

PENGOPERASIAN SISTEM  
APLIKASI E-ARSIP DALAM  
MEMAKSIMALKAN  
MANAJEMEN OPERASI  
PELAYANAN SURAT MASUK  
DAN SURAT KELUAR BERBASIS  
DIGITAL DI DINAS  
KOMUNIKASI DAN

---

**Submission date:** 18-Nov-2023 01:14AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2231023415

**File name:** Skripsi\_Robert-3.docx (2.37M)

**Word count:** 14105

**Character count:** 97067

INFORMATIKA KABUPATEN

NIAS UTARA

by Waruwu Robert Onahia

**PENGOPERASIAN SISTEM APLIKASI E-ARSIP DALAM  
MEMAKSIMALKAN MANAJEMEN OPERASI PELAYANAN SURAT  
MASUK DAN SURAT KELUAR BERBASIS DIGITAL DI DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NIAS UTARA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**ROBERT ONAHIA WARUWU**

**2319422**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NIAS**

**2023**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi sarana bisnis, komunikasi, promosi bahkan membantu dalam pemrosesan data-data penting khususnya di dalam instansi pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara mengemban tugas dan tanggung jawab pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang komunikasi dan informatika, serta bidang persandian dan statistik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Nias Utara Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Nias Utara.

Salah satu tugas penting yang dilaksanakan oleh Dinas komunikasi dan Informatika adalah mengelola dan menyediakan pelayanan surat masuk dan surat keluar. Menurut Sugiarto (2015:46) surat masuk merupakan surat atau dokumen yang diterima dari luar organisasi sedangkan surat keluar adalah surat yang bersifat kedinasan yang dibuat organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditujukan kepada pihak lain di luar organisasi atau perusahaan.

Bidang pelayanan administrasi pada umumnya berkaitan dengan pembukuan untuk regulasi surat menyurat. Kegiatan administrasi juga pada dasarnya adalah menghasilkan, menerima, mengelola, dan menyimpan berbagai data, di mana data-data tersebut berupa agenda kerja, surat, formulir, dokumen atau berkas yang sering kita kenal dengan istilah arsip. Hal-hal yang berkaitan dengan arsip seperti agenda kerja, surat, formulir, dokumen yang dihasilkan, diterima, dikelola dan disimpan oleh suatu lembaga yang berhubungan dengan data kepegawaian. Data-data administrasi tersebut direkam berdasarkan nomor, tanggal dan halaman yang bersangkutan didalam sebuah buku khusus. Sistem administrasi perkantoran memiliki model yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan. Pembukuan tersebut akan di akhiri setiap akhir tahun, dan dimulai dengan pembukuan baru pada tahun yang baru juga. Seandainya masa kerja seorang pegawai rata-rata selama 30 tahun, maka berapa banyak data yang harus direkam dalam satu pembukuan dan bagaimana merancang suatu tempat penyimpanan agar dapat terawat dengan baik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara saat ini menghadapi masalah manajemen operasi pelayanan, dikarenakan para pegawai yang masih kurang maksimal dalam melaksanakan pelayanan surat masuk dan surat keluar. Proses pengelolaan serta pelayanan surat masuk dan surat keluar masih dilakukan secara konvensional, menggunakan berkas fisik dan metode manual. Metode konvensional ini sering kali memakan waktu yang lama, dan tidak efisien sehingga menghambat produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

Metode konvensional ini juga menyebabkan beberapa tantangan dalam manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar antara lain kerentanan terhadap kehilangan dan kerusakan surat disebabkan oleh faktor manusia. Resiko ini berdampak negatif pada kelancaran operasional pelayanan dan menyebabkan keterlambatan atau kegagalan dalam penyelesaian tugas-tugas pelayanan administrasi, serta keterbatasan ruang penyimpanan arsip surat dapat menyebabkan tumpukan surat yang memenuhi ruangan dan sulit dicari kembali sehingga pada saat dibutuhkan kembali pencarian surat tertentu membutuhkan waktu yang lama dan menghambat efisiensi dalam pelayanan.

Ditambah lagi belum adanya pemusnahan arsip dikarenakan tata cara atau prosedur pemusnahan arsip yang panjang. Pemusnahan arsip dalam pengelolaan surat pada sebuah organisasi atau kantor merupakan bagian penting untuk kelancaran pengelolaan surat dalam kegiatan administrasi pelayanan publik. Pemusnahan arsip juga harus mengikuti Jadwal Retensi Arsip (JRA) yang ditentukan atas dasar nilai kegunaannya. Lembaga-lembaga negara atau badan-badan pemerintahan wajib memiliki jadwal retensi arsip yang berupa daftar berisi sekurang-kurangnya jenis arsip serta jangka waktu kegunaannya. Jadwal retensi arsip ditetapkan oleh Pimpinan masing-masing kantor atau organisasi.

Berdasarkan peraturan Bupati Nias Utara nomor 11 Tahun 2023 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Nias Utara. Oleh karena itu kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara meluncurkan sebuah sistem aplikasi E-Arsip untuk pengelolaan arsip Surat Masuk dan Surat Keluar yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi E-Arsip ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pegawai atau staff maupun

pimpinan satuan kerja dalam pengelolaan arsip terutama tata kelola persuratan yang merupakan aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian dalam meningkatkan kelancaran pada suatu organisasi. Mengingat hal tersebut, maka peningkatan kualitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui pengoperasian aplikasi E-Arsip merupakan salah satu prioritas dalam tahapan memaksimalkan manajemen operasi pelayanan.

<sup>18</sup> Arsip konvensional maupun Elektronik pada dasarnya memiliki kesamaan dalam tahapan pengelolaannya, karena arsip elektronik diciptakan dengan berpedoman pada prosedur arsip konvensional, yang berbeda ialah arsip konvensional prosesnya dilakukan secara manual dengan dokumen berbentuk kertas sedangkan arsip elektronik prosesnya dilakukan dengan bantuan komputer sehingga dokumen yang umumnya berbentuk kertas beralih menjadi dokumen secara elektronik. Waktu yang dibutuhkan dalam menemukan sebuah arsip menggunakan metode konvensional adalah 5 sampai 10 menit untuk 1 jenis arsip. Hal ini sesuai dengan prinsip temu kembali arsip menggunakan buku agenda surat masuk dan surat keluar. Akan tetapi menurut The Liang Gie dinyatakan bahwa penemuan arsip hanya membutuhkan waktu kurang satu menit dan di dukung oleh sistem penyimpanan yang tepat, alat perlengkapan yang baik dan pegawai yang teliti dalam mencari arsipnya. Sedangkan jika menggunakan sebuah aplikasi E-arsip waktu yang dibutuhkan dalam pencarian arsip kurang dari 1 menit.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shinta Esabella (2022) dengan hasil penelitian yaitu, sistem aplikasi E-Arsip yang dibangun merupakan sistem yang digunakan untuk mempermudah mencetak surat-surat dan mampu mempermudah pelayanan serta meningkatkan kinerja. Selanjutnya penelitian terdahulu dari Rahmayanti, Unik Desthiani, Annie Rufeidah (2022) menyatakan bahwa <sup>8</sup> pengelolaan arsip secara digital mempermudah pelayanan publik dalam menyimpan arsip dan menemukannya kembali.

Akan tetapi aplikasi E-Arsip ini masih belum sempurna dikarenakan masih dalam tahap pengembangan. Dimana masih kurangnya fitur-fitur pada aplikasi seperti Fitur Agenda untuk melakukan pencatatan otomatis yang dilakukan oleh sistem tentang input dokumen yang dilakukan oleh user. Pencatatan otomatis

dilakukan secara kromologis. Melalui fitur ini, user dapat mendapatkan informasi tentang dokumen apa saja yang telah tersimpan di data base dalam jangka waktu atau dalam periode tertentu. Kemudian fitur integrasi data dengan instansi lain belum tersedia, fitur pencadangan otomatis

Kemudian kurangnya *skill* ASN dalam mengoperasikan aplikasi E-Arsip karena tidak adanya pelatihan, serta para pegawai yang tidak ingin mengetahui tentang pengoperasian aplikasi e-arsip karena telah terbiasa menggunakan metode manual. Kemudian adanya resiko kehilangan atau kerusakan data akibat virus. Jika aplikasi E-Arsip ini tidak dikembangkan dan tidak dioperasikan dengan baik oleh para pegawai akan menyebabkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar tidak berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dalam penelitian ini tertarik mengangkat judul “ **Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip Dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara** ”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah, dan peneliti lebih fokus maka Penulis membatasi masalah yang diteliti. maka penelitian ini fokus pada batasan masalahnya yaitu Pada: Pengoperasian Sistem Aplikasi *E-Arsip* Dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis digital.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara?
2. Bagaimana memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat dan surat keluar berbasis digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara ?

3. Apakah terdapat kelemahan dari pengoperasian aplikasi E-Arsip di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian proposal ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias utara.
2. Untuk mengetahui bagaimana memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar berbasis digital.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat kelemahan dari pengoperasian aplikasi E-Arsip.

#### **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan manfaat tambahan pengetahuan dan pedoman bagi masyarakat untuk mengetahui dan memahami Pengoperasian Sistem Aplikasi *E-Arsip* Dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis digital.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Perusahaan

Semoga penelitian ini bermanfaat dan menjadi bahan untuk mengembangkan dan memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan era teknologi.

- b. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik yang sama.

- c. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menambah pengalaman bagi peneliti dalam mempraktekkan teori-

teori yang didapat dibangku kuliah agar dapat melakukan riset ilmiah dan menyajikan dalam bentuk tulisan dengan baik.

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Aplikasi E-Arsip

#### 2.1.1. Pengertian Aplikasi

Pengertian Aplikasi Menurut Kamus Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari user (pengguna). Menurut Rachmad Hakim S (2012:38) aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows &, permainan (game) dan sebagainya.

Pengertian aplikasi E-Arsip menurut Sutirman (2017:21) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Arsip Elektronik Teori & Praktik mengatakan bahwa Read & Ginn (2011:313) mengemukakan “*electronic record is a record stored on electronic storage media that can be readily accessed or changed*”. Maksud dari definisi diatas adalah bahwa arsip elektronik merupakan arsip yang disimpan dalam media penyimpanan elektronik yang dapat diakses atau diubah. Lebih lanjut Read & Ginn (2011:313) menambahkan bahwa “*electronic records may contain quantitative data, text, images, or sounds that originate as an electronic signal*”. Maksudnya adalah bahwa arsip elektronik dapat berisi data kuantitatif, teks, gambar, atau suara yang bersumber dari sinyal elektronik. Menurut *International Record Management Trust* (2009), arsip elektronik adalah arsip yang dibuat, dihasilkan, dikirim, dikomunikasikan, diterima, atau disimpan secara elektronik dan memerlukan beberapa bentuk teknologi komputer untuk mengakses dan menggunakannya.

Manfaat pengoperasian E-Arsip menurut Sutirman (2017:25), yaitu :

- a. Penghematan investasi berupa ruang kearsipan
- b. Penghematan investasi berupa kertas dan tinta cetak
- c. Penghematan investasi berupa waktu akses terhadap arsip
- d. Memperkecil kemungkinan kehancuran data

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, arsip elektronik (*E-Arsip*) dapat didefinisikan sebagai arsip yang diciptakan, diterima, disimpan, dan diakses menggunakan teknologi elektronik.

### 2.1.2. Indikator aplikasi *E-Arsip*

Kebermanfaatannya sistem di maknai dengan sejauh mana seseorang atau suatu entitas percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sistem diberlakukan guna mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan dan bermanfaat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan beberapa indikator pengoperasian *E-Arsip*. Menurut Sutirman (2017:22-23) terdapat beberapa indikator aplikasi *E-Arsip*, sebagai berikut :

1. Kecepatan pencarian: Indikator ini menyoroti kemampuan aplikasi e-arsip untuk melakukan pencarian arsip secara cepat dan efisien. Aplikasi e-arsip yang baik harus dapat menyediakan fitur pencarian yang kuat.
2. Keamanan dan privasi: Indikator ini menekankan pentingnya menjaga keamanan dan privasi dokumen-dokumen yang disimpan dalam aplikasi e-arsip. Aplikasi e-arsip yang baik harus memiliki mekanisme keamanan yang kuat, seperti enkripsi data dan pengaturan akses yang terkontrol, untuk melindungi arsip dari akses yang tidak sah.
3. Ketersediaan dan keberlanjutan: Indikator ini mencakup keberlanjutan dan ketersediaan jangka panjang aplikasi e-arsip. Aplikasi e-arsip yang baik harus mampu menyimpan arsip-arsip dalam jangka waktu yang lama dan memiliki mekanisme pemulihan bencana yang memadai untuk melindungi data dari kehilangan atau kerusakan.
4. Kemudahan penggunaan: Indikator ini mengacu pada tingkat keterampilan teknis yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi e-arsip. Aplikasi e-arsip yang baik harus memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, sehingga pengguna dari berbagai latar belakang dapat dengan cepat dan efisien menggunakan aplikasi tersebut.
5. Retensi dan pemusnahan: Indikator ini mengacu pada kemampuan aplikasi *E-Arsip* untuk mengatur kebijakan retensi arsip dan mengelola pemusnahan arsip yang tidak diperlukan lagi sesuai dengan kebijakan organisasi dan peraturan yang berlaku.

## 2.2 Pengertian Manajemen

Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika (2018:2-3) menuliskan bahwa manajemen sebagai suatu proses, namun terdapat beberapa definisi yang diberikan oleh para ahli.

Dalam Encyclopedia of the Social Sciences dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Selanjutnya Haiman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Menurut George R. Terry

mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Bila diperhatikan ketiga definisi di atas, maka akan segera disimpulkan bahwa ada tiga pokok penting dalam definisi-definisi tersebut yaitu, adanya tujuan yang ingin dicapai, tujuan dicapai dengan mempergunakan kegiatan orang-orang lain, kegiatan-kegiatan orang lain itu harus dibimbing dan diawasi.

Manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Jadi dengan kata lain, segenap orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen. Dalam arti singular (tunggal), disebut : *manajer*. *Manajer* adalah pejabat yang bertanggung jawab atas terselenggaranya aktivitas-aktivitas manajemen agar tujuan unit yang dipimpinya tercapai dengan menggunakan bantuan orang lain. Dengan aktivitas manajemen dimaksudkan kegiatan-kegiatan atau fungsi-fungsi yang dilakukan oleh setiap *manajer*. Pada umumnya kegiatan-kegiatan manajer atau aktivitas manajemen itu adalah: *planning, organizing, staffing, directing dan controlling*. Ini sering pula disebut dengan istilah proses manajemen, fungsi-fungsi manajemen bahkan ada yang menyebutnya unsur-unsur manajemen.

Dari sekian pengertian manajemen yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan mulai dari perencanaan hingga pengawasan yang dilakukan untuk mencapai satu tujuan yang sama di dalam sebuah organisasi.

### **2.2.1. Pengertian Manajemen Operasi Pelayanan**

Zaenal Mukarom dan Muhibudin wijaya laksana (2015:80) menjelaskan bahwa, manajemen operasi pelayanan merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan pelayanan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono (2018:5) menjelaskan juga bahwa manajemen operasi pelayanan adalah pelayanan yang diselenggarakan dengan mengacu pada standar pelayanan; adanya maklumat atau janji pelayanan;

dilakukannya monitoring dan evaluasi baik secara internal maupun eksternal; serta adanya perbaikan manajemen secara terus-menerus.

Dari pengertian para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi pelayanan adalah suatu proses perencanaan sampai dengan pengawasan untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan Sumber daya manusia (SDM) untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan, agar manajemen operasi pelayanan mengacu pada standar pelayanan yang diinginkan .

### **2.3 Pengertian Pelayanan**

Hayat (2017:21-22) berpendapat bahwa pengertian pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan yaitu, rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik di laksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang di layani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan organisasi yang memberikan nilai akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat, sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

#### **2.3.1. Jenis Pelayanan**

Rahman Tanjung, dkk. (2022:9) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0, mengatakan bahwa jenis pelayanan menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (2022) sebagaimana di kutip oleh Agustina (2019), pelayanan publik dibagi menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah.
2. Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik dan pembangunan jalan.
3. Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

### **2.3.2. Indikator Manajemen operasi pelayanan**

Instansi atau perusahaan dapat memperbaiki suatu kinerja pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi terlebih dalam arsip Surat masuk dan surat keluar, maka perlu membuat standar pelayanan. Standar pelayanan sendiri dibuat sebagai tolak ukur penilaian manajemen pelayanan yang nantinya akan menjadi sebuah peraturan yang harus di taati.

Hayat (2017:27-45) menjelaskan beberapa indikator manajemen operasi pelayanan, yaitu :

1. Indikator Kepemimpinan (*Leadership*). Indikator kepemimpinan merupakan penggerak utama organisasi dalam mencapai suatu keberhasilan, Begitu juga kegagalan organisasi juga tergantung bagaimana pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Pemberian layanan dapat dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan dikelola secara baik atas kendali pemimpin. Pemimpin juga harus mempunyai konsep dan berorientasi pada masa depan terhadap peningkatan kualitas manajemen operasi pelayanan, serta mendorong untuk terus melakukan perubahan adalah hal utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Indikator Budaya Organisasi (*Organizational Culture*). Indikator budaya organisasi merupakan prinsip Pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun di dalam sebuah organisasi dan seperti apa kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Untuk membentuk karakter yang sama dan pencapaian terhadap prinsip pelayanan publik, semua *stakeholders* harus memiliki persepsi yang sama dalam menjalankan budaya organisasi. Contohnya, budaya kerja yang disiplin, tertib, sopan, berkarakter, transparan, profesional dan bentuk karakter budaya lainnya akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
3. Indikator Tata Kerja (*Standar Operasional Procedur*). Indikator tata kerja merupakan aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal bagi siapa saja yang menerima *outputnya*. Pelayanan publik akan menjadi lebih baik jika dalam organisasi tersebut terdapat SOP di dalamnya. SOP menjadi bagian terpenting untuk mengetahui seperti apa manajemen dan pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada penerima pelayanan. Pelayanan akan baik jika SOP dilaksanakan, akan mengatur jalannya proses pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. SOP secara prinsip memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bekerja, begitu juga dengan penerima pelayanan.
4. Indikator Standar Pelayanan. Indikator standar pelayanan merupakan bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan pelayanan

memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut. Standar waktu pelayanan akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penerima layanan.

5. Indikator Pengendalian dan Evaluasi. Indikator pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang membangun organisasi. Artinya, setiap proses pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor. Tujuannya adalah untuk memperbaiki segala bentuk kekurangan-kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi. Begitu juga untuk memperkuat kelebihan dan kemajuan yang sudah ada. Bentuk pengendalian dan evaluasi dalam pelayanan publik banyak sekali. Contohnya melakukan rapat secara insidental maupun berkesinambungan. Rapat-rapat koordinasi secara berkala sangat mempunyai peran penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah ada, peneliti mengutip informasi dari beberapa peneliti terdahulu yang bersumber *literature* dan jurnal yang dapat dijadikan sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Ahmad Bahrum Maula Rahman dkk dari teknik informatika; STMIK IKMI Cirebon pada tahun 2021 dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi” yang termuat dalam jurnal *information system for educators and professionals*, Vol. 6, No. 1, Desember 2021, 1 – 12 E-ISSN: 2548-3587. metode penelitian ini menggunakan metode waterfall yang lebih dalam membahas tentang membuat sebuah sistem informasi kearsipan berbasis web agar dapat menyimpan dokumen-dokumen sehingga memudahkan bagi karyawan dalam mencari informasi lebih cepat. Hasil dan pembahasan yang dilakukan yaitu, sistem informasi kearsipan berbasis web yang di implementasikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempermudah penyimpanan data surat masuk dan surat keluar atau yang lainnya ini dibuktikan dengan tersimpannya data surat masuk dan surat keluar, seperti menambah data merubah data, dan menghapus data sehingga data tersebut tidak hilang ataupun rusak.
2. Penelitian kedua dilakukan oleh Shinta Esabella dkk dari Universitas Teknologi Sumbawa tahun 2022 dengan judul “Rekayasa Aplikasi E-Arsip Dalam Layanan Administrasi Surat Menyurat Pada Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa Berbasis Web” yang termuat

15 dalam jurnal nuansa informatika, Volume 16 Nomor 1, Januari 2022 p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405. 15 penelitian ini menggunakan *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *Prototype* dengan hasil penelitian yaitu sistem yang dibangun merupakan sistem yang digunakan untuk mempermudah pihak fakultas teknik, dosen dan mahasiswa dan dilengkapi dengan fitur cetak untuk mencetak surat pengajuan dosen maupun mahasiswa. sehingga dengan adanya sistem ini mampu mempermudah pelayanan serta meningkatkan kinerja fakultas teknik menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Rahmayanti, Unik Desthiani, Annie Rufeidah dari Universitas Pamulang tahun 2022 dengan judul “Pengenalan Pengelolaan aplikasi E-Arsip berbasis Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Di Kantor Desa Sukarame-Pandeglang” yang termuat dalam jurnal ilmiah pengabdian kepada masyarakat, Vol. 2 No. 2. p-ISSN 2807-3363, e-ISSN 2807-2111. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan hasil penelitian yaitu pentingnya mempelajari pengelolaan arsip secara digital untuk memudahkan pelayanan publik dalam menyimpan arsip dan menemukannya kembali. Memberikan simulasi dalam mempraktekan pengelolaan arsip digital agar penyimpanan menjadi lebih rapih dan sistematis, memberikan pengetahuan langkah-langkah dalam penyimpanan arsip digital yang dapat dilakukan dalam kegiatan penyimpanan arsip, khususnya yang terkait alih media arsip dari media kertas ke media elektronik, menyiapkan surat atau naskah dinas yang akan dialih media, melakukan scanning terhadap naskah atau surat, membuat folder-folder pada komputer, sebagai tempat penyimpanan surat atau naskah dinas yang telah di-scan, membuat hyperlink atau menghubungkan antara daftar arsip dengan arsip hasil scan, dan membuat kelengkapan administrasi alih media.
4. Penelitian keempat dilakukan oleh Nadia Dwi Insani dan Dina Mellita dari Universitas Bina Darma tahun 2020 dengan judul Pengelolaan

aplikasi E-Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang. P-ISSN 2654-5438, E-ISSN 2828-4917. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan hasil penelitian yaitu, pentingnya aplikasi E-arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Namun di kantor Camat Gelumbang tergolong masih sulit dikarenakan pengelolaan surat yang masih menggunakan sistem manual sehingga menghambat pelayanan terhadap masyarakat. Untuk penemuan kembali dokumen baru mudah sedangkan untuk dokumen yang telah lama sulit untuk ditemukan kembali. Dokumen lama dan baru ditentukan sesuai tanggal masuk dan keluarnya suatu dokumen, semakin lama keluar atau masuknya dokumen semakin sulit dicari kembali.

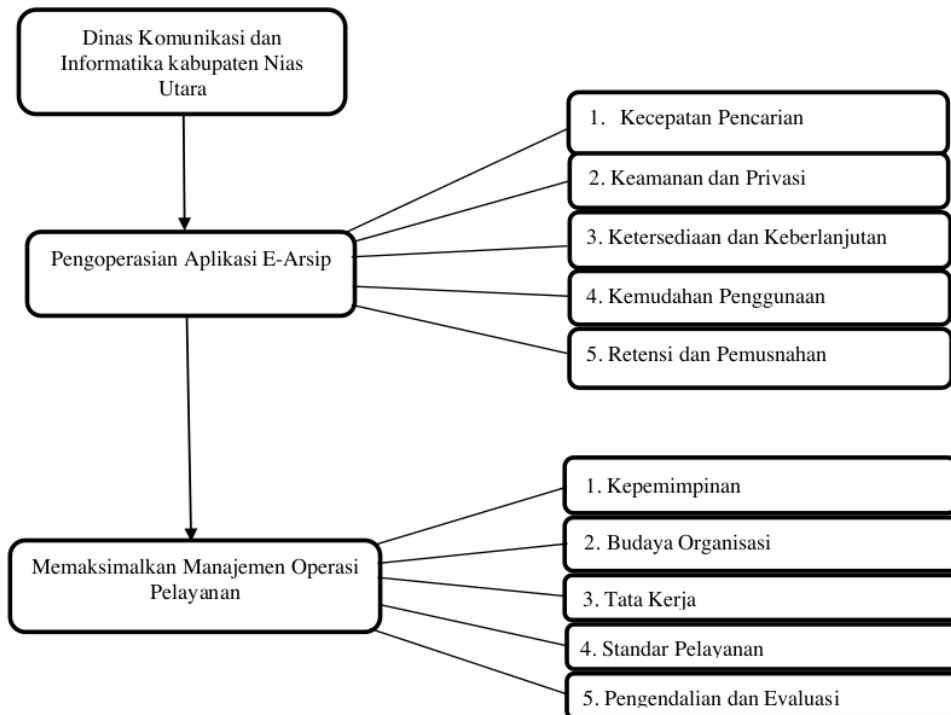
5. Penelitian kelima dilakukan oleh Ayuni Akhmal Hayati dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman tahun 2020 dengan judul Pengelolaan Aplikasi E-Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yaitu, bahwa pengelolaan aplikasi E-arsip yang baik sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja suatu organisasi. Ini menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara menghadapi beberapa kendala dalam pengelolaan arsip, seperti masih menggunakan sistem manual, kurangnya ruang khusus untuk menyimpan arsip tidak aktif dan perawatan arsip yang tidak memadai. Oleh karena itu, pentingnya pengelolaan aplikasi E-arsip yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan di kantor tersebut.

## **2.5 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran menurut Sidik Priadana dan Denok Sunarsi (2021:104) kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai rumusan-rumusan masalah yang sudah dibuat



berdasarkan dengan proses deduktif dalam rangka menghasilkan beberapa konsep dan juga proposisi yang digunakan untuk memudahkan seorang peneliti merumuskan hipotesis penelitiannya. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



*Sumber : diolah oleh peneliti*

**Gambar 2.1 kerangka berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi di pandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. (Zuchri Abdussamad 2021:30)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode pengumpulan data kualitatif yaitu wawancara dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran yang lengkap tentang pengoperasian sistem aplikasi *E-Arsip* dalam memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:38), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengoperasian sistem aplikasi E-Arsip dalam memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar berbasis digital.



### **3.4 Sumber Data, Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Sumber data**

Dalam penelitian ada dua jenis data yang di kelompokkan berdasarkan sumbernya. Menurut Sugiyono (2013:137), yaitu :

- a. Data primer di definisikan sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data
- b. Data sekunder di definisikan sebagai sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen

Berdasarkan pemaparan di atas pada penelitian ini penulis akan menggunakan data primer dimana sumber data didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada responden.

#### **3.4.2 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:80), populasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi sampling atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target populasi. Populasi sasaran memiliki ukuran yang lebih besar dibandingkan dengan populasi sampling. yang dimaksud populasi sampling yaitu unit analisis yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi atau penelitian. sedangkan populasi sasaran adalah seluruh unit analisis yang berada dalam wilayah penelitian. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah 23 orang pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara.

#### **3.4.3 Sampel**

Menurut Muhammad Muhyi (2018:41) sampel adalah bagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:138) *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang di inginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan di teliti. Di dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil yaitu 3 orang.

