada ditempat karena ada urusan diluar kantor yang mana disuruh oleh saya selaku atasan untuk memperkerjakan pekerjaan lain misalnya mengambil berkas di instansi lainnya. namun hal tersebut dapat di tanggulangi karena pegawai yang bertanggung jawab telah menyerahkan tugasnya dengan pegawai lainnya untuk menangani pekerjaan tersebut” (Hasil wawancara dengan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan pada 16 Maret 2023)</i>
2	Pegawai di Bidang Agama	<i>“Tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam pengelolaa surat menyurat sudah lumayan baik. Hal itu dilihat dari pegawai yang sigap melakukan kegiatan yang ada sesuai SOP. Namun juga pegawai terkadang tidak ada di tempat karena ada pekerjaan lainnya, sehingga pelayanan harus di tangani oleh pegawai lainnya yang memang bukan pekerjaannya di kantor tersebut” (Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan pada 16 Maret 2023)</i>

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan tersebut bahwa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengelola surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Secara keseluruhan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai sudah maksimal dan sudah bertanggung jawab. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang sigap melakukan kegiatan yang ada sesuai dengan SOP, Selain itu

tanggung jawab pegawai juga dapat dinilai dari pegawai yang menerima perintah dari atasan untuk melakukan pekerjaan lain atau pekerjaan diluar misalnya mengambil berkas di instansi lainnya. Namun mereka tetap berkoordinasi dan meminta pegawai lainnya untuk menangani pekerjaan yang mereka tinggalkan. Dengan kata lain, pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki tanggung jawab yang kuat dalam penyelesaian surat menyurat.

4.3.4. Kemampuan

Kemampuan pegawai merupakan pengetahuan dan kesiapan dalam bekerjasama dengan orang lain untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Dari konteks tersebut dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai dapat diukur dari cara mereka bekerja sama dengan orang lain, hal itu berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat dan kemampuan pegawai bekerjasama dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat Menyurat

Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat sangatlah penting karena mengingat setiap kegiatan yang ada pada pengelolaan surat menyurat langsung berhadapan dengan atasan, untuk itu agar tidak terjadi hambatan pada tugas-tugas internal yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat diharuskan pegawai untuk bersinergi. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro

Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:

“Kemampuan pegawai dalam bekejasama dengan atasan terkait pengelolaan surat menyurat harus baik dan bersinergi. Hal itu dikarenakan apabila tidak ada kerjasama maka akan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan setiap kegiatan pada pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Selain pernyataan dari Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan juga diperkuat dengan penjelasan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut penjelasan beliau:

“Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan saya selaku atasan itu sudah tergolong baik, karena pegawai senantiasa untuk memberitahu surat tersebut telah sampai kemana” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Berdasarkan keterangan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan sudah tergolong baik dan bersinergi karena pegawai senantiasa berkoordinasi dan memberikan informasi terkait dengan urusan pengelolaan surat menyurat.

Hal itu senada dengan yang di katakan oleh beberapa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat sebagai berikut:

Tabel 6 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<i>“Cara bekerjasama dengan atasan ialah menaati perintah yang diberikan pimpinan kami sekaligus apabila ada kendala dalam proses pengelolaan surat menyurat segera dilaporkan dan kemudian didisuksikan bagaimana cara menyelesaikannya” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada</i>

		20 Maret 2023).
2	Pegawai di Bidang Agama	“Kalau bekerjasama dengan atasan dengan cara menaati perintah atasan, dan menanyakan yang tidak saya mengerti terkait dengan tugas pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Agama pada 20 Maret 2023).
3	Pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat	“Cara bekerjasama dengan atasan ialah menanyakan bagian-bagian yang tidak terlalu saya mengerti agar tidak terjadi kesalahan” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023).
4	Pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	“Karena pengelolaan surat menyurat ini langsung di monitoring oleh Kasubbag Tata Usaha jadi saya harus lebih intens untuk berkoordinasi dengan beliau, namun juga saya harus berkoordinasi dengan pimpinan saya yaitu Kabag DBPO ini” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga pada 20 Maret 2023).

