

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PEMBUATAN SURAT-MENYURAT OLEH KANTOR DESA
MUNING BARU KECAMATAN DAHA SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik)

Oleh:

NOOR HALIFAH

1910411220038



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PEMBUATAN SURAT-MENYURAT OLEH KANTOR
DESA MUNING BARU KECAMATAN DAHA SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

A. Nama Mahasiswa: Noor Halifah Nim: 1910411220038

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 5 Mei 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dr. M. Riduansyah Svafari, S.Sos, MPA)

NIP. 197303162005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

(.....)

c. Anggota

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

NIP. 197706012002121001

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 5 Mei 2023

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noor Halifah
Tempat/Tanggal Lahir : Daha Utara/22 Januari 2002
NIM : 1910411220038
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jalan K.H.M. Thaib RT 005 RW 002 No. 24
Desa Baruh Kembang Kecamatan Daha
Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan siapapun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Mei 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,

Noor Halifah/1910411220038

ABSTRAK

Noor Halifah, 1910411220038, 2023, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat-Menyurat oleh Kantor Desa Muning Baru Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”. Di bawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi pembuatan surat-menyurat oleh Kantor Desa Muning Baru dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang pembuatan surat keluar di Kantor Desa Muning Baru.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pembuatan surat-menyurat di Kantor Desa Muning Baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua jenis sistem pelayanan pembuatan surat keluar yang dapat diakses masyarakat, yakni sistem *offline* di mana masyarakat datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan, serta sistem *online* di mana masyarakat cukup mengakses situs resmi Kantor Desa Muning Baru tanpa perlu datang ke kantor desa. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat-Menyurat oleh Kantor Desa Muning Baru Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, baik melalui pelayanan pembuatan surat melalui sistem *offline* maupun pelayanan pembuatan surat dengan sistem *online*, maka dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan surat-menyurat di Kantor Desa Muning Baru pada pelayanan sistem *offline* sudah efektif sedangkan pada pelayanan sistem *online* cukup efektif, meskipun pada indikator pencapaian tujuan berjalan dengan baik, tetapi pada indikator integrasi dan adaptasi perlu adanya perubahan dan perbaikan lebih lanjut.

Saran yang dapat dirumuskan adalah perlunya mengadakan sosialisasi lanjutan mengenai pelayanan pembuatan surat-menyurat baik melalui sistem *offline* maupun *online* sehingga masyarakat lebih terbuka dan paham mengenai kedua sistem tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Administrasi, Surat-Menyurat

ABSTRACT

Noor Halifah, 1910411220038, 2023, "Effectiveness of Administrative Services for Making Correspondence by the Muning Baru Village Office, Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency". Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.

This research was conducted with the aim of knowing and describing the effectiveness of administrative services for making correspondence by the Muning Baru Village Office in improving public services in the field of making outgoing letters at the Muning Baru Village Office.

This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques used by researchers carried out by observation, interviews, and documentation related to administrative services for making correspondence at the Muning Baru Village Office.

The results showed that there were two types of service systems for making outgoing letters that could be accessed by the community, namely an offline system where people came directly to the village office to get service, and an online system where people simply accessed the official website of the Muning Baru Village Office without having to come to village office. Based on the results of research and discussion on the Effectiveness of Correspondence Making Administration Services by the Muning Baru Village Office, South Daha District, South Hulu Sungai Regency, both through letter making services through the offline system and letter making services with an online system, this study can be concluded that the correspondence making service at the Muning Baru Village Office in offline system services is effective while the online system service is quite effective, although the indicators of achieving goals are going well, but in the indicators of integration and adaptation there needs to be further changes and improvements.

Suggestions that can be formulated are the need to hold further socialization regarding correspondence writing services both through offline and online systems so that people are more open and understand about the two systems.

Keywords: Effectiveness, Service, Administration, Correspondence

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat-menyurat oleh Kantor Desa Muning Baru Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, MSi., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, MPA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc., selaku Dosen Penguji Pertama.
7. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Penguji Kedua.
8. Seluruh dosen pengajar dan tenaga pendidik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Perangkat Desa dan Masyarakat Desa Muning Baru yang turut berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Ibu, Ayah, Kakak, dan Adik tercinta yang telah banyak berkorban demi keberhasilan dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.
11. Teman, Sahabat, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam pembuatan skripsi ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, peneliti menyadari tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini. Semoga karya ini bermanfaat.

