
**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DI KANTOR
PENGADILAN NEGERI WONOGORI**

Raras Indah Sitoresmi¹, Patni Ninghardjanti², Susantiningrum³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

Email: raras.indah19@gmail.com, buning@fkip.uns.ac.id,

susantiningrum@staff.uns.ac.id

Abstract

This research aims to describe: (1) application usage One Stop Integrated Service (PTSP) in incoming mail-handling at Wonogiri District Court Office; (2) constraints and solutions to usage constraints PTSP application in managing incoming mail; (3) the effectiveness level of PTSP Application usage incoming mail-handling. The method used for this research is a mixed methodology with sequential design and case study approach. The result of this research shows that: (1) the use of PTSP's application on incoming mail-handling at Wonogiri District Court only still limited for electronic's mailing register which in first phase of mailing input to the application then proceed using manual procedure; (2) the constrain of PTSP's application usage on mailing management is human resource as the users. The lack of motivation, the willingness and skill to change into PTSP's application in incoming mail-handling caused the usage of the application is not optimal; (3) based on effectivity indicators there are some indicatorst that are unfullfilled that also supported by the avarage of questionnaire result that shows number 56,67 which categorized as ineffective. There are the solutions that tried to resolve the constrain of PTSP's application usage are motivating, conducting socialization, and attempt from some employee to use the application.

Keywords: Effectiveness, Application Usage, Incoming Mail-handling

I. PENDAHULUAN

Semakin tingginya kebutuhan akan informasi menyebabkan prosedur pengelolaan surat dengan sistem manual sudah tidak efisien dari segi waktu maupun tenaga. Hal inilah yang kemudian menjadi pertimbangan organisasi termasuk instansi publik untuk memperbaharui prosedur kegiatan administrasi dengan menggunakan sentuhan teknologi dalam bentuk sebuah sistem informasi. Penggunaan sistem informasi dalam administrasi maupun pelayanan yang diselenggarakan instansi publik diharapkan dapat membantu mempercepat pekerjaan, pemrosesan dan pengolahan data serta menambah efisiensi dalam pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Namun keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam sebuah sistem tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Menurut Suryatama & Hartanti (2017) keterbatasan sumber daya manusia biasanya akan membawa dampak. Suatu sistem tidak akan berjalan dan menghasilkan output yang maksimal tanpa peran aktif sumber daya manusia sebagai penggerakannya. Keterbatasan kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia akan berpengaruh pada efektivitas penggunaan suatu teknologi informasi.

Sugiyono (2016) juga mengemukakan bahwa dalam sebuah organisasi apabila pekerjaan dilakukan dengan benar

dan sesuai rencana maka akan muncul efektivitas. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan dasar suatu organisasi untuk mencapai sukses. Adapun menurut Aziz (2016) istilah efektivitas memiliki arti yang variatif dimana penjelasan mengenai pengertiannya menyangkut berbagai dimensi. Dalam organisasi, efektivitas merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut berjalan efektif. Pengukuran efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang sehingga ukuran efektivitas bergantung dari siapa yang menilai dan menginterpretasikan efektivitas itu sendiri. Menurut Mandl, Dierx & Ilzkovitz (2008) efektivitas menghubungkan input dengan tujuan akhir yang hendak dicapai, yaitu hasil. Adapun hasil sering pula dikaitkan dengan tujuan sehingga hasil diperoleh dipengaruhi oleh banyak faktor. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penilaian efektivitas bukan merupakan hal yang mudah karena hasilnya diengaruhi oleh berbagai faktor

Australian Government Productivity Commission's Staff Research Note (2013) secara umum efektivitas merupakan tingkatan sejauh mana suatu tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Semakin mendekati tujuan yang telah ditetapkan maka akan semakin tinggi efektivitasnya begitu pula sebaliknya. Di ranah Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri

penerapan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi direalisasikan dalam bentuk aplikasi berbasis sistem informasi. Menurut Surat Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1127/DJU/HMO2.3/3/2017 tentang perilisan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat Aplikasi PTSP merupakan aplikasi persuratan yang dikembangkan dalam rangka mendukung sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu sendiri merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan pengadilan melalui satu pintu yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi PTSP diantaranya: Register Surat Masuk dan Surat Keluar, Register Buku Tamu, Pembuatan Surat Keterangan, Pembuatan Surat Izin Penggeledahan dan Penyitaan.