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Secara keseluruhan kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan dapat disimpulkan bahwa sudah ada dan terjalin dengan baik kemampuan bekerjasama pegawai dengan atasan. Hal tersebut dapat dinilai dari pegawai yang mengurus dan mengelola surat menyurat yang menaati perintah dari atasan serta pegawai yang senantiasa menanyakan persoalan yang tidak mereka mengerti terkait dengan pengelolaan surat menyurat dengan kata lain pegawai tersebut sering berkonsultasi mengenai penanganan persoalan surat menyurat, melakukan koordinasi dengan atasan dan menginformasikan sampai mana surat tersebut berada.

2. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat

Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan sesama pegawai terkait dengan pengelolaan surat menyurat sangat diperlukan karena apabila tidak terjalin

kerjasama dengan sesama pegawai maka akan tercipta suasana yang tidak kondusif. Kerjasama dengan sesama pegawai dapat dilakukan dengan cara saling membantu dan saling berkoordinasi.

Hal tersebut dituturkan oleh beberapa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang bertugas pada pengelolaan surat menyurat sebagai berikut:

Tabel 7 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<i>“Cara bekerjasama dengan sesama pegawai ialah saling membantu dan berkoordinasi pada proses pengelolaan surat menyurat.” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023).</i>
2	Pegawai di Bidang Agama	<i>“Cara bekerjasama dengan sesama pegawai ialah saling membantu untuk pekerjaan surat menyurat” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Agama pada 20 Maret 2023).</i>
3	Pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat	<i>“Disini kami saling membantu untuk urusan surat menyurat dan kami juga saling berkoordinasi” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023).</i>
4	Pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	<i>“Untuk bekerjasama dengan pegawai lainnya itu harus terjalin dan saling membantu. Apalagi dikarenakan untuk proses pengelolaan surat menyurat ini, saya harus lebih banyak bekerja sama dengan pegawai yang ada di Tata Usaha, karena dari merekalah surat ini dapat dikirimkan ke bidang kami” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga pada 20 Maret 2023).</i>

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Hasil wawancara dengan beberapa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa sudah terjalin kerjasama dengan sesama pegawai hal tersebut dinilai dari pegawai yang saling membantu untuk penyelesaian urusan surat menyurat dan saling berkoordinasi antara pegawai di bidang Tata Usaha dengan pegawai yang berada di Bagian Agama,

Bidang Kesehatan Masyarakat dan Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga.

Hal tersebut juga diperkuat dari pernyataan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang menilai dan melihat langsung kinerja dan kerjasama dengan antar sesama pegawai dalam urusan surat menyurat. Berikut pernyataan beliau:

“Kemampuan bekerjasama pegawai terjalin dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari sudut pandang saya selaku pimpinan yang mana pegawai satu dengan lainnya saling interaks, saling membantu dan saling bekerja sama pada pengelolaan surat menyurat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Dengan demikian bahwa dapat disimpulkan kemampuan kerja sama dengan sesama pegawai yang dilakukan pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terkait dengan pengelolaan surat menyurat sudah memenuhi unsur-unsur untuk bekerja sama dengan sesama pegawai. Hal tersebut dilihat dari beberapa pegawai saling membantu dan saling berkoordinasi terkait dengan urusan penyelesaian surat menyurat serta saling mengoreksi kesalahan atau kendala-kendala apa yang ada di bagian masing-masing dan mencari solusi secara bersama-sama.

4.3.5. Komunikasi

Penyelesaian pengelolaan surat menyurat sangat bergantung dengan komunikasi agar tidak terjadinya kesimpang siuran dan miss komunikasi yang dilakukan pegawai. Komunikasi sendiri merupakan interaksi antara pegawai terhadap atasan atau dengan sesama pegawai yang berguna untuk mengungkapkan saran dan pendalam dalam pemecahan masalah yang dihadapi.