Berikut Nama, Pangkat golongan dan Jabatan informan penelitian :

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No	Nama/Pangkat.Gol. Ruang/NIP	JK	STATUS.KEPEG	JABATAN
1	HARMERI, ST Penata Tk.I (III/d) NIP.198203012011011008	L	PNS	KASI APLIKASI E-GOVERNMENT
2	IMAN SETIA TELAUMBANUA, S.Kom Penata Muda (III/a) NIP. 198907242019031002	L	PNS	Plt. KASUBBAG PERENCANAAN DAN KEUANGAN
3	RONY FRANSSISKUS WARUWU, S.Kom Penata Muda (III/a) NIP. 199304072019031018	L	PNS	Plt. KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Dalam Penelitian ini yang menjadi intstrumen adalah saya sendiri. Sugiyono (2013:222) mengemukakan dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri atau anggota tim peneliti. Untuk itu perlu dikemukakan siapa yang akan menjadi instrumen penelitian, atau mungkin setelah permasalahannya dan fokus jelas peneliti akan menggunakan instrumen.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono 2013:224). Teknik pengumpulan data yang akan di gunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **3.6.1 Observasi**

Menurut Sugiyono (2013:228) Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang di teliti. Teknik observasi yang digunakan yaitu observasi terus terang atau tersamar dalam

melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang di teliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.

### **3.6.2 Wawancara**

Wawancara menurut Sugiyono (2013:137) menyatakan bahwa “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Berdasarkan pengumpulan data yang telah peneliti lakukan melalui wawancara, maka peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Menurut sugiyono (2013:240) Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan.

## **3.7 Teknik Analisa Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Sugiyono (2013:246) menyatakan bahwa “analisis data terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu sebagai berikut:

### **3.7.1 Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2013:247) Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan dalam hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan deskripsi yang lebih jelas serta mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan bahwa setelah melakukan pengumpulan data dalam

memperoleh informasi kemudian peneliti memilih hal-hal yang pokok sesuai dengan topik penelitian agar data yang terkumpul dapat dideskripsikan dengan jelas untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### 3.7.2 *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu pada penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan pada bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data pada penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2013:249).

### 3.7.3 *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif merupakan penarikan kesimpulan. menurut Sugiyono (2013:252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti sudah dikemukakan bahwa masalah serta perumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah singkat kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara adalah sebuah instansi yang mengemban tugas dan tanggung jawab pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang komunikasi dan informatika, serta bidang persandian dan statistik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Nias Utara Nomor 40 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kabupaten Nias Utara. Namun pada tahun 2019 terjadi perubahan atas peraturan Bupati Nias Utara nomor 40 tahun 2016 menjadi peraturan Bupati Nias Utara nomor 3 tahun 2019 tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kabupaten Nias Utara. Dan pada tahun 2022 kembali terjadi perubahan tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kabupaten Nias Utara yang telah ditetapkan oleh peraturan Bupati Nias Utara nomor 3 tahun 2022 hingga sekarang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara mengemban tugas pokok dan fungsi :

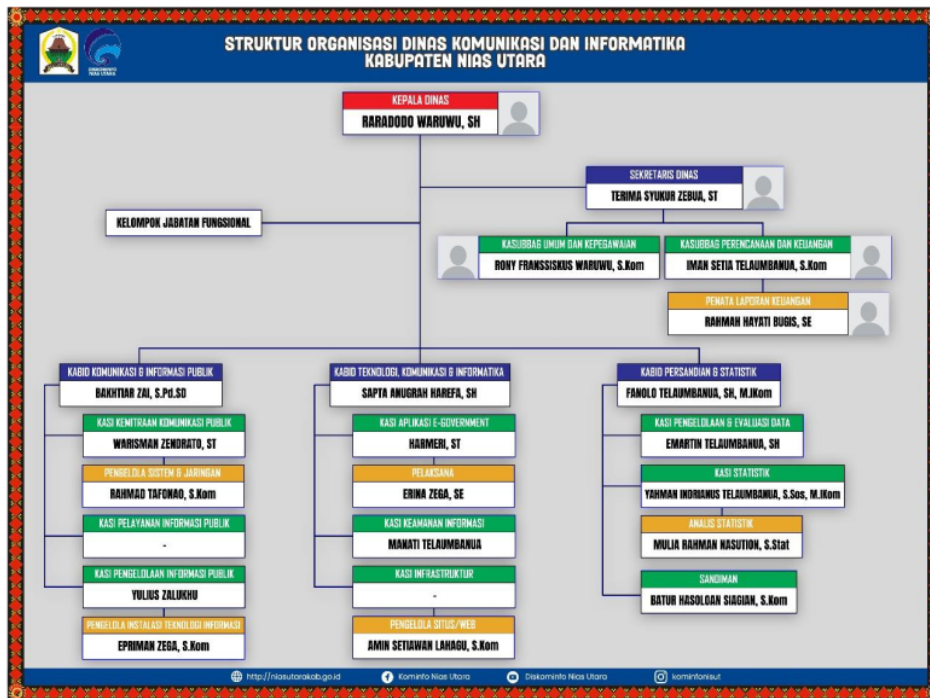
1. Tanggung jawab utama : Mendukung kepala daerah dalam pelaksanaan tugas pemerintahan daerah terkait dengan ketatausahaan, sarana dan prasarana komunikasi dan informatika, statistik, persandian, serta pembinaan unit pelaksana teknis dinas (uptd) dan kelompok jabatan fungsional, termasuk tugas pembantuan.
2. Fungsi :
  - a. Perumusan kebijakan teknis :

Merumuskan kebijakan teknis pemerintah kabupaten dalam bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.



- b. **Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan umum :**  
 1. **Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum pemerintah Kabupaten dalam sektor komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.**
- c. **Pembinaan dan pelaksanaan tugas :**  
 1. **Melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.**
- d. **Pengelolaan ketatausahaan :** Bertanggung jawab atas pengelolaan urusan ketatausahaan terkait dengan bidang tugas yang diemban.

**4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara**



**Gambar 4.1** Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara

*Sumber: Struktur organisasi DISKOMINFO Kabupaten Nias Utara*

#### **4.1.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara**

**Visi :**

**“Terwujudnya Nias Utara Yang Maju, Sejahtera Dan Berkeadilan”**

**Misi :**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang beriman, sehat dan produktif.
2. Memperkuat kompetensi dan etos kerja Aparatur Sipil Negara dan aparatur pemerintahan desa.
3. Meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana prioritas yang berkualitas.
4. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berbasis keunggulan sumber daya lokal.
5. Menciptakan kondisi kehidupan sosial masyarakat yang harmoni dan berbudaya

#### **4.1.4 Jam kerja dan istirahat kantor**

**Jam kerja**

1. **Hari Senin – Kamis pukul 08.00 s/d pukul 16.00**
2. **Hari Jumat pukul 08.00 s/d pukul 16.30**

**Jam Istirahat**

1. **Hari Senin – Kamis pukul 12.00 s/d pukul 13.00**
2. **Hari Jumat pukul 12.30 s/d pukul 13.30**

**Hari Sabtu dan Minggu : Libur**

**Tanggal merah dan Hari besar agama : Libur**

#### **4.1.5 Tugas Dan Fungsi Jabatan Serta Rincian Tugas Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nias Utara**

##### **I. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**Tugas :**

Membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah Kabupaten.

**Fungsi :**

- a. Perumusan kebijakan teknis Pemerintah Kabupaten dibidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum pemerintah kabupaten di bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- d. Pelaksanaan administrasi kedinasan sesuai dengan bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- e. Pengelolaan Urusan Ketatausahaan; dan
- f. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Rincian Tugas:**

- a. Membantu Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah dalam penyelenggaraan tugas dan merumuskan kebijakan teknis bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- b. Membantu Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah merumuskan kebijakan daerah dalam pelaksanaan kewenangan daerah dibidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;

- c. Membantu Bupati melalui sekretaris daerah menyelenggarakan urusan pemerintah kabupaten dibidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- d. Merumuskan pedoman pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- e. Merumuskan penyusunan dan sasaran program kerja dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara serta mengendalikannya dan mengarahkan pelaksanaannya;
- f. Mengoordinasikan tugas-tugas pembantuan baik yang berasal dari Pemerintah Daerah, Provinsi Sumatra Utara dan Pemerintah Pusat;
- g. Mengelola PPID Pemerintah Kabupaten Nias Utara;
- h. Mengoordinasikan dengan instansi terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas untuk menciptakan sinkronisasi;
- i. Menghadiri/ memimpin rapat atau pertemuan yang berhubungan dengan tugas pemerintah, pembangunan, Masyarakat, terutama dibidang Komunikasi dan Informasi Publik, Teknologi Komunikasi dan Informatika, Layanan E-Government, Persandian dan Statistik;
- j. Menyelenggarakan koordinasi dan konsultasi dengan unit kerja lain dan/atau lembaga/organisasi terkait dalam lingkup tugasnya;
- k. Menetapkan Analisa jabatan dan analisis beban kerja;
- l. Menetapkan Standar Operasional Prosedur kegiatan dinas;
- m. Menetapkan Standar Pelayanan Publik dinas;
- n. Memantau pelaksanaan tugas staf melalui rapat-rapat intern dan petunjuk langsung untuk keterpaduan pelaksanaan tugas;
- o. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;

- p. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan baik secara lisan, tertulis, berkala atau sesuai dengan kebutuhan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- q. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan
- r. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

## **I.1 SEKRETARIS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

### **Tugas :**

Membantu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyusun, memfasilitasi, mengoordinasikan, monitoring, evaluasi kebijakan dan pelaksanaan program/kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, Perencanaan dan Keuangan.

### **Fungsi :**

- a. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, kepegawaian, penyusunan perencanaan dan keuangan;
- b. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- c. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
- d. Pelaksanaan koordinasi perencanaan jaringan teknologi informasi dan pemeliharaannya;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **Rincian Tugas :**

- a. Mengoordinasikan program kegiatan kesekretariatan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. Mengoordinasikan penyelenggaraan <sup>1</sup> penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian;
- c. Mengkoordinir pengelolaan administrasi perkantoran, keuangan dan kepegawaian dinas;
- d. Mengkoordinir perencanaan kebutuhan internal dan kebutuhan administrasi dinas;
- e. <sup>9</sup> Mengkoordinir penyelenggaraan seluruh kegiatan protokoler dan hubungan masyarakat yang berhubungan dengan tugas-tugas dinas;
- f. Mengkoordinir operasional dan penataan rumah tangga dinas serta kebutuhannya;
- g. Mengkoordinir pengelolaan dan penataan kearsipan, arus surat-surat dinas yang tertib dan terarah;
- h. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
- i. Menganalisa permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan tugas-tugas administrasi perkantoran, keuangan, umum, dan kepegawaian;
- j. Mengevaluasi dan membuat laporan berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas;
- k. Memfasilitasi penyusunan bahan Profil Dinas;
- l. Melakukan Koordinasi ke instansi terkait dalam hal kesekretariatan;
- m. Memfasilitasi penyusunan bahan Standar Operasioanl Prosedur (SOP) Kerja Dinas;
- n. Memfasilitasi penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas;
- o. Memfasilitasi penyusunan analisa jabatan dan beban kerja;
- p. Memantau pelaksanaan tugas staf melalui rapat-rapat intern dan petunjuk langsung untuk keterpaduan pelaksanaan tugas;
- q. Memeriksa konsep-konsep surat yang diajukan oleh staf sebelum diparaf dan/atau ditandatangani;

- r. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan
- t. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### **I.1.1 KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

##### **Tugas :**

Membantu Sekretaris Dinas dalam pelaksanaan urusan surat menyurat, menyusun, memfasilitasi, mengoordinasikan, monitoring, evaluasi kebijakan dan pelaksanaan program/kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan umum dan kepegawaian.

##### **Rincian Tugas:**

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menyiapkan proses dan melaksanakan pengelolaan administrasi perkantoran melalui surat masuk dan surat keluar;
- c. Melaksanakan urusan keprotokolan, hubungan masyarakat, penyiapan rapat-rapat dinas, dan pendokumentasian kegiatan dinas;
- d. Melaksanakan urusan rumah tangga, ketertiban, keamanan, dan kebersihan dilingkungan kerja dinas;
- e. Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan dan perawatan kendaraan dinas, peralatan dan perlengkapan kantor serta aset lainnya;

- f. Melaksanakan persiapan rencana kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana dilingkungan kantor;
- g. Melaksanakan pengurusan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan inventarisasi barang-barang inventaris;
- h. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, dan penyimpanan serta pemeliharaan data dan kartu kepegawaian di lingkungan dinas;
- i. Melaksanakan penyiapan dan pengusulan pegawai yang akan pensiun serta pemberian penghargaan;
- j. Melaksanakan penyiapan bahan kenaikan pangkat, mutasi, promosi, cuti pegawai, karpeg, karis/karsu, daftar penilaian pekerjaan, daftar urut kepangkatan, sumpah/janji pegawai, gaji berkala dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
- k. Melaksanakan penyiapan pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan kepemimpinan, teknis dan fungsional;
- l. Melaksanakan penyiapan rencana pegawai yang akan mengikuti ujian dinas;
- m. Mengumpulkan data dan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP), Standard Pelayanan (SP), Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) serta analisis jabatan (Anjab) dari masing-masing bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan peraturan perUndang-undangan.
- n. Memberikan petunjuk dan pembagian tugas kepada staf di sub bagian umum dan kepegawaian;
- o. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
- p. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- q. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan



- r. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### **I.1.2. KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

##### **Tugas :**

Membantu Sekretaris Dinas dalam menyusun, memfasilitasi, mengoordinasikan, monitoring, evaluasi kebijakan dan pelaksanaan program/kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan perencanaan dan pengelolaan keuangan.

##### **Rincian Tugas:**

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian perencanaan dan keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Melaksanakan pengolahan data dan penyusunan rencana dan kegiatan tahunan dinas;
- c. Mengkompilasi hasil kegiatan kerja dan anggaran dari Dinas Komunikasi dan Informatika;
- d. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika;
- e. Melaksanakan kegiatan perbendaharaan, verifikasi dan pembukuan keuangan anggaran belanja langsung dan belanja tidak langsung;
- f. Melaksanakan kegiatan penyusunan laporan prognosis realisasi keuangan.
- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan laporan keuangan semesteran dan akhir tahun;
- h. Menyusun laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kerja;
- i. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan perencanaan dan pengelolaan keuangan;
- j. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sub bagian perencanaan dan keuangan;
- k. Memberikan petunjuk dan pembagian tugas kepada staf di sub bagian perencanaan dan keuangan;

- 10
- l. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
  - m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
  - n. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan
  - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

## I.2. KEPALA BIDANG KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

### Tugas :

Membantu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penyiapan perumusan kebijakan, pengoordinasian, monitoring dan evaluasi program kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan pengelolaan dan layanan informasi publik, kemitraan komunikasi publik dan kehumasan Pemerintah Daerah serta layanan penyelesaian sengketa informasi.