Diterapkannya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengharuskan proses penyelesaian produk pelayanan yang terintegrasi dari tahap awal sampai akhir melalui satu pintu akan berdampak pada antrian penyelesaian produk pelayanan administrasi. Dengan demikian guna mencegah adanya antrian penyelesaian produk pelayanan maka dirilis Aplikasi PTSP sebagai pendukung dari diterapkannya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan

dirilisnya Aplikasi PTSP tersebut pada tahun 2017 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di ranah Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri yaitu dengan memperlancar kegiatan administrasi khususnya pengelolaan surat. Di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri kegiatan pengelolaan surat masuk dilakukan dengan dua sistem sekaligus yaitu menggunakan sistem manual dan Aplikasi PTSP.

Pengelolaan surat masuk merupakan salah satu bagian dari prosedur pengelolaan surat dalam sebuah instansi atau organisasi yaitu surat yang diterima dari pihak luar dengan proses pengelolaannya terdiri dari beberapa langkah sistematis yaitu dimulai dari penerimaan, penyortiran, pencatatan, sampai dengan pendistribusian surat. Pengelolaan surat masuk dengan sistem manual dilakukan seperti pengelolaan surat masuk pada umumnya yaitu dimulai dari pencatatan surat ke buku agenda, yang dilanjutkan dengan mencatat surat ke lembar disposisi yang merangkap sebagai kartu kendali, dan kemudian didisposisikan kepada pimpinan dengan menggunakan buku ekspedisi. Sedangkan pengelolaan surat masuk dengan Aplikasi PTSP dilakukan dengan menginput scan dari berkas fisik surat dan pokok-pokok isi surat seperti tanggal, perihal dan kepada siapa surat tersebut ditujukan ke dalam aplikasi.

Diterapkannya kedua sistem tersebut menjadikan prosedur pengelolaan surat menjadi

lamban. Surat yang sudah disortir dan dicatat ke buku agenda harus diinput juga ke dalam aplikasi namun tidak ada tindak lanjut pemrosesan surat melalui aplikasi tersebut, melainkan surat tetap diproses menggunakan sistem manual yaitu dengan menyerahkan berkas fisik dari surat kepada pimpinan. Sedangkan berdasar pada Buku Panduan Aplikasi PTSP yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum, dengan penggunaan Aplikasi PTSP dalam hal disposisi surat tidak lagi diperlukan adanya berkas fisik karena sudah terdapat dokumen elektronik berupa scan dari berkas fisik surat. Hal ini memungkinkan pimpinan untuk mendisposisikan surat langsung melalui Aplikasi PTSP tersebut sehingga akan lebih menghemat waktu. Begitu pula dalam hal pelacakan surat tidak diperlukan lagi buku ekspedisi karena pelacakan surat dapat dilakukan melalui aplikasi. Dengan diterapkannya dua sistem sekaligus dalam kegiatan pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri mengindikasikan adanya pemanfaatan dan penggunaan suatu teknologi yang belum maksimal.

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti mengkaji penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Surat Masuk Di Pengadilan Negeri Wonogori”.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri yang beralamat di jalan R. Moh Said Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Alasan peneliti melaksanakan penelitian di Pengadilan Negeri Wonogiri karena terdapat data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti terkait dengan penelitian serta belum adanya penelitian serupa yang dilaksanakan di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri. Penelitian dilaksanakan selama satu bulan, yakni pada bulan Januari 2020. Penelitian ini menggunakan metode *mixed method* yang merupakan penggabungan dari metode kuantitatif dan kualitatif dengan model *sequential* dimana penelitian dimulai dengan pengumpulan data kualitatif kemudian diikuti dengan pengumpulan data kuantitatif. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah pendekatan studi kasus untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi serta adakah kendala yang dapat menghambat penggunaan aplikasi.