Terkait dengan konteks komunikasi terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu komunikasi dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat dan komunikasi dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1. Komunikasi Pegawai Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat

Menyurat

Komunikasi dengan atasan merupakan hal yang paling penting untuk kelangsungan pengelolaan surat-menyurat supaya tidak adanya kesalahan dan kekeliruan pada setiap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang telah ditentukan oleh SOP. Namun untuk berkomunikasi dengan atasan itu dilakukan apabila atasan berada ditempat atau berada dikantor. Tujuan dari itu semua agar tidak terjadinya miss komunikasi. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut pernyataan beliau:

“Terkait dengan komunikasi terkadang masih ada miss komunikasi antara saya selaku pimpinan dengan pegawai, hal tersebut dikarenakan saya yang terkadang melakukan tugas dinas luar dan itu berpengaruh terhadap kegiatan pengelolaan surat menyurat misalnya kegiatan untuk mencermati isi surat sekaligus mendisposisikan surat untuk di tindaklanjuti. Dengan ketidakhadirannya saya di kantor maka akan tidak terlaksanakan kegiatan tersebut sehingga terkadang terjadinya kendala dalam hal pengelolaan surat menyurat, namun hal tersebut dapat di minimalisir dengan cara membaca dan mempelajari kembali isi dari surat tersebut apabila saya telah kembali dan berada dikantor Sekaligus menandatangani surat tersebut untuk didistribusikan” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

untuk memperkuat pernyataan dari Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut penjelasan beliau:

“Komunikasi pegawai dengan atasan atau pimpinan biro kesejahteraan rakyat terkait pengelolaan surat menyurat belum terjalin dengan baik. Karena terdapat kegiatan yang harus dilaksanakan oleh kepala biro misalnya untuk mencermati isi surat dan mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti. Dan apabila keberadaan kepala biro tersebut tidak berada di tempat maka komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan mencermati isi surat dan disposisi surat akan terhambat” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa komunikasi pegawai dengan atasan belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dikarenakan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terkadang melakukan perjalanan dinas atau dinas luar. Dari kejadian tersebut berdampak pada kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu kegiatan untuk mencermati isi surat, memberikan tanda tangan dan disposisi surat untuk ditindaklanjuti.

2. Komunukasi Pegawai Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat

Komunikasi dengan sesama pegawai terkait dengan urusan pengelolaan surat menyurat sangat penting karena berdampak terhadap pengkodisian untuk berkoordinasi sampai dimana surat tersebut telah diproses. Dengan kata lain apabila komunikasi dengan sesama pegawai terjalin dengan baik maka proses pengelolaan surat menyurat akan lancar. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut tutur beliau:

“Kemampuan komunikasi sesama pegawai terjalin dengan baik. Hal tersebut di kondisikan untuk mengkoordinasikan sampai dimana proses surat menyurat tersebut, apalagi kan di biro

kesra ini terdapat beberapa bidang, nah agar tidak terjadi kesalahan mangkanya pegawai harus terus berkomunikasi dan berkoordinasi. Jadi jika ada proses pengelolaan yang salah cepat-cepat di beritahu kesaya” (Hasil wawancara pada 16 Maret 2023)

Berdasarkan perkataan dari Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bahwa komunikasi dengan sesama pegawai sudah baik. Hal itu diperkuat dari pernyataan beberapa pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang bertugas mengelola urusan surat menyurat sebagai berikut:

Tabel 8 Wawancara Dengan Beberapa Informan

No	Informan	Kutipan Wawancara
1	Pegawai di Bidang Tata Usaha	<i>“Proses komunikasi dengan sesama pegawai dalam pengelolaan surat menyurat dilakukan melalui pengelola surat bidang masing-masing dan semuanya harus terkoordinasi dengan baik” (Hasil wawancara dengan pegawai Tata Usaha pada 20 Maret 2023).</i>
2	Pegawai di Bidang Agama	<i>“Komunikasi dengan sesama pegawai terkait dengan pengelolaa surat menyurat itu harus sinkron dikarenakan saya di bidang agama, untuk itu harus terus berkomunikasi dengan pegawai yang ada di bagian tata usaha, karena dari merekalah surat masuk itu di kirimkan” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Agama pada 20 Maret 2023).</i>
3	Pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat	<i>“Proses komunikasi dengan sesama pegawai itu biasanya yang paling sering dengan pegawai yang mengelolaa surat menyurat di Tata Usaha, karena mereka lah yang banyak mengetahui surat masuk dan surat keluar, jadi langsung berkoordinasi dengan bagian Tata Usaha” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Kesehatan Masyarakat pada 20 Maret 2023).</i>
4	Pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	<i>“Proses komunikasi dengan sesama pegawai itu harus terjalin dan harus bisa saling membantu” (Hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga pada 20 Maret 2023).</i>