### Fungsi :

- a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi publik;
- b. Penyelenggaraan perumusan kebijakan kemitraan komunikasi publik;
- c. Penyelenggaraan perumusan pola pembinaan dan pengembangan strategi komunikasi publik;
- d. Penyelenggaraan kebijakan kerjasama antara lembaga komunikasi publik;
- e. Penyelenggaraan perumusan kebijakan kehumasan pemerintah Kabupaten Nias Utara;

- f. Penyelenggaraan koordinasi di bidang pemberdayaan sumber daya dan lembaga komunikasi publik;
- g. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi komunikasi publik;
- h. Penyelenggaraan fasilitasi dan penyusunan petunjuk teknis advokasi, penyelesaian sengketa informasi;
- i. Penyelenggaraan pengemasan ulang konten nasional dan konten daerah;
- j. Penyelenggaraan pelaksanaan deseminasi informasi kebijakan melalui pemerintah daerah dan non pemerintah daerah;
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **I.2.1. KEPALA SEKSI PENGELOLAAN INFORMASI**

##### **Tugas :**

Membantu Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik dalam menyusun, memfasilitasi, mengoordinasikan, monitoring, evaluasi kebijakan dan pelaksanaan program/kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan pengelolaan informasi publik.

##### **Rincian Tugas :**

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja di Bidang pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik, layanan monitoring isu publik di media (media massa dan sosial), survey, jajak pendapat dan pengolahan aduan masyarakat di Kabupaten Nias Utara;
- b. Memimpin, merencanakan operasional, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan bidang pengelolaan komunikasi dan informasi publik melalui kegiatan seksi pengelolaan informasi, serta kegiatan Bimtek, supervisi, Pemantauan, Pelaporan, evaluasi dan pendokumentasian;
- c. Melaksanakan penyiapan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam kegiatan seksi pengelolaan informasi;

- d. Melaksanakan evaluasi, pelaporan dan pendokumentasian lintas sektoral lingkup Pemerintah Kabupaten Nias Utara;
- e. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan unit kerja lain dan/atau lembaga/organisasi terkait dalam lingkup tugasnya;
- f. Menyusun Standar Operasional Prosedur seksi pengelolaan informasi;
- g. Memberikan petunjuk dan pembagian tugas kepada staf di seksi pengelolaan informasi;
- h. Memeriksa konsep-konsep surat yang diajukan oleh staf sebelum diparaf dan/atau ditandatangani;
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### 1.2.2. KEPALA SEKSI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

##### **Tugas :**

Membantu Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik dalam menyusun, memfasilitasi, mengoordinasikan, monitoring, evaluasi kebijakan dan pelaksanaan program/kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan layanan informasi publik.

##### **Rincian Tugas :**

- a. Melaksanakan perencanaan pengumpulan dan pengolahan informasi publik;

- b. Melaksanakan penyiapan bahan dan konsep pelayanan informasi publik;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi kelembagaan layanan informasi publik;
- d. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan kerjasama dengan instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nias Utara sebagai bahan sajian layanan informasi;
- e. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan kerjasama pengelolaan informasi publik melalui PPID;
- f. Melaksanakan penyiapan bahan untuk penyebarluasan informasi publik melalui media on-line dan website;
- g. Melaksanakan kegiatan pelayanan keterbukaan informasi melalui media center;
- h. Melaksanakan kegiatan komisi informasi publik (KIP) Provinsi Sumatera Utara dan melakukan koordinasi dengan Komisi Informasi Pusat;
- i. Melaksanakan fasilitasi dan implementasi kegiatan tata usaha, advokasi, sosialisasi dan Penyelesaian Sengketa Informasi;
- j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi layanan informasi publik;
- k. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan unit kerja lain dan/atau lembaga/organisasi terkait dalam lingkup tugasnya;
- l. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) seksi layanan informasi publik;
- m. Memberikan petunjuk dan pembagian tugas kepada staf di seksi layanan informasi publik;
- n. Memeriksa konsep-konsep surat yang diajukan oleh staf sebelum diparaf dan/atau ditandatangani;
- o. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
- p. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;

- q. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan
- r. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

### **I.2.3. KEPALA SEKSI KEMITRAAN KOMUNIKASI PUBLIK**

#### **Tugas :**

Membantu Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik dalam menyusun, memfasilitasi, mengoordinasikan, monitoring, evaluasi kebijakan dan pelaksanaan program/kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan kemitraan publik.

#### **Rincian Tugas :**

- a. Melaksanakan penyiapan bahan pemberdayaan hubungan kelembagaan lintas sektoral;
- b. Melaksanakan pengembangan dan penyiapan bahan penguatan hubungan kemitraan asosiasi profesi komunikasi publik;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan penguatan hubungan kemitraan lembaga pemantau media/lembaga konsumen media;
- d. Melaksanakan penyiapan bahan penguatan kehumasan dan kemitraan lembaga komunikasi pemerintah
- e. Melaksanakan pelayanan pengelolaan hubungan dengan media(media relations);
- f. Melaksanakan penyediaan bahan komunikasi bagi Pimpinan Daerah;
- g. Melaksanakan jumpa pers;
- h. Melaksanakan pertemuan dan memfasilitasi operasional Bakohumas;
- i. Melaksanakan forum dialog dengan pemerintah Kabupaten/kota;
- j. Melaksanakan fasilitasi penyediaan akses informasi bagi media dan lembaga komunikasi publik;

- k. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan unit kerja lain dan/atau lembaga/organisasi terkait dalam lingkup tugasnya;
- l. Menyusun Standar Operasional Prosedur seksi kemitraan komunikasi publik;
- m. Memberikan petunjuk dan pembagian tugas kepada staf di seksi kemitraan komunikasi publik;
- n. Memeriksa konsep-konsep surat yang diajukan oleh staf sebelum diparaf dan/atau ditandatangani;
- o. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia;
- p. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- q. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan; dan
- r. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

### **I.3. KEPALA BIDANG TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

#### **Tugas :**

Membantu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penyiapan perumusan kebijakan, pengoordinasian, monitoring dan evaluasi program kegiatan serta penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan teknologi komunikasi dan informatika.

#### **Fungsi :**

- a. Penyusunan, perencanaan, program dan kegiatan dinas dilingkup bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- b. Penyiapan bahan, perumusan dan penetapan kebijakan teknis operasional penyelenggaraan tugas dan fungsi dinas lingkup bidang teknologi komunikasi dan informatika;

- c. Pelaksanaan tugas pokok teknologi komunikasi dan informatika;
- d. Pengkoordinasian, pelaksanaan tugas teknis penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- e. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pokok teknologi komunikasi dan informatika;
- f. P<sup>1</sup>embinaan, Pengawasan, Pengendalian dan pengevaluasian pelaksanaan tugas pokok bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- g. Pemfasilitasian dalam lingkup bidang tugasnya;
- h. Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan publik, standar operasional prosedur di bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- i. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis pengelolaan aplikasi dan pengembangan informatika, pelaksanaan keamanan infrastruktur, serta pelaksanaan analisa data evaluasi penerapan sistem informatika;
- j. P<sup>1</sup>engembangan sarana dan prasarana aplikasi informatika dalam mendukung implementasi e-government;
- k. Penyiapan sistem aplikasi komputer yang di perlukan perangkat daerah;
- l. Peningkatan dan pemberdayaan sistem aplikasi informatika;
- m. Pemrosesan pertimbangan dan analisa teknis pemanfaatan sistem aplikasi informatika;
- n. Pelaporan Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dinas bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Rincian Tugas:**

- a. Membantu Kepala Dinas dalam merumuskan dan melaksanakan tugas-tugas bidang teknologi komunikasi dan informatika;



- b. Merencanakan program kerja bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- c. Mengkoordinir penyelenggaraan pengelolaan data elektronik;
- d. Menganalisa permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan tugas-tugas di Bidang teknologi komunikasi dan informatika;
- e. Mengevaluasi dan membuat laporan berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas;
- f. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
- g. Mengevaluasi, dan menyusun laporan kinerja sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas, sesuai dengan tugas dan fungsinya, baik secara lisan dan tulisan.

### **I.3.1. KEPALA SEKSI INFRASTRUKTUR**

#### **Tugas :**

Membantu Kepala Bidang Teknologi dan Informatika dalam memimpin dan melaksanakan tugas penyelenggaraan infrastruktur dan teknologi.

#### **Rincian Tugas :**

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perencanaan jaringan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Melaksanakan bahan koordinasi, sinkronisasi dan fasilitasi dengan lembaga/instansi terkait dalam rangka peningkatan jaringan infrastruktur teknologi komunikasi dan informatika;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan analisis dalam upaya penguatan infrastruktur teknologi Komunikasi dan Informasi;
- d. Melaksanakan penyiapan analisis dan pengendalian kebutuhan bandwidth;

- e. Melaksanakan pengelolaan bandwidth jaringan teknologi informasi dan komunikasi;
- f. Melaksanakan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- g. Melaksanakan fasilitasi hosting dan collocation;
- h. Melaksanakan penyiapan bahan rekomendasi infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- i. Melaksanakan sosialisasi infrastruktur informasi dan komunikasi;
- j. Melaksanakan pengawasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- k. Melaksanakan monitoring, Evaluasi dan pelaporan terhadap infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- l. Memberikan masukan yang perlu kepada pimpinan;
- m. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **I.3.2. KEPALA SEKSI APLIKASI E-GOVERNMENT**

#### **Tugas :**

Membantu Kepala Bidang Teknologi dan Informatika dalam memimpin dan melaksanakan tugas seksi aplikasi E-Government.

#### **Rincian Tugas :**

- a. Merencanakan kegiatan seksi aplikasi E-Government berdasarkan langkah-langkah operasional bidang teknologi komunikasi dan informatika dan hasil evaluasi untuk peningkatan daerah dan masyarakat lingkup daerah;
- b. Menyelenggarakan layanan pengembangan aplikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- c. Menyelenggarakan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria pengembangan aplikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- d. Menyelenggarakan layanan pengembangan aplikasi pemerintah dan pelayanan publik yang terintegrasi sesuai dengan program kerja agar layanan aplikasi pemerintah dapat terus berkembang;

- e. Melaksanakan layanan pemeliharaan aplikasi pemerintahan dan publik sesuai dengan program kerja agar aplikasi pemerintahan dan publik dapat terus di pelihara;
- f. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, penyusunan norma standar prosedur dan kriteria pengembangan aplikasi;
- g. Melaksanakan bahan koordinasi, sinkronisasi dan fasilitasi dengan instansi/lembaga terkait dalam rangka pengembangan aplikasi;
- h. Melaksanakan pengembangan Business Process Reengineering pada sistem yang berjalan ;
- i. Melaksanakan integrasi aplikasi pada layanan publik;
- j. Melaksanakan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik, dan suplemen yang terintegrasi;
- k. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengembangan aplikasi;
- l. Memberikan masukan yang perlu kepada pimpinan;
- m. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya;

### **I.3.3. KEPALA SEKSI KEAMANAN INFORMASI**

#### **Tugas :**

Membantu Kepala Bidang dalam memimpin dan melaksanakan tugas penyelenggaraan keamanan informasi.

#### **Rincian Tugas :**

- a. Penyusun perencanaan, program dan kegiatan Dinas lingkup Seksi Keamanan Informasi;
- b. Menyusun norma, standar prosedur dan kriteria Keamanan Informasi sesuai dengan program kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien;
- c. Melaksanakan layanan Monitoring traffic elektronik sesuai dengan program kerja agar tercapai tujuan;

- d. Melaksanakan layanan penanganan insiden keamanan informasi sesuai dengan program kerja;
- e. Melaksanakan layanan peningkatan kapasitas SDM Bidang Teknologi Komunikasi dan Informatika;
- f. Melaksanakan penanganan dan pemulihan data insiden keamanan informasi daerah;
- g. Melaksanakan DRC (Disaster Recovery Center) dan BCP (Business Continuity Plan);
- h. Melaksanakan layanan keamanan pada system elektronik Pemerintah Daerah, melaksanakan audit teknologi komunikasi informasi, penyelenggaraan internet sehat, kreatif dan inovatif dan produktif sesuai dengan program kerja bidang;
- i. Melaksanakan layanan bimbingan teknis pemanfaatan sistem komunikasi oleh aparatur pemerintah;
- j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan keamanan informasi lingkup Pemerintah daerah;
- k. Melaksanakan pemeliharaan, perbaikan serta pengadaan sarana dan kelengkapan pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- l. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya

#### **I.4. KEPALA BIDANG PERSANDIAN DAN STATISTIK**

##### **Tugas :**

Membantu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam merencanakan operasional, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan bidang Persandian dan statistik meliputi kegiatan seksi persandian dan kegiatan seksi statistik, serta kegiatan bimtek, supervisi, pemantauan, pelaporan, evaluasi dan pendokumentasian kegiatan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

##### **Fungsi :**

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan persandian dan statistik;
- b. Penyusunan pedoman dan petunjuk pelaksanaan kegiatan di bidang persandian dan statistik;
- c. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang persandian dan statistik;
- d. Pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang persandian dan statistik.