Banjarmasin, 6 April 2023

Noor Halifah

NIM. 1910411220038

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Efektivitas	13
2.2.1.1 Konsep Efektivitas	13
2.2.1.2 Indikator Efektivitas.....	14
2.2.1.3 Pengukuran Efektivitas	17
2.2.2 Pelayanan	19
2.2.2.1 Pelayanan Administrasi Publik	19
2.2.2.2 Pelayanan Publik.....	19
2.2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.2.2.6 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.....	26
2.2.2.7 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	28
2.2.2.8 Faktor-faktor Penghambat Pelayanan	31
2.2.2.9 Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Tipe Penelitian	39

3.3 Lokasi Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Daha Selatan.....	45
4.1.1 Kondisi Wilayah.....	45
4.1.2 Gambaran Umum dan Profil Desa Muning Baru.....	47
4.1.3 Visi dan Misi Desa Muning Baru.....	48
4.1.4 Unsur Tugas dan Fungsi Desa Muning Baru	49
4.1.5 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Desa Muning Baru	54
4.1.6 Keadaan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Desa Muning Baru	54
4.1.7 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Muning Baru	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Hasil Penelitian	58
5.1.1 Pelayanan Pembuatan Surat-Menyurat di Kantor Desa Muning Baru melalui Pelayanan Sistem <i>Offline</i>	60
5.1.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Pembuatan Surat melalui Sistem <i>Offline</i> di Kantor Desa Muning Baru yang Harus Dipenuhi.....	60
5.1.1.2 Prosedur Umum Proses Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Muning Baru pada Pelayanan Sistem <i>Offline</i>	63
5.1.1.3 Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pembuatan Surat di Kantor Desa Muning Baru melalui Sistem <i>Offline</i>	64
5.1.1.4 Faktor Penghambat pada Pelayanan Pembuatan Surat- Menyurat di Kantor Desa Muning Baru melalui Sistem <i>Offline</i> ...	76
5.1.2 Pelayanan Pembuatan Surat-Menyurat di Kantor Desa Muning Baru melalui Pelayanan Sistem <i>Online</i>	78
5.1.2.1 Jenis-jenis Pelayanan Pembuatan Surat melalui Sistem <i>Online</i> di Kantor Desa Muning Baru yang Harus Dipenuhi	78
5.1.2.2 Prosedur Umum Proses Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Muning Baru pada Pelayanan Sistem <i>Online</i>	79
5.1.2.3 Efektivitas Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pembuatan Surat di Kantor Desa Muning Baru melalui Sistem <i>Online</i>	81
5.1.2.4 Faktor Penghambat pada Pelayanan Pembuatan Surat- Menyurat di Kantor Desa Muning Baru melalui Sistem <i>Online</i>	93

5.2 Pembahasan.....	96
5.2.1 Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat-Menyurat di Kantor Desa Muning Baru.....	96
5.3.1 Efektivitas Ditinjau dari Dimensi Pecapaian Tujuan	97
5.3.2 Efektivitas Ditinjau dari Dimensi Integrasi.....	99
5.3.3 Efektivitas Ditinjau dari Dimensi Adaptasi	100
5.4.1 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat- Menyurat oleh Kantor Desa Muning Baru.....	102
BAB VI PENUTUP	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Surat dan Jumlah Surat Keluar Tahun 2019	4
Tabel 1.2 Jenis Surat dan Jumlah Surat Keluar Tahun 2020	5
Tabel 1.3 Jenis Surat dan Jumlah Surat Keluar Tahun 2021	5
Tabel 1.4 Jenis Surat dan Jumlah Surat Keluar Tahun 2022	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	41
Tabel 4.1 Nama-nama Desa dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Daha Selatan Tahun 2022.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin Desa Muning Baru Tahun 2022.	48
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Kantor Desa Menurut Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Muning Baru Tahun 2022.....	56
Tabel 5.1 Persyaratan Pembuatan Surat-Menyurat pada Kantor Desa Muning Baru	62

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Bagan 4.1 Struktur Kepemerintahan Kantor Desa Muning Baru	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis Data.....	44
Gambar 4.1 Sketsa Wilayah Daha Selatan.....	45
Gambar 5.1 Alur Pelayanan Pembuatan Surat dengan Sistem <i>Offline</i> di Kantor Desa Muning Baru	63
Gambar 5.2 Menu Utama yang Terdapat pada Aplikasi SIPutraDesa.....	79
Gambar 5.3 Alur Pelayanan Pembuatan Surat dengan Sistem <i>Online</i> di Kantor Desa Muning Baru	80