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Informan penelitian yang diambil penulis

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa komunikasi pegawai dengan sesama pegawai sudah berjalan secara maksimal hal itu dapat dilihat dan dinilai dari interaksi pegawai di Tata Usaha dengan Pegawai di bidang lainnya. Karena untuk urusan surat menyurat lebih instens di bagian Tata Usaha dimulai dari menerima surat yang dikirim dari instansi lain. Dengan kata lain pegawai di Bidang Tata Usaha harus sering berkomunikasi dengan pegawai dibidang lainnya sebaliknya pegawai di beberapa bidang harus sering berkomunikasi dengan pegawai di Tata Usaha, agar tidak terjadi kesimpang siuran dan miss komunikasi atau kegagalan dalam berkomunikasi.

Hasil penelitian yang telah diuraikan, dirumukan dalam temuan penelitian berikut:

Tabel 9 MATRIKS HASIL PENELITIAN

No	Dimensi	Indikator	Temuan Penelitian
1.	Kualitas Kerja	1. Ketelitian dan kecermatan dalam pengelolaan surat menyurat 2. Komitmen dalam menyelesaikan urusan surat menyurat 3. Peningkatan hasil kerja dalam pengelolaan surat menyurat	1. Pengelolaan surat menyurat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum memenuhi unsur ketelitian dan kecermatan dikarenakan pegawai yang mengelola urusan surat menyurat bukan pegawai fungsional yang secara khusus dan memahami pengelolaan surat menyurat 2. pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah memiliki komitmen atas pengelolaan surat menyurat dan menjaga kerahasiaan surat. 3. Peningkatan hasil dan mutu kerja yang dilakukan oleh pegawai yaitu dengan mengikuti bimbingan teknis dan melakukan konsultasi dengan atasan terkait dengan penyelesaian pengelolaan surat menyurat.
Keseluruhan			Kinerja pengelola surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah memenuhi kualitas kerja dari aspek komitmen dan peningkatan hasil kerja dalam pengelolaan surat menyurat, namun belum menunjukkan ketelitian dan kecermatan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat.

2.	Ketepatan Waktu	<p>1. Penyelesaian proses pengelolaan surat masuk sesuai dengan ketentuan SOP</p> <p>2. Penyelesaian proses pengelolaan surat keluar sesuai dengan ketentuan SOP</p>	<p>1. Pengelolaan surat masuk sudah sesuai menurut penggolongan jenis surat namun belum sesuai dengan mutu waktu dalam SOP pengelolaan surat masuk Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.</p> <p>2. Pengelolaan surat keluar belum sesuai ketentuan mutu waktu dalam SOP dalam SOP pengelolaan surat keluar Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.</p>
Keseluruhan			Kinerja pengelola surat menyurat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan baik surat masuk maupun surat keluar belum sesuai dengan mutu waktu dalam SOP.
3.	Inisiatif	<p>1. Inovasi atau ide baru yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat.</p> <p>2. Rasa tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat.</p>	<p>1. Sudah ada inovasi yang diberikan oleh Dinas kearsipan dalam pengelolaan surat menyurat namun belum dipahami oleh Sebagian besar pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, sehingga sangat sulit memunculkan inovasi atau ide baru dari diri pegawai tersebut</p> <p>2. Secara umum pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah bertanggung jawab dalam penyelesaian surat menyurat, baik surat masuk maupun surat keluar</p>
Keseluruhan			Kinerja pengelola surat menyurat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera sudah memenuhi aspek tanggung jawab namun belum ditunjukkan oleh sifat inovasi pegawai yang bersangkutan.
4.	Kemampuan	<p>1. Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat</p> <p>2. Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat</p>	<p>1. Sudah ada kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.</p> <p>2. Sudah ada kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.</p>
Keseluruhan			Kinerja pengelola surat menyurat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah memenuhi unsur kemampuan bekerja sama, baik dengan pegawai dan atasan maupun dengan