**Rincian Tugas:**

- a. Merencanakan langkah-langkah operasional kegiatan bidang persandian dan statistik berdasarkan rencana kerja dinas dan kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugas masing-masing agar tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
- c. Mengoreksi hasil kerja bawahan berdasarkan rencana kerja untuk menemukan kesalahan-kesalahan guna penyempurnaan lebih lanjut;
- d. Menyelenggarakan perumusan kebijakan statistik sektoral;
- e. Melaksanakan tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan umum dan teknis di bidang persandian dan statistik;
- f. Melaksanakan penyiapan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang persandian dan statistik;
- g. Melaksanakan analisis kebutuhan fasilitas dalam melaksanakan kebijakan kegiatan di bidang persandian dan statistik, untuk melancarkan pelaksanaan tugas;
- h. Pengkoordinasian, pelaksanaan tugas teknis penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup bidang persandian dan statistik;
- i. Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan teknis dan supervisi di bidang persandian dan statistik melalui kegiatan seksi pengolahan

data dan evaluasi data, seksi statistik dan persandian agar tersedianya bahan bimbingan teknis dan supervisi yang komprehensif;

#### **I.4.1. KEPALA SEKSI PENGOLAHAN DATA DAN EVALUASI DATA**

##### **Tugas :**

1 Membantu Kepala Bidang dalam memimpin dan melaksanakan tugas pengolahan data dan evaluasi.

##### **Rincian Tugas :**

- a. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan pelaksanaan dalam rangka peningkatan pengolahan data;
- b. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi pembangunan daerah Kabupaten, agar tersedianya layanan data statistik dalam pengembangan pembangunan yang komprehensif;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi, sinkronisasi dan fasilitasi dengan instansi/lembaga terkait dalam rangka peningkatan pengolahan data;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam upaya penguatan pengolahan data;
- e. Melaksanakan pemeriksaan kelengkapan kompilasi produk administrasi bidang ekonomi;
- f. Melaksanakan pemeriksaan kelengkapan kompilasi produk administrasi bidang politik, hukum dan HAM;
- g. Melaksanakan pendokumentasian data statistik dari seluruh bidang;
- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengolahan data dan evaluasi data;
- i. Memberikan masukan yang perlu kepada pimpinan;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

#### I.4.2. SEKSI STATISTIK

##### Tugas :

Membantu Kepala Bidang dalam memimpin dan melaksanakan tugas statistik.

##### Rincian Tugas :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan analisis dalam upaya penguatan dan peningkatan statistik;
- b. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi, sinkronisasi dan fasilitasi dengan instansi/lembaga terkait dalam rangka peningkatan statistik;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan pelaksanaan dalam rangka peningkatan sandi statistik;
- d. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam upaya penguatan statistik;
- e. Melaksanakan rancangan persiapan pelaksanaan survei bidang ketahanan sosial;
- f. Melaksanakan rancangan persiapan pelaksanaan survei bidang kependudukan dan ketenagakerjaan;
- g. Melaksanakan rancangan persiapan pelaksanaan survei bidang kesejahteraan rakyat;
- h. Melaksanakan rancangan persiapan pelaksanaan survei bidang ketahanan sosial bidang industri dan perdagangan;
- i. Melaksanakan rancangan persiapan pelaksanaan survei bidang politik;
- j. Melaksanakan rancangan persiapan pelaksanaan survei bidang hukum dan HAM;
- k. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan statistik;
- l. Memberikan masukan yang perlu kepada pimpinan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### I.4.3. SANDIMAN AHLI MUDA/SUB KOORDINATOR PERSANDIAN

**Tugas :**

Membantu Kepala Bidang dalam memimpin dan melaksanakan tugas

Sub Koordinator Persandian.

**Rincian Tugas :**

- a. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan program dan rencana kerja serta rencana kegiatan persandian;
- b. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan tata kelola dan layanan persandian;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan persandian;
- d. Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan sinkronisasi dalam rangka peningkatan tata kelola dan layanan persandian Pemerintah Daerah;
- e. Melaksanakan pengelolaan jaring komunikasi sandi;
- f. Melaksanakan pengiriman, penerimaan, penyampaian dan penyimpanan berita/radiogram;
- g. Melaksanakan penyiapan rencana kebutuhan sumber daya manusia persandian;
- h. Melaksanakan peningkatan kesadaran pengamanan informasi di lingkungan Pemerintah Daerah melalui program pendidikan, pelatihan, fasilitasi, asistensi, bimbingan teknis, workshop dan/atau seminar;
- i. Melaksanakan pengadaan, penyimpanan, distribusi dan pemusnahan perangkat lunak dan perangkat keras persandian;
- j. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap perangkat lunak persandian, perangkat keras persandian dan jaring komunikasi sandi;
- k. Melakukan pengawasan, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan serta realisasi anggaran;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



#### 4.1.6 Indikator Penelitian

Seperti yang telah diketahui, tujuan dari penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah untuk memahami bagaimana pengoperasian sistem aplikasi e-arsip di dinas komunikasi dan informatika kabupaten nias utara, bagaimana memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat dan surat keluar berbasis digital di dinas komunikasi dan informatika kabupaten nias utara, apakah terdapat kelemahan dari pengoperasian aplikasi e-arsip di dinas komunikasi dan informatika kabupaten nias utara. Dalam upaya mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, penelitian melakukan observasi, wawancara, serta pengumpulan dokumen sebagai metode untuk menjawab tujuan tersebut.

1. Apakah aplikasi E-Arsip memiliki kemampuan untuk memfilter hasil pencarian berdasarkan kriteria tertentu, seperti tanggal, jenis, atau dokumen?

Menurut pegawai DISKOMINFO Kab.Nias Utara oleh bapak Iman Setia Telaumbanua sebagai admin master yang mengoperasikan aplikasi E-Arsip, Aplikasi E-Arsip atau aplikasi manajemen arsip elektronik biasanya memiliki kemampuan untuk memfilter hasil pencarian berdasarkan kriteria tertentu, seperti tanggal, jenis dokumen, dan berbagai atribut lainnya. Fitur ini adalah salah satu fitur penting dalam manajemen arsip elektronik untuk membantu pegawai menemukan dokumen atau rekaman surat masuk dan surat keluar tertentu dengan lebih efisien. Pemfilteran berdasarkan kriteria ini membantu meningkatkan efisiensi dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan dan mengelola arsip elektronik dengan lebih baik.

2. Bagaimana aplikasi E-Arsip mengelola izin akses pengguna untuk memastikan bahwa hanya orang yang berwenang yang dapat melihat dan mengelola dokumen?

Menurut bapak Iman Setia Telaumbanua, Aplikasi E-Arsip yang baik harus memiliki fitur pengelolaan izin akses pengguna yang kuat untuk memastikan bahwa hanya orang yang berwenang yang dapat melihat dan mengelola dokumen. Ada beberapa *point* dalam mengelola izin akses pengguna dalam aplikasi E-Arsip :

- a. Identifikasi pengguna yang akan menggunakan aplikasi E-Arsip dan kelompok-kelompok pengguna yang relevan, seperti manajer, staf, administrator, dan sebagainya.
  - b. Pembuatan Hak Akses : Buat peran dan tingkatan izin akses yang berbeda untuk setiap kelompok pengguna. Misalnya, beberapa pengguna mungkin memiliki izin penuh untuk mengedit dokumen, sementara yang lain hanya dapat melihatnya.
  - c. Penetapan Izin Akses : Izin akses dapat mencakup hak untuk melihat, mengedit, menghapus, mendistribusikan, atau mengekspor dokumen.
3. Bagaimana ketersediaan dan keberlanjutan mengoperasikan aplikasi E-Arsip dalam waktu jangka panjang?

Menurut bapak Iman Setia Telaumbanua, Ketersediaan dan keberlanjutan mengoperasikan aplikasi E-Arsip dalam jangka panjang sangat penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip elektronik. Ada beberapa langkah yang dapat diambil untuk memastikan ketersediaan dan keberlanjutan aplikasi E-Arsip dalam jangka panjang :

- a. dilakukan pemantauan dan pemeliharaan rutin pada sistem aplikasi E-Arsip. Hal ini termasuk pembaruan perangkat lunak, perbaikan bug, dan peningkatan keamanan.
  - b. Pelatihan dan pengembangan *skill* pegawai. pegawai harus terlatih dengan baik dalam penggunaan aplikasi E-Arsip dan memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip manajemen arsip elektronik. Ini akan membantu menjaga kualitas data dan kelancaran penggunaan aplikasi E-arsip.
4. Apa mekanisme pemulihan bencana jika terjadi kehilangan atau kerusakan data ?
- Menurut bapak Iman Setia Telaumbanua, Aplikasi E-Arsip ini akan dilakukan backup setiap 3 kali seminggu sehingga apabila ada bencana atau terjadi kehilangan dapat dipulihkan kembali mengingat ada prosedur pencadangan yang terus dilakukan.
5. Apakah ada dukungan atau panduan yang disediakan untuk membantu pengguna memahami dan menggunakan fitur-fitur aplikasi E-Arsip?

Menurut bapak Iman Setia Telaumbanua, Bagi pengguna Aplikasi E-Arsip akan diberikan pelatihan langsung oleh pegawai yang sudah memiliki keahlian menggunakan aplikasi E-arsip agar dapat memahami dan dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan ketentuan dan fungsinya.

6. Apa manfaat utama dari menggunakan aplikasi E-Arsip untuk mengelola proses retensi dan pemusnahan data dibandingkan dengan metode konvensional?

Menurut bapak Iman Setia Telaumbanua, Penggunaan aplikasi E-Arsip untuk mengelola proses retensi dan pemusnahan data memiliki beberapa manfaat utama dibandingkan dengan metode konvensional yang menggunakan dokumen fisik atau sistem manual. Beberapa *point* penting manfaat penggunaan aplikasi E-Arsip dibandingkan menggunakan metode konvensional :

- a. Efisiensi Penyimpanan Data: Aplikasi E-Arsip memungkinkan organisasi untuk menyimpan data secara elektronik, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Ini menghemat ruang penyimpanan dan mengurangi biaya perawatan dokumen fisik.
  - b. Akses yang Mudah: Dengan E-Arsip, pengguna dapat dengan mudah mengakses dan mencari data yang dibutuhkan. Ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk menemukan dan mengelola dokumen.
  - c. keamanan data : E-Arsip dilengkapi dengan fitur keamanan yang kuat, termasuk pengendalian akses, enkripsi data, dan catatan audit.
  - d. Kepatuhan Regulasi: E-Arsip membantu kantor dinas komunikasi dan informatika kabupaten nias utara untuk mematuhi peraturan dan regulasi yang berlaku dalam pengelolaan data, termasuk retensi dan pemusnahan data yang sesuai dengan aturan hukum.
7. Bagaimana peran kepemimpinan dalam mengarahkan pegawai untuk memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar?

Menurut bapak Rony Franssiskus Waruwu, Peran kepemimpinan sangat penting dalam mengarahkan pegawai untuk memaksimalkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar di Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Nias Utara. Manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar adalah bagian penting dari efisiensi dan produktivitas organisasi, dan kepemimpinan yang baik dapat membantu mencapai tujuan tersebut. Peran Pemimpin akan mendukung pengembangan kompetensi pegawai yang terlibat dalam manajemen surat. Baik itu pelatihan, pembinaan, dan pengawasan yang efektif untuk memastikan pegawai memiliki keterampilan yang baik. tugas pemimpin juga akan melakukan pengawasan secara rutin terhadap operasi surat masuk dan surat keluar untuk memastikan bahwa semua prosedur dan kebijakan diikuti dengan benar. Evaluasi berkala juga diperlukan untuk mengidentifikasi mana yang perlu di tingkatkan dan di perbaiki.

8. Bagaimana budaya organisasi yang diterapkan di instansi untuk memastikan bahwa setiap pegawai memberikan pelayanan yang baik dan konsisten?

Menurut bapak Rony Franssiskus Waruwu, budaya organisasi yang diterapkan di instansi mempunyai nilai dan etika kerja yang jelas dalam melaksanakan tanggung jawab serta menggambarkan standar etika dan perilaku yang diharapkan dari setiap pegawai. Dilakukannya evaluasi kinerja secara berkala untuk memantau sejauh mana pegawai telah memenuhi standar pelayanan.

9. Bagaimana prosedur atau langkah-langkah yang harus diikuti dalam tata kerja operasi pelayanan di instansi?

Menurut bapak Rony Franssiskus Waruwu, tata kerja operasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara telah diatur oleh kepala dinas. Berikut beberapa tata kerja yang harus di ikuti oleh setiap pegawai

- a. Pelaksanaan pelayanan, diPastikan bahwa pelayanan diselenggarakan sesuai dengan arahan dan informasi dari pimpinan
- b. Koordinasi tim, harus dipastikan tim terdiri dari anggota yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai untuk melaksanakan tugas operasi pelayanan.
- c. Pemantauan dan pengawasan, akan dilakukan pemantauan terus-menerus terhadap pelaksanaan pelayanan dan dipastikan bahwa setiap

tahap operasi pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana.

d. Pelaporan, siapkan laporan tentang pelaksanaan operasi pelayanan, termasuk pencapaian target dan akan dilaporkan kepada pemimpin sesuai kebijakan yang berlaku.

10. Apakah ada SOP yang mengatur manajemen operasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara?

Menurut bapak Harmeri, SOP manajemen operasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara belum ada, dikarenakan faktor kurangnya kesadaran akan pentingnya SOP manajemen operasi pelayanan, serta instansi mempunyai prioritas lain yang dimana para pegawai memiliki banyak pekerjaan dan inisiatif lain yang di anggap lebih penting dari pada pembuatan SOP. sebagai hasilnya, pembuatan SOP untuk manajemen operasi pelayanan terlupakan atau ditunda terus menerus.

11. Apakah dilakukan evaluasi dan monitor kepada para pegawai dalam memberikan pelayanan surat masuk dan surat keluar?

Menurut bapak Harmeri, selalu dilakukannya evaluasi dan pemantauan terhadap kinerja pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan surat masuk dan surat keluar. Baik itu memberikan umpan balik kepada pegawai berdasarkan hasil evaluasi. Kembali menjelaskan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan diberikan saran perbaikan. Akan selalu dilakukan Pelatihan dan Pengembangan tambahan untuk membantu pegawai meningkatkan keterampilan dalam mengelola surat masuk dan surat keluar.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip**

Sistem aplikasi E-Arsip adalah *platform* digital yang bertujuan untuk pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menggantikan proses manual yang lambat dan rentan terhadap kehilangan dan kerusakan surat disebabkan oleh faktor manusia. Aplikasi ini menyediakan fitur untuk pengguna agar memungkinkan pengguna dapat mengakses informasi surat masuk dan surat keluar dan mengelola

berkas-berkas secara elektronik. Ada beberapa langkah-langkah yang harus diambil untuk menjalankan sistem aplikasi E-Arsip dengan sukses.