			sesama pegawai
5.	Komunikasi	1. Komunikasi pegawai dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat 2. Komunikasi pegawai dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat	1. Komunikasi pegawai dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat belum berjalan secara maksimal karena faktor kepala biro yang sering melakukan perjalanan dinas atau dinas luar 2. Komunikasi pegawai dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat sudah berjalan maksimal
Keseluruhan			Kinerja pengelola surat menyurat pada Biro di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah memenuhi unsur komunikasi, antara sesama pegawai namun komunikasi antara pegawai dengan atasan belum berjalan maksimal

4.4. Pembahasan

4.4.1. Kualitas Kerja

1. Ketelitian Dan Kecermatan Dalam Pengelolaan Surat Menyurat

Temuan dari penelitian ini mengarah pada ketelitian dan kecermatan pegawai pada pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provisi Sumatera Selatan. Bahwa ditemukan pegawai yang mengelola surat menyurat belum teliti dan cermat karena terdapat pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan SOP pengelolaan surat menyurat. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi menerima surat, membaca surat, mencatat surat, memberi nomor agenda, memberikan lembar disposisi dan menyampaikan ke Kepala Biro. Dari kegiatan-kegiatan tersebut didapatkan masih ada kekeliruan pegawai dan masih ada kegiatan yang ditinggalkan misalnya kegiatan membaca surat serta kegiatan lainnya, akan tetapi hal tersebut dapat diminimalisir dengan mendiskusikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provisi Sumatera Selatan. Selain itu pada hasil akhir penyimpanan atau pengarsipan surat menyurat yang masih belum terlaksana

dengan baik. Hal tersebut dikarenakan belum teliti dan masih ada kekeliruan dalam hal penyortiran dan pengetahuan pegawai mengenai proses pengarsipan surat menyurat serta cara memahami pemisah kodefikasi surat yang masih rendah.

Merujuk pada teori T.R Mitchell mengenai kinerja pegawai bahwa kualitas kerja sangat ditentukan oleh aspek ketelitian dan kecermatan. Namun telah ditemukan pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan aspek ketelitian dan kecermatan pada pengelolaan surat menyurat belum memenuhi unsur-unsur ketelitian dan belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan pegawai yang mengelola urusan surat menyurat merupakan pegawai honorer dan bukan pegawai fungsional yang secara khusus dan memahami pengelolaan surat menyurat belum lagi pengetahuan akan pengelolaan surat menyurat dan pengarsipan surat yang masih terbatas. Selain itu pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat juga tidak menaati peraturan yang ada pada Permendagri Nomor 3 Tahun 2005 tentang pedoman tata naskah dinas, bahwa terdapat pada pasal 4 dan pasal 5 yang mengarahkan kepada prinsip ketelitian pegawai pada pengelolaan surat menyurat.

2. Komitmen Dalam Menyelesaikan Urusan Surat Menyurat

Merujuk pada teori dari T.R Mitchell bahwa Komitmen yang diberikan pegawai dalam menyelesaikan urusan surat menyurat dapat disimpulkan sudah bersungguh-sungguh dan sudah terlaksana hal tersebut dapat dilihat dari komitmen atas pengelolaan surat menyurat dan menjaga kerahasiaan surat menyurat karena untuk ketentuan komitmen mengacu pada urusan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan gubernur No.55 Tahun 2016 tentang uraian tugas dan fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut diarahkan

pada komitmen yang dilatarbelakangi pada Tupoksi Tata Naskah Dinas yang tertuang bahwa setiap pegawai/ASN harus senantiasa bertanggung jawab dan bersungguh-sungguh dalam setiap urusan pekerjaan, pada hal ini pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan harus bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sumatera Selatan.

3. Peningkatan Hasil Kerja Dalam Pengelolaan Surat Menyurat

Peningkatan hasil kerja atau mutu kerja dalam pengelolaan surat menyurat sampai saat ini dapat disimpulkan sudah terlaksana karena pegawai yang mengelola surat menyurat terkadang melakukan konsultasi dan bertanya kepada pimpinan untuk menyelesaikan urusan surat menyurat. Selain itu juga terdapat bimbingan teknis yang diberikan oleh Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan kepada pegawai untuk belajar dan memahami urusan pengelolaan surat menyurat.

4.4.2. Ketepatan Waktu

1. Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Masuk Sesuai Dengan Ketentuan SOP

Proses penyelesaian pengelolaan surat masuk sesuai dengan ketentuan SOP dapat disimpulkan masih belum sesuai dengan ketentuan SOP pengelolaan surat masuk. Hal tersebut dilihat dari mutu waktu dengan rata-rata waktu penyelesaian yaitu 5 menit sehingga masih sering tidak tepat dan melebihi limit waktu. Dari proses penyelesaian surat masuk tersebut terdapat beberapa kendala misalnya beberapa pegawai yang kurang memahami isi surat masuk mengharuskan pegawai tersebut untuk mendiskusikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha Biro

Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan kegiatan tersebut terkadang memakan waktu. Adapun faktor lainnya yang menyebabkan proses penyelesaian pengelolaan surat menyurat tidak tepat waktu yaitu dikarenakan Kepala Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang sering tidak berada ditempat karena terkadang melakukan dinas luar. Dengan kata lain apabila Kepala Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tidak berada ditempat maka proses penyelesaian surat menyurat harus ditunda sampai dengan Kepala Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah berapa ditempat atau dikantor.

Selain ketepatan waktu pada penyelesaian pengelolaan surat masuk juga terdapat ketepatan dalam penyelesaian surat-surat sesuai dengan klasifikasinya yaitu surat rahasia, surat penting, surat rutin dan surat pribadi. Dari semua surat yang diproses oleh pegawai Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan semua surat harus dilakukan sebagaimana seperti kegiatan surat yang ada pada SOP surat masuk. Akan tetapi pada proses surat rahasia dan penting dimana pegawai harus melakukannya sedikit lebih cepat dan dirahasiakan kemudian langsung di kirim kepada Kepala Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Menurut teori kinerja pegawai dari T.R Mitchell bahwa aspek ketepatan waktu merupakan cara bertindak pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dan menekan pegawai untuk selesai tepat waktu dengan sedikit kesalahan/kekeliruan. Namun apabila dilihat dari ketepatan waktu yang dilakukan oleh pegawai Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan mengenai pengelolaan surat menyurat bahwa masih belum tepat waktu sebagaimana dengan ketentuan SOP pengelolaan surat masuk dan juga ketentuan Peraturan Gubernur

Sumatera Selatan Nomor 46 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Tata Naskah Dinas di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada Bab 2 Pasal 2 dan 3 mengenai asas kecepatan dan ketepatan dengan maksud agar tata naskah dinas dapat diselenggarakan tepat waktu dan tepat sasaran.

2. Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Keluar Sesuai Dengan Ketentuan SOP

Proses penyelesaian pengelolaan surat keluar sesuai dengan ketentuan SOP dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala-kendala pada setiap kegiatannya. Hal tersebut dilihat dari urusan pada setiap kegiatan yaitu memberi nomor agenda surat keluar pada buku agenda surat keluar dan mencatat surat-surat yang akan dikirim serta pemberian cap sekaligus di distribusikan masih melebihi standar ketentuan mutu waktu yang ada pada SOP yaitu 5 menit.

Faktor penghambat yang mempengaruhi kelancaran proses penyelesaian surat keluar adalah ketidaktahuan pegawai akan situasi kedepan dimana terkadang terdapat ATK (Alat Tulis Kantor) yang tercecer misalnya CAP, Pena dan Buku agenda yang terkadang terselip. Kejadian-kejadian tersebut terkadang mengakibatkan dibutuhkan lagi waktu tambahan untuk mencarinya sehingga penyelesaian terhambat.