- a. Dilakukannya uji coba terhadap aplikasi E-Arsip. Uji coba terhadap aplikasi E-Arsip sangatlah penting dikarenakan agar mengetahui apa saja kendala, masalah, serta kemampuan aplikasi tersebut, apakah memenuhi standar keamanan dan kepatuhan regulasi dan apakah didasarkan pada kebutuhan organisasi itu sendiri.
- b. Dilakukannya pelatihan dalam mengoperasikan aplikasi E-Arsip. Kesuksesan penggunaan sistem aplikasi E-Arsip bergantung pada pemahaman dan keterampilan pengguna. Sediakan pelatihan yang komprehensif, termasuk tutorial praktis, untuk memastikan pengguna dapat mengoptimalkan fungsionalitas sistem.
- c. Dilakukannya *Backup* dan keamanan data. Perlunya dilakukan backup data secara rutin untuk melindungi terhadap kehilangan informasi. dipastikan perlindungan data melalui penggunaan enkripsi dan langkah-langkah keamanan yang sesuai dengan standar terbaru.
- d. Dilakukannya pemeliharaan rutin. dilakukannya pembaruan aplikasi E-Arsip secara berkala untuk mendapatkan fitur terbaru dan memastikan keamanan aplikasi dan juga dilakukannya pemeliharaan rutin untuk menjaga kinerja sistem aplikasi E-Arsip.

#### **4.2.1.1 Fitur-Fitur Program Aplikasi E-Arsip**

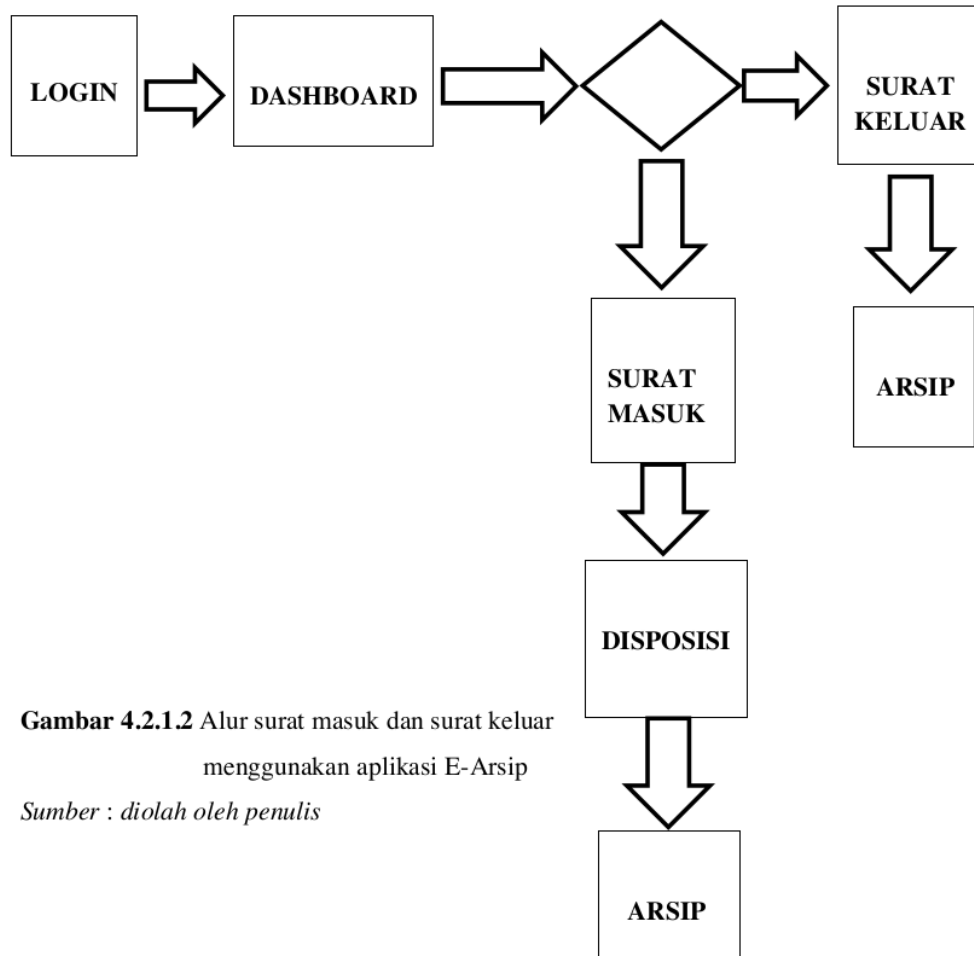
Berikut beberapa fitur yang umumnya terdapat dalam aplikasi E-Arsip :

1. Fitur management surat menyurat : pada fitur ini surat masuk atau surat keluar akan dilakukan pengarsipan dan pencatatan surat atau data surat menyurat secara baik dan optimal. Dalam melakukan pengarsipan atau pencatatan, pada fitur ini juga memberikan kelengkapan atribut surat dari instansi terkait, dan mampu mengunggah dokumen.
2. Fitur Disposisi (Arsip) : dalam persuratan kantor tentunya memiliki disposisi surat yang berasal dari pimpinan. Disposisi surat adalah bentuk surat perintah kerja yang diberikan dari pimpinan untuk bawahan. Dengan menggunakan aplikasi manajemen surat, disposisi yang dilakukan oleh

pimpinan dapat dilakukan dengan baik dan cepat. Sehingga isi dari disposisi tersebut dapat dilakukan dengan baik dan cepat oleh bawahan.

3. Fitur pencarian tanggal dan nomor surat : riwayat surat atau pencarian tanggal dan nomor surat akan mudah dilakukan dengan menggunakan fitur ini, pada fitur pencarian surat masuk dan surat keluar terdapat kolom yang mampu mencari riwayat surat dan data surat menyurat secara cepat. Sehingga tidak memerlukan waktu lama dalam pencariannya serta lebih efisien serta pencarian data surat menyurat tetap tersimpan dengan rapi dan baik.
4. Fitur foto dokumen surat : fitur ini untuk melakukan scan dokumen melalui kamera foto dari smartphone atau laptop.
5. Fitur profil pengguna : fitur ini untuk data pengguna yang terdiri dari foto pengguna, nama lengkap, user name, email, dan password.
6. Fitur pengguna : adalah fitur untuk management pengguna dimana hanya pengguna yang di daftarkan oleh admin untuk akses aplikasi

#### 4.2.1.2 Alur surat masuk dan surat keluar menggunakan Aplikasi E-Arsip



**Gambar 4.2.1.2** Alur surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi E-Arsip

*Sumber : diolah oleh penulis*

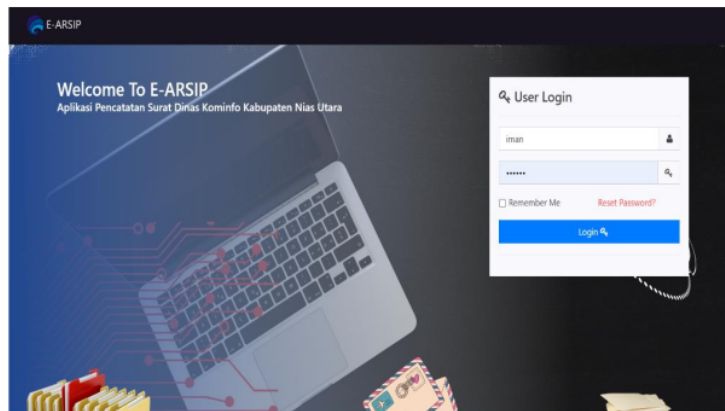


Pengguna akan melakukan login terlebih dahulu, setelah login akan muncul dashboard pengguna. Lalu, pada dashboard pengguna terdapat menu surat masuk, disposisi dan surat keluar. Disposisi surat adalah lembar disposisi yang di isi kepala dinas yang isinya tentang terusan surat untuk dilaksanakan. Pengguna menentukan apa yang akan di arsipkan. Jika surat masuk maka akan di arsipkan pada menu surat masuk dan disposisi, dan surat keluar pada menu surat keluar.

#### 4.2.1.3 Tampilan Program Aplikasi E-Arsip

Berikut adalah tampilan program aplikasi E-Arsip pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara, di antaranya adalah :

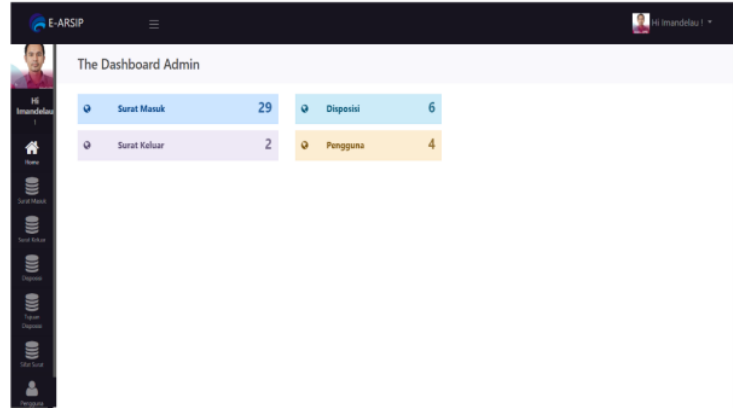
- a. Halaman login akun pengguna memerlukan user name dan password yang sah untuk melakukan login.



**Gambar 4.2.1.3** Halaman Login Akun Pengguna

Sumber : diolah oleh penulis

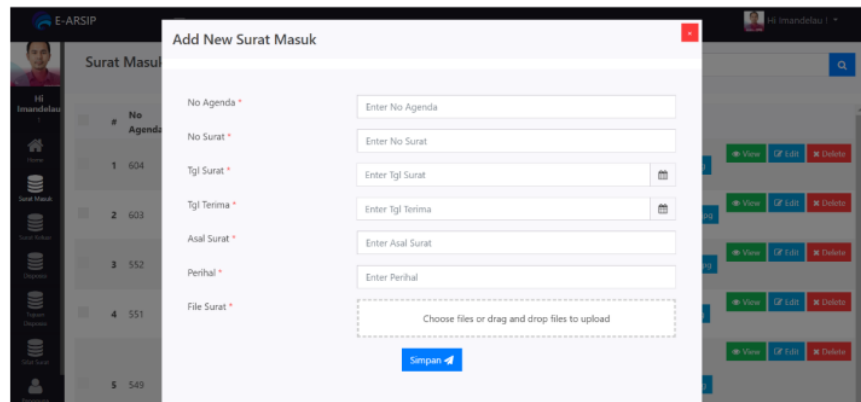
- b. Setelah berhasil masuk ke halaman login, pengguna yang sudah terdaftar akan masuk pada halaman *Dashboard* pengguna. *Dashboard* menampilkan surat masuk, surat keluar, disposisi, dan akun pengguna.



**Gambar 4.2.1.4** Halaman *Dashboard* pengguna

Sumber : diolah oleh penulis

- c. Kemudian pada tampilan *Dashboard* surat masuk, pengguna akan menginput data surat masuk terbaru dengan langkah-langkah sebagai berikut :



**Gambar 4.2.1.5** Halaman input surat masuk

Sumber : diolah oleh penulis

- d. Setelah surat masuk terbaru telah di input, semua data nya akan tersimpan dan akan muncul di tampilan utama surat masuk. Dan terdapat fitur pencarian yang akan memudahkan pengguna dalam mencari surat penting jika file sudah terlalu banyak.

#	No Agenda	No Surat	Tgl Surat	Tgl Terima	Asal Surat	Perihal	File Surat
1	604	005/1324/PUPR-Taru/2022	07-10-2022	2022-10-10	Sekretariat daerah	Undangan konsultasi publik	View Edit Delete
2	603	061/1295/CRG/2022	27-09-2022	2022-10-10	Sekretariat daerah	Permintaan SOP (standar operasional Prosedur) dan Standar pelayanan publik (SPP)	View Edit Delete
3	552	-	27-09-2022	2022-09-30	Badan Kesbangpol	Daftar personel pelaksanaan upacara kesaktian Pancasila Kab. Nias Utara	View Edit Delete
4	551	019.1/1294/BKBP-RI/2022	26-09-2022	2022-09-30	Bupati Nias Utara	Penyelenggaraan upacara peringatan hari kesaktian Pancasila tahun 2022 di Kab. Nias Utara	View Edit Delete
5	549	005/747B/Bangda	03-09-2022	2022-09-28	Sekretariat Daerah	Undangan zoom meeting tgl. 06 Sep 2022 tentang Pelaksanaan E-Purchasing katalog laptop produk dalam negeri kurbuk PON kurtup hasil konsolidasi pengadaan beton.	View Edit Delete

**Gambar 4.2.1.6** Halaman utama surat masuk

Sumber : diolah oleh penulis

- e. Kemudian pada tampilan surat keluar, pengguna juga akan menginput data nya agar tersimpan dengan cara menambahkan file surat keluar.