Menurut teori kinerja pegawai dari T.R Mitchell bahwa aspek ketepatan waktu ialah perlakuan pegawai atas pekerjaannya agar selesai sesuai dengan waktu yang telah diberikan. Namun apabila dilihat dari penyelesaian proses pengelolaan surat keluar belum berjalan secara maksimal sesuai dengan ketentuan dari SOP pengelolaan surat keluar dan terdapat kendala-kendala untuk menyelesaikan proses pengelolaan surat keluar tersebut.

4.4.3. Inisiatif

1. Inovasi Atau Ide Baru Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat

Inovasi atau ide baru yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat terbilang tidak ada namun untuk pihak eksternal yaitu dinas kearsipan telah memberikan terobosan sehingga memudahkan pegawai dalam proses penyelesaian pengelolaan surat menyurat. Terobosan tersebut yang nantinya akan dipergunakan oleh pegawai di Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Ide baru tersebut yaitu berupa Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi). Aplikasi tersebut sangat berguna agar pegawai lebih mudah menjalankan pekerjaannya dalam pengelolaan surat menyurat sekaligus pada proses pengarsipan. Namun walaupun terobosan baru yang diberikan oleh Dinas Kearsipan itu sudah ada dalam bentuk Aplikasi Srikandi tetapi pegawai di Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum dapat mempergunakannya. Dengan kata lain aplikasi tersebut masih belum terealisasi di Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut dikarenakan SDM (Sumber Daya Manusia) atau pegawai di Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih belum dapat menggunakan aplikasi tersebut, belum lagi tidak tersedianya alat atau perangkat tambahan untuk merealisasikan Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi).

Menurut teori T.R Mitchell bahwa kemampuan memberikan inovasi dan ide baru merupakan aspek dari kinerja yang berkaitan dengan inisiatif. Namun jika dilihat dari fenomena yang ada bahwa pegawai Biro Kesejahteraan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum mampu memberikan inovasi dan ide

baru terkait dengan pengelolaan surat menyurat. Inovasi atau ide baru tersebut hanya diberikan oleh Dinas Kearsipan dalam pengelolaan surat menyurat namun belum dipahami oleh sebagian besar pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Rasa Tanggung Jawab Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat.

Tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat dapat disimpulkan sudah baik dan terlaksana. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang selalu sigap dalam melakukan kegiatan yang ada sesuai SOP. Selain itu pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah menaati perintah dari atasan dengan senantiasa untuk mengerjakan pekerjaan pengelolaan surat menyurat. Adapun pada proses dimana pegawai meninggalkan pekerjaan, misalnya diberikan pekerjaan tambahan oleh atasan untuk mengambil berkas di instansi lainnya dan mengharuskan pegawai tersebut keluar dari kantor, maka pegawai itu akan meminta kepada pegawai lainnya untuk menangani sementara tugas yang ditinggalkannya.

Merujuk teori dari T.R Mitcheel bahwa tanggung jawab merupakan komponen yang penting yang harus dimiliki pegawai. Tanggung jawab yang telah diberikan oleh pegawai dalam pengelolaan surat menyurat dapat dikatakan sudah bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan ketentuan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 46 Tahun 2010 pasal 3 tentang Pedoman Pelaksanaan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, bahwa terdapat point ke 3 yaitu Akuntabilitas sebagaimana dimaksud agar penyelenggaraan Tata Naskah Dinas harus dapat dipertanggung jawabkan.

4.4.4. Kemampuan

1. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat Menyurat

Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan atasan pada proses pengelolaan surat menyurat dapat disimpulkan sudah terjalin dengan baik dan terlaksana. Hal tersebut dinilai dari pegawai yang mengelola urusan surat menyurat telah menaati perintah dari atasan dan pegawai selalu menanyakan persoalan yang mereka tidak mengerti terkait dengan proses pengelolaan surat menyurat selain itu pegawai sering berkonsultasi, melakukan koordinasi dengan atasan dan menginformasikan letak keberadaan surat tersebut. Dengan kata lain apabila pegawai dapat bekerjasama dengan atasan maka keberlangsungan tugas-tugas internal yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat akan mengalami sedikit hambatan.

Merujuk dari teori T.R Mitchel bahwa kemampuan bekerjasama dengan atasan merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sehingga mencapai hasil yang maksimal. Apabila ditelaah dari teori tersebut diketahui bahwa pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Sudah mampu bekerjasama dengan atasan secara maksimal. Hal tersebut ditunjukkan dari cara pegawai berkonsultasi, melakukan koordinasi dan menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan urusan surat menyurat.

2. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat

Kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan sesama pegawai pada pengelolaan surat menyurat dapat disimpulkan sudah terjalin secara maksimal. Hal tersebut dapat dinilai dari pegawai yang saling berinteraksi, saling membantu

dan saling bekerjasama. Adapun selain itu pegawai yang berada di Bidang Tata Usaha telah terjalin koordinasi yang baik terhadap pegawai yang berada di Bagian Agama, Bidang Kesehatan Masyarakat dan Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga. Menimbang bahwa pegawai di Tata Usahalah yang biasa mengirim surat masuk yang sudah di cermati oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Menurut dari teori T.R Mitchel bahwa kemampuan bekerjasama dengan sesama pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sehingga mencapai hasil yang maksimal yang dilakukan secara bersamaan dengan sesama pegawai. Apabila ditelaah dari teori tersebut diketahui bahwa pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Sudah mampu bekerjasama dengan sesama pegawai maksimal. Hal tersebut dinalai dari pegawai yang seenantiasa berinteraksi, saling membantu dan saling bekerjasama

4.4.5. Komunikasi

1. Komunukasi Pegawai Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat

Menyurat

Komunikasi pegawai dengan atasan pada proses pengelolaan surat menyurat dapat disimpulkan terkadang belum terjalin komunikasi yang baik, bahwa komunikasi pegawai dengan atasan terkadang masih miss komunikasi atau kegagalan dalam proses komunikasi. Hal ini dikarenakan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terkadang melakukan perjalanan dinas atau dinas luar. Dengan kata lain bahwa kedapatan Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan apabila tidak berada ditempat berdampak pada komunikasi untuk kelangsungan

kegiatan yang harus dilakukan olehnya, misalnya mencermati isi surat, memberikan tanda tangan dan disposisi surat untuk ditindaklanjuti.

Menurut teori dari T.R Mitchell bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan atasan merupakan hal yang seharusnya dilakukan oleh pegawai agar tidak terjadi kesalah pahaman pada urusan pekerjaan. Namun apabila di telaah dengan teori T.R Mitcheel tersebut didapatkan ketidak maksimalan antara komunikasi pegawai dengan atasan pada pengelolaan surat menyurat. Hal tersebut dikarenakan atasan yang sering tidak berada ditempat karena sedang melakukan dinas luar atau perjalanan dinas.

2. Komunikasi Pegawai Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat

Komunikasi pegawai dengan sesama pegawai sangat penting untuk keberlangsungan tugas pengelolaan surat menyurat. Pada konteks ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi pegawai sudah terealisasi dengan baik. Hal itu dapat dilihat dan dinilai karena terjalinnya interkasi dari pegawai di Tata usaha dengan Pegawai di bidang lainnya. Karena untuk urusan surat menyurat lebih instens di bagian Tata Usaha dimulai dari menerima surat yang dikirim dari instansi lain. Dengan kata lain pegawai di Bidang Tata Usaha harus sering berkomunikasi dengan pegawai dibidang lainnya sebaliknya pegawai di beberapa bidang harus sering berkomunikasi dengan pegawai di Tata Usaha, agar tidak terjadi kesimpang siuran dan miss komunikasi atau kegagalan dalam berkomunikasi.

Merujuk dari teori dari T.R Mitchell bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan atasan merupakan hal yang seharusnya dilakukan dengan sesama pegawai agar tidak terjadi kesimpang siuran pada setiap tugas-tugas. Apabila

dinilai dengan teori T.R Mitchell bahwa pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Sumatera Selatan sudah berjalan maksimal terkait dengan komunikasi pegawai dengan sesama pegawai dalam urusan surat menyurat.