**Add New Surat Keluar**

No Agenda \*

Tgl Surat \*

Tujuan Surat \*

No Surat \*

Perihal \*

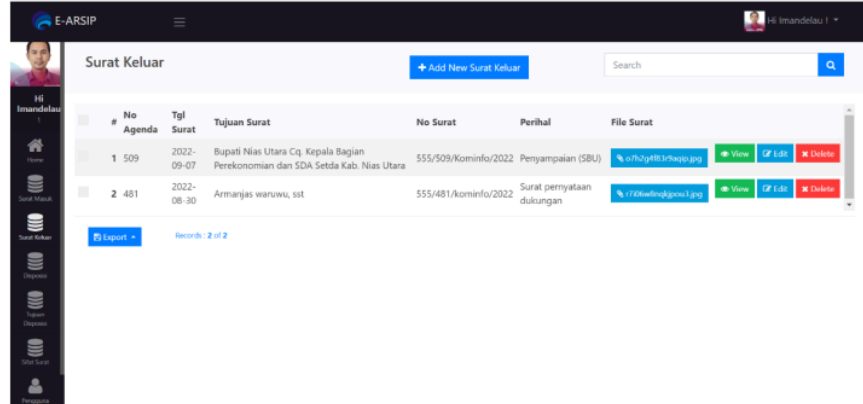
File Surat \* 

Choose files or drag and drop files to upload

**Gambar 4.2.1.7** Halaman input surat keluar

Sumber : diolah oleh penulis

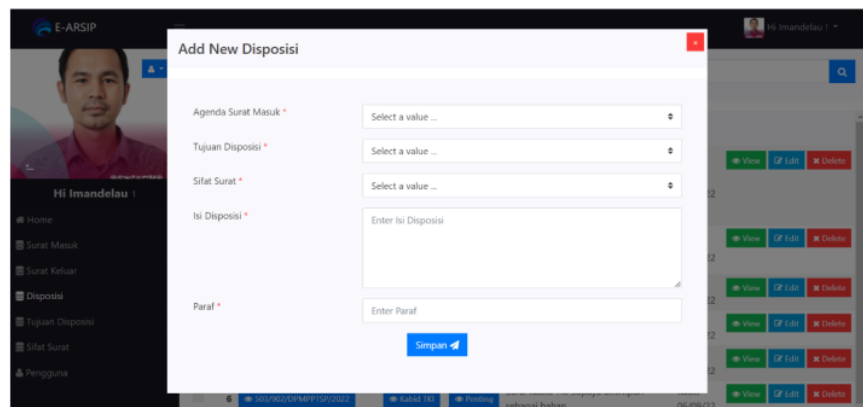
- f. File surat keluar yang sudah di input, akan muncul pada halaman utama surat keluar.



**Gambar 4.2.1.8** Halaman utama surat keluar

Sumber : diolah oleh penulis

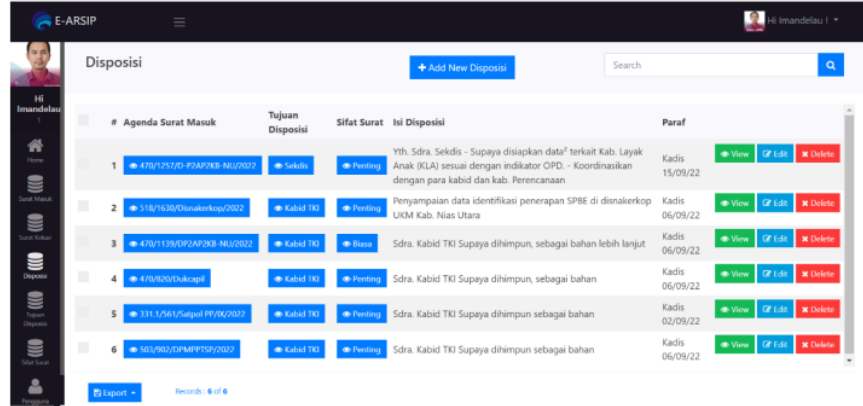
- g. Masuk pada halaman utama Disposisi, pengguna juga akan menginput semua data Disposisi yang kemudian di isi oleh kepala dinas yang isinya tentang terusan surat untuk dilaksanakan.



**Gambar 4.2.1.9** Halaman input data disposisi

Sumber : diolah oleh penulis

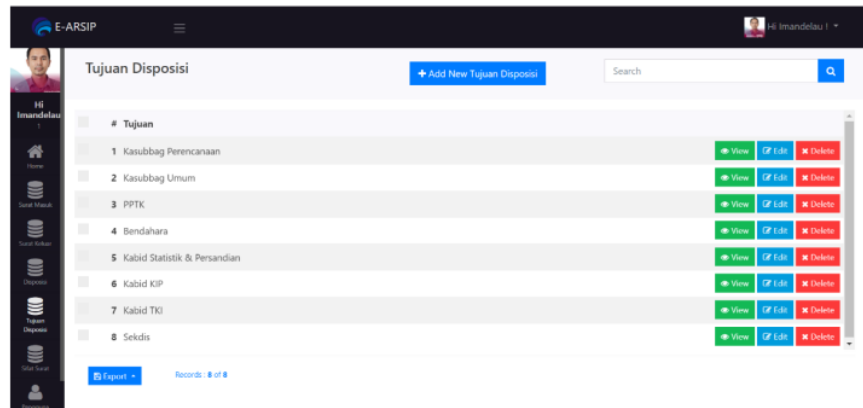
- h. File surat disposisi yang sudah di input, akan muncul pada halaman utama disposisi.



**Gambar 4.2.1.10** Halaman utama disposisi

Sumber : diolah oleh penulis

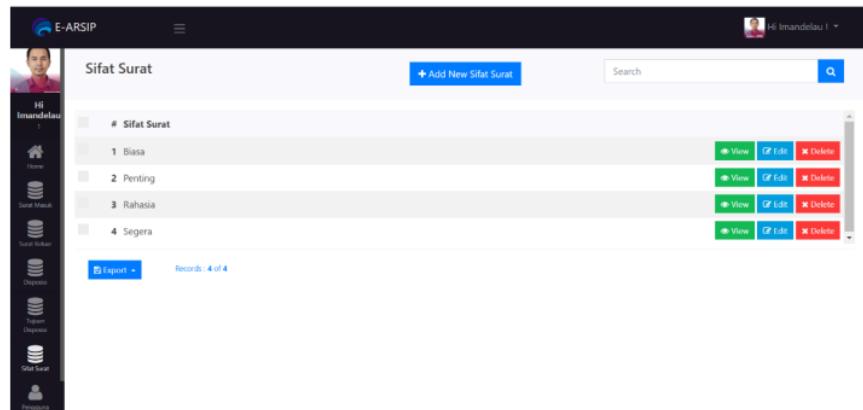
- i. Masuk pada halaman tujuan disposisi. surat yang telah tersimpan ke dalam aplikasi, kemudian surat tersebut akan ditunjukan kepada siapa agar surat dapat tersampaikan langsung kepada yang bersangkutan.



**Gambar 4.2.1.11** Halaman utama tujuan disposisi

Sumber : diolah oleh penulis

- j. Terdapat beberapa sifat surat yang akan di input ke dalam aplikasi baik itu surat biasa, surat penting, surat rahasia, maupun surat yang harus dilaksanakan secepatnya.



**Gambar 4.2.1.12** Halaman utama sifat surat

Sumber : diolah oleh penulis

## **4.2.2 Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Digital**

### **4.2.2.1 Perencanaan (*Planning*)**

Pengoperasian sistem aplikasi E-arsip memiliki peran penting dalam memaksimalkan manajemen operasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara. Melalui E-arsip, proses pengelolaan dan penyimpanan dokumen-dokumen dapat dilakukan secara elektronik, memudahkan akses, pencarian, dan pengelolaan informasi. Hal ini dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan risiko kehilangan data. Pentingnya indikator perencanaan dalam perbaikan manajemen operasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara tercermin dalam kemampuannya untuk mengarahkan upaya perencanaan menuju pencapaian tujuan layanan yang lebih efektif dan efisien. Contoh indikator seperti waktu pelayanan yang ditetapkan, tingkat kepuasan pelayanan, produktivitas pegawai, dan ketepatan pelaksanaan tugas memberikan pemahaman yang jelas tentang kinerja dan efektivitas layanan yang diberikan. Dengan memonitor dan menganalisis indikator-indikator tersebut, Dinas dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan dan penyesuaian dalam perencanaan operasional. Sistem E-arsip dapat berperan dalam mendukung pengumpulan dan analisis data yang diperlukan untuk mengevaluasi indikator tersebut. Oleh karena itu, indikator perencanaan bukan hanya menjadi

panduan untuk mengukur keberhasilan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara. Integrasi sistem aplikasi E-arsip dengan indikator perencanaan memberikan landasan yang kokoh untuk transformasi dan perbaikan berkelanjutan dalam manajemen operasi pelayanan.

#### **4.2.2.2 Pengorganisasian (*Organizing*)**

Setelah dilakukan perencanaan, pengorganisasian menjadi langkah penting yang melibatkan SDM dan tanggung jawab pelaksanaan tugas. Penetapan peran dan tanggung jawab pegawai oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki tugas dan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan satuan kerja. Dalam hal ini, sistem aplikasi E-arsip dapat membantu dalam pengelolaan dan distribusi tugas dengan lebih efisien. Penerapan E-arsip juga melibatkan alokasi peran dan tanggung jawab yang jelas, serta penetapan struktur hierarki yang sesuai. Dengan demikian, tindakan pengaturan yang terarah dapat menghindari tumpang tindih tugas, mengurangi potensi konflik peran, dan meningkatkan kelancaran alur kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika. Sistem E-arsip membantu memastikan bahwa setiap tahapan dalam alur kerja terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses dengan mudah. Dengan optimalisasi alokasi sumber daya manusia, teknologi, serta infrastruktur melalui E-arsip, Dinas dapat mencapai tingkat efisiensi yang lebih optimal dalam penyelenggaraan layanan. Informasi yang tersimpan dalam sistem dapat diakses dengan cepat dan akurat, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik. Selain itu, dengan adanya sistem E-arsip, proses pelayanan dapat menjadi lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, integrasi E-arsip dalam operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

#### **4.2.2.3 Pengarahan (*Actuating*)**

Pengoperasian sistem aplikasi E-arsip, dapat dikatakan bahwa sistem tersebut dapat menjadi salah satu alat yang efektif dalam mendukung pengarahannya atau *actuating* untuk memaksimalkan manajemen operasi pelayanan

di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara. Sistem E-arsip memiliki keterkaitan yang erat dengan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat masuk dan keluar, yang merupakan bagian integral dari operasi pelayanan. Dengan adanya sistem E-arsip, tugas terkait pengarsipan, pengelolaan, dan distribusi surat dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan efisien. Penggunaan sistem ini memungkinkan definisi tugas yang jelas dalam hal penyimpanan dan pencarian dokumen, memastikan bahwa setiap pegawai memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana menggunakan sistem tersebut. Hal ini mendukung pengarahannya tim kerja menuju tujuan yang ditetapkan, yaitu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dalam penanganan surat masuk dan keluar. Pengawasan yang dilakukan setiap pagi oleh Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara pada bagian pelayanan dapat semakin diperkuat dengan integrasi sistem E-arsip. Misalnya, mereka dapat memantau kinerja tim dengan melihat statistik pengelolaan surat melalui sistem, menilai kecepatan respon, dan memastikan bahwa semua pegawai berada di tempat pelayanan sesuai dengan tugas mereka. Dengan demikian, sistem E-arsip tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga mendukung proses pengarahannya dan pengawasan untuk mencapai efektivitas pelayanan yang diinginkan.

#### **4.2.2.4 Pengawasan (*Controlling*)**

Dalam operasional sistem aplikasi E-arsip, setiap satu minggu sekali, Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara melakukan pengawasan ke setiap bagian. Tujuan dari pengawasan ini adalah untuk mengidentifikasi kendala dan kesulitan yang dihadapi para pegawai dalam menjalankan tugas dan tupoksi mereka terlebih pada bagian pelayanan surat masuk dan surat keluar. Hasil pengawasan ini menjadi dasar untuk dilakukan pembahasan lebih lanjut guna mencari solusi dan perbaikan. Pengawasan tidak hanya dilakukan secara langsung oleh pejabat terkait, tetapi juga melalui kamera pemantau CCTV yang terpasang di setiap sudut kantor dan ruang pelayanan. CCTV berperan sebagai alat pemantau yang menyediakan data visual terkini terkait aktivitas di dalam kantor. Dengan memanfaatkan teknologi ini, keputusan dapat diambil berdasarkan informasi yang akurat dan real-time.



Data yang diperoleh dari pengawasan tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Kepala Dinas atau Sekretaris dapat menerapkan strategi yang sesuai untuk meningkatkan manajemen Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara, terutama pada aspek mutu pelayanan. Dengan demikian, implementasi sistem aplikasi E-arsip tidak hanya berfungsi sebagai alat penyimpanan dokumen elektronik, tetapi juga sebagai sarana untuk pengelolaan operasional yang lebih efektif dan efisien.

#### **4.2.2.5 Evaluasi (*Evaluating*)**

Pengoperasian sistem aplikasi E-arsip dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara secara signifikan mendukung maksimalisasi manajemen operasi pelayanan. Melalui rapat bulanan yang diadakan untuk perbaikan dan evaluasi kinerja serta operasional, terutama pada bagian pelayanan, kepala dinas dan sekretaris dapat menggunakan E-arsip sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Seminggu sekali, kepala dinas dan sekretaris melaksanakan supervisi dan mengevaluasi kinerja pegawai dengan memanfaatkan data dan informasi yang tersedia dalam sistem E-arsip. Dengan rutin memantau dan menganalisis indikator evaluasi yang terdapat dalam aplikasi ini, mereka dapat membuat keputusan yang lebih optimal. Sistem E-arsip memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan aliran kerja, menangkap tren permintaan layanan, dan merespon secara cepat terhadap perubahan yang dibutuhkan. Dengan memanfaatkan teknologi E-arsip, kepala dinas dan sekretaris dapat mengakses informasi terkini terkait kinerja pegawai, kebutuhan layanan, dan perubahan yang mungkin diperlukan. Hal ini memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan tepat, serta mengimplementasikan perubahan yang dapat meningkatkan pelayanan kepada para pegawai di instansi tersebut. Dengan demikian, integrasi E-arsip dalam rapat bulanan memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan manajemen operasi pelayanan yang lebih efisien dan responsif.

#### **4.2.3 Kelemahan Pengoperasian Aplikasi E-Arsip**

Berikut adalah beberapa kelemahan utama dari pengoperasian aplikasi E-Arsip :

1. Ketergantungan pada teknologi: aplikasi E-Arsip memerlukan infrastruktur teknologi yang andal dan terhubung dengan jaringan internet yang stabil.

Jika terjadi gangguan jaringan atau masalah teknis, dapat menyebabkan penundaan atau gangguan dalam pelayanan surat masuk dan surat keluar.

2. Keterbatasan keterampilan pengguna: beberapa pegawai tidak terbiasa atau tidak memiliki akses yang memadai terhadap sistem aplikasi E-arsip dikarenakan para pegawai yang telah terbiasa menggunakan proses manual dan tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada para pegawai. Ini bisa menjadi hambatan bagi pihak-pihak yang kurang terampil dalam menggunakan aplikasi E-Arsip.
3. Keamanan Data: Meskipun aplikasi E-Arsip memiliki fitur keamanan yang canggih, tetap ada risiko keamanan data, seperti peretasan atau pencurian informasi pribadi. Ini dapat menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan terhadap sistem oleh para pengguna.
4. Biaya dan Implementasi: Pengenalan dan penggunaan aplikasi E-Arsip memerlukan biaya untuk perangkat keras, perangkat lunak, dukungan teknis, dan pemeliharaan aplikasi E-arsip. Implementasi aplikasi ini juga bisa memakan waktu dan memerlukan upaya kolaborasi dari berbagai pihak terkait.
5. Resisten terhadap Perubahan: Beberapa pihak yang terbiasa dengan proses manual mungkin mengalami resistensi terhadap perubahan dan beralih ke penggunaan aplikasi E-Arsip. Yang dimana para pengguna harus kembali memahami cara penggunaan aplikasi E-arsip jika sewaktu-waktu terjadi perubahan atau memiliki fitur terbaru pada sistem aplikasi E-arsip. Ini bisa memperlambat proses pelayanan dan mengurangi efektivitas aplikasi, terlebih para pengguna yang kurang memahami cara penggunaan aplikasi E-arsip.
6. Terdapat sebuah virus pada komputer: Virus komputer adalah program perangkat lunak yang dapat menyusup ke dalam sistem komputer tanpa izin pengguna. Virus ini dapat merusak atau menghancurkan data yang tersimpan pada aplikasi E-arsip, menyebabkan gangguan pada sistem operasi, atau bahkan mencuri informasi surat-surat yang sangat penting dan rahasia.



**Gambar 4.2.2.1** Virus pada sebuah komputer di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara

*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara.*

#### **4.2.3.1 Kelebihan pengoperasian aplikasi E-Arsip**

Berikut adalah beberapa kelebihan utama dari pengoperasian aplikasi E-Arsip :

1. Penghematan investasi berupa ruang kearsipan; semakin berkembangnya sebuah arsip, maka akan memerlukan ruang penyimpanan yang semakin besar juga. Hal ini dapat diatasi atau diefisienkan dengan cara sistem penyimpanan arsip dengan pengalihan media arsip konvensional kedalam media arsip elektronik agar lebih memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
2. Penghematan investasi berupa kertas, tinta cetak (*printer & fotocopy*)  
Keunggulan utama dari sistem berbasis elektronik adalah penyebarannya yang bersifat elektronik, tidak lagi memerlukan kertas dan tinta, dan cukup dengan mengkopi pada disk atau media lainnya, walaupun pada saat tertentu kertas tetap masih dibutuhkan.
3. Efisiensi waktu akses; metode pengarsipan konvensional akan sangat sulit menemukan sebuah arsip yang terdapat dalam ruang kearsipan, hal ini dipengaruhi oleh sistem penempatan yang berpindah-pindah, arsip sering dipinjam, dan biasanya tidak dikembalikan pada tempatnya, serta penyimpanan yang tidak terstruktur, berbeda dengan arsip elektronik, sistem penyimpanan yang terstruktur memudahkan temu kembali arsip semudah

menginput kode arsip, sama halnya apabila melakukan pencarian sebuah dokumen di komputer.

4. Memperkecil kemungkinan kehancuran data, Dengan arsip elektronik kita akan mudah melakukan *Back-up* data, sehingga mempunyai cadangan terhadap arsip-arsip penting baik itu surat masuk maupun surat keluar yang dimiliki. Hal ini untuk mencegah kehancuran arsip yang disebabkan oleh bencana seperti banjir dan kebakaran.
5. Meningkatkan kekuatan keamanan; E-arsip yang dikelola dengan aplikasi DMS akan ter-enkripsi di dalam sistem. Proses ini membuat *file* akan terkunci dengan dan tidak dapat dilihat secara bebas oleh orang yang tidak memiliki akses resmi. Dengan demikian, kemungkinan terjadinya pencurian data oleh peretas dapat diminimalisasi dengan sangat baik.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

1. Pengoperasian sistem aplikasi E-Arsip merupakan solusi digital yang efektif untuk pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan dengan menggantikan proses manual yang rentan terhadap kehilangan dan kerusakan surat. Beberapa langkah kunci yang perlu diambil untuk menjalankan sistem ini dengan sukses melibatkan uji coba, pelatihan pengguna, backup dan keamanan data, serta pemeliharaan rutin. Fitur-fitur dalam aplikasi E-Arsip dirancang untuk mendukung penggunaan yang efisien, termasuk manajemen surat menyurat, disposisi, pencarian tanggal dan nomor surat, foto dokumen surat, profil pengguna, dan manajemen pengguna. Fitur-fitur ini dirancang untuk memastikan pengguna dapat mengelola arsip dengan baik, mencari informasi dengan cepat, dan menjaga keamanan data. Dengan melakukan uji coba, memberikan pelatihan, menjaga keamanan data melalui backup dan enkripsi, serta melakukan pemeliharaan rutin, organisasi dapat memastikan bahwa sistem aplikasi E-Arsip berjalan dengan lancar, sesuai dengan kebutuhan, dan terus diperbarui untuk memenuhi standar terbaru. Keseluruhan, implementasi sistem ini dapat membawa perubahan positif dalam pengelolaan arsip dan meningkatkan produktivitas serta keamanan informasi.
2. Manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar berbasis digital memiliki peran yang signifikan dalam memaksimalkan manajemen operasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara. Melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan evaluasi, sistem E-Arsip menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.
  - a. Perencanaan memberikan arahan strategis dengan menggunakan indikator seperti waktu pelayanan, tingkat kepuasan, produktivitas pegawai, dan ketepatan pelaksanaan tugas. Integrasi E-Arsip dengan

indikator perencanaan memberikan landasan kokoh untuk transformasi dan perbaikan berkelanjutan dalam manajemen operasi pelayanan.

- b. Pengorganisasian melibatkan pengaturan peran dan tanggung jawab pegawai serta struktur hierarki yang jelas. Sistem E-Arsip membantu dalam optimalisasi alokasi sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur, mendukung transparansi dan responsivitas terhadap kebutuhan antar pegawai.
  - c. Pengarahan atau actuating diperkuat oleh E-Arsip melalui pengelolaan terstruktur surat masuk dan keluar, definisi tugas yang jelas, dan pemantauan kinerja tim melalui statistik pengelolaan surat. Hal ini mendukung pengarahan tim kerja menuju tujuan efisiensi dan kualitas layanan yang diinginkan.
  - d. Pengawasan melibatkan pemantauan langsung dan CCTV untuk mengidentifikasi kendala dan kesulitan dalam tugas, dengan data yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. E-Arsip tidak hanya berfungsi sebagai penyimpanan dokumen elektronik tetapi juga sebagai sarana pengelolaan operasional yang efektif dan efisien.
  - e. Evaluasi kinerja dan operasional dilakukan melalui rapat bulanan dan supervisi, dimana E-Arsip digunakan sebagai alat untuk mengoptimalkan aliran kerja, menangkap tren permintaan layanan, dan merespon perubahan yang dibutuhkan. Integrasi E-Arsip dalam evaluasi membantu mencapai tujuan manajemen operasi pelayanan yang lebih efisien dan responsif.
3. Kelemahan pengoperasian aplikasi E-Arsip. pengoperasian aplikasi E-Arsip memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan, tetapi juga menyediakan sejumlah kelebihan yang signifikan. Beberapa kelemahan meliputi ketergantungan pada teknologi yang dapat mengalami gangguan, keterbatasan keterampilan pengguna, risiko keamanan data, biaya implementasi, resistensi terhadap perubahan, dan potensi risiko virus komputer. Namun, kelebihan pengoperasian aplikasi E-Arsip mencakup penghematan investasi berupa ruang kearsipan, kertas, dan tinta cetak,

efisiensi waktu akses dalam pencarian dokumen, memperkecil kemungkinan kehancuran data dengan adanya backup, dan peningkatan keamanan melalui enkripsi file. Kelemahan pengoperasian aplikasi E-Arsip dapat menjadi tantangan, implementasi yang efektif dan pelatihan yang memadai dapat mengatasi sebagian besar masalah tersebut. Kelebihan dalam pengoperasian aplikasi E-Arsip dapat membawa efisiensi, penghematan biaya, dan peningkatan keamanan data, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat besar bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara.

## **5.2 SARAN**

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara, dalam upaya meningkatkan manajemen operasi pelayanan surat masuk dan surat keluar implementasi Aplikasi E-Arsip, perlu dilakukan tindakan strategis. Hal pertama, perlu dikembangkannya skill para pegawai dalam mengoperasikan aplikasi E-Arsip, diberikan pelatihan yang lebih mendalam untuk mempelajari semua fitur-fitur yang ada pada aplikasi E-Arsip dan beberapa fitur yang belum terdapat pada aplikasi agar lebih di kembangkan. Kemudian, para pegawai harus mengetahui bagaimana cara menangani sebuah virus jika terdapat pada sebuah komputer, agar semua data tidak terhapus dan semua dokumen penting aman dalam sebuah aplikasi E-Arsip.
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin menjelajahi lebih dalam terkait Aplikasi E-Court dan E-Berpadu serta manajemen pelayanan menggunakan jenis penelitian kuantitatif atau gabungan berdasarkan system persamaan regresi linierberganda menggunakan uji hipotesis dan teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan software SPSS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Bahrum Maula Rahman, dkk. (2021). Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi.
- Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika. (2018). Pengantar Manajemen. Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Ayuni Akhmal Hayati. (2020). Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Hak penerbitan pada PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Muhammad Muhyi, Hartono, Sunu Catur Budiyono, Rarasaning Satianingsih, Sumardi, Irfan Rifai, Qomaru Zaman, Erna Puji Astutik, Sri Rahmawati Fitriatien. (2018). METODOLOGI PENELITIAN. di terbitkan oleh : Adi Buana University Press
- Muhammad Rahman Hakim. Skripsi. (2017). Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Kecamatan sentolo kulon progo.
- Mediah Diani , Sri Ati Suwanto. (2020). Analisis Sistem Penyimpanan Dalam Temu Kembali Arsip Inaktif Izin Mendirikan Bangunan Titipan Organisasi Perangkat Daerah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Semarang.
- Nadia Dwi Insani dan Dina Mellita. (2020). Pengelolaan aplikasi E-Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang.
- Rahmad Hakim S. (2012). Pengantar Sistem Informasi Bisnis. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahman Tanjung, Devi Yendrianof, Sukarman Purba, Erika Revida, Wika Karina Damayanti, Marto Silalahi, Unang Toto Handiman, Janner Simarmata, Marisi Butarbutar, Jamaludin, Marzuki Sinambela. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0. Penerbit : Yayasan Kita Menulis.
- Rahmayanti, Unik Desthiani, Annie Rufeidah. (2022). Pengenalan Pengelolaan aplikasi E-Arsip berbasis Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Di Kantor Desa Sukarame-Pandeglang.
- Rizky Amalia Pratiwi.S. Skripsi. (2022). Pengelolaan Arsip Elektronik Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Selatan.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D: Penerbit : Alfabeta, Bandung.



Shinta Esabella, Yana Karisma dan Evi Nurmala. (2022). Rekayasa Aplikasi E-Arsip pada Layanan Administrasi Surat Menyurat Pada Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa Berbasis WEB.

Sidik Priadana dan Denok Sunarsi. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif: Penerbit Pascal Books.

Sugiarto. (2015). Manajemen kearsipan modern. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D: Penerbit : Alfabeta, Bandung.

Sutirman. (2017). Manajemen Arsip Elektronik Teori & Praktik. Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

# PENGOPERASIAN SISTEM APLIKASI E-ARSIP DALAM MEMAKSIMALKAN MANAJEMEN OPERASI PELAYANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR BERBASIS DIGITAL DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NIAS UTARA

## ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://niasutarakab.go.id">niasutarakab.go.id</a> Internet Source	9%
2	<a href="http://diskominfo.sumutprov.go.id">diskominfo.sumutprov.go.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://staffnew.uny.ac.id">staffnew.uny.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://www.sipas.id">www.sipas.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://openjournal.unpam.ac.id">openjournal.unpam.ac.id</a> Internet Source	1%

9	<a href="http://niaskab.go.id">niaskab.go.id</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://kominfo.deliserdangkab.go.id">kominfo.deliserdangkab.go.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://ejournal-binainsani.ac.id">ejournal-binainsani.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	1 %
14	<a href="http://sdnpekuncen20535374web.wordpress.com">sdnpekuncen20535374web.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://journal.uniku.ac.id">journal.uniku.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a> Internet Source	1 %
19	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1 %
20	<a href="http://eprints.unpak.ac.id">eprints.unpak.ac.id</a>	

Internet Source

1 %

21

[repository.ung.ac.id](https://repository.ung.ac.id)

Internet Source

1 %

22

Sukatmi Sukatmi. "APLIKASI ABSENSI SISWA BERBASIS WEB DENGAN DUKUNGAN SMS GATEWAY PADA SMK KRIDAWISATA BANDAR LAMPUNG", Jurnal Informasi dan Komputer, 2018

Publication

1 %

23

[disnaker.deliserdangkab.go.id](https://disnaker.deliserdangkab.go.id)

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# PENGOPERASIAN SISTEM APLIKASI E-ARSIP DALAM MEMAKSIMALKAN MANAJEMEN OPERASI PELAYANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR BERBASIS DIGITAL DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NIAS UTARA

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