Teknik pengambilan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 12 pegawai yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk. *Key informan* dalam penelitian ini adalah pegawai Pengadilan Negeri Wonogiri di bidang hukum. Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan menggunakan wawancara terstruktur dan semiterstruktur, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data

kuantitatif menggunakan angket kuesioner yang terdiri dari 12 butir pertanyaan dalam bentuk skala likert dengan alternatif lima jawaban seputar penggunaan aplikasi PTSP dalam mengelola surat masuk.

Uji validitas data kualitatif menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Uji validitas data kuantitatif menggunakan teknik *pearson correlation* yaitu mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dengan signifikansi $\geq 5\%$ (0.05) dengan t_{tabel} sebesar 0,707. Analisis data kualitatif menggunakan model analisis interaktif, sedangkan untuk data kuantitatif menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui besaran prosentase jawaban responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Deskripsi Data Kualitatif

Pada dasarnya kegiatan pengelolaan surat di suatu instansi terdiri pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Pengelolaan surat masuk pada umumnya terdiri dari proses penyortiran, pencatatan, dan pendistribusian surat. Selanjutnya prosedur pengelolaan surat biasanya akan disesuaikan dengan kegiatan dan jenis pelayanan yang disediakan dari instansi tersebut. Sebagai instansi publik yang menyediakan pelayanan di bidang hukum dan peradilan, Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri dituntut untuk senantiasa

memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di wilayah hukum Kabupaten Wonogiri baik pelayanan bagian hukum dan peradilan maupun pelayanan bagian administrasi khususnya dalam kegiatan pengelolaan surat. Secara umum kegiatan pengelolaan surat di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri tidak jauh berbeda dengan kantor atau instansi publik pada umumnya. Terdapat beberapa jenis pengelolaan surat diantaranya pengelolaan surat masuk (register surat masuk) dan pengelolaan surat keluar (register surat keluar).

Pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri dimulai dari penerimaan surat oleh bagian umum dan keuangan. Oleh pegawai bagian umum dan keuangan, surat yang diterima disortir kemudian dicatat ke dalam buku agenda dan lembar disposisi. Kemudian surat diinput ke dalam Aplikasi PTSP dengan menyertakan scan dokumen dari surat tersebut. Untuk menginput surat ke dalam Aplikasi PTSP petugas terlebih dahulu membuka *software* browser kemudian menuju halaman Aplikasi PTSP dan kemudian *log in* sesuai dengan *id username* dan *password* yang dimiliki. Setelah *log in* berhasil maka akan muncul halaman utama dari Aplikasi PTSP, dari halaman utama Aplikasi PTSP untuk menginput surat yaitu di bagian “register surat”, maka

akan muncul beberapa pilihan register surat diantaranya register surat masuk. Setelah memilih pada bagian register surat masuk maka akan muncul halaman register surat masuk, Kemudian pilih “tambah” untuk menginput surat. Dari halaman tersebut akan muncul halaman pendaftaran surat masuk yang berisi pengisian tanggal surat, nomor surat, pilihan sifat surat, pengirim, perihal, pilihan ke bagian mana surat tersebut ditujukan. Adapun di bagian dokumen elektronik terdapat *button* untuk menambahkan scan dari dokumen fisik surat, pilihan sifat surat, tanggal register, pilihan generate nomor serta nomor agenda surat masuk, Selanjutnya surat yang sudah diinput ke Aplikasi PTSP tersebut didistribusikan kepada Ketua Pengadilan atau Wakil Ketua Pengadilan secara manual dokumen fisiknya disertai lembar disposisi yang merangkap sebagai kartu kendali dengan menggunakan buku ekspedisi. Begitu pula disposisi dari Ketua Pengadilan atau Wakil Ketua Pengadilan juga dilakukan secara manual melalui lembar disposisi serta buku ekspedisi sampai ke bagian pelaksana dari disposisi tersebut ditujukan, apabila surat berkaitan dengan kegiatan hukum dan peradilan akan didisposisikan kepada panitera sedangkan surat yang bersifat teknis akan didisposisikan kepada sekretaris. Sama halnya

dengan panitera dan sekretaris dalam mendistribusikan surat masuk kepada pelaksana yaitu sub bagian dibawah panitera dan sekretaris juga menggunakan prosedur manual menggunakan lembar disposisi serta buku ekspedisi guna pelacakan surat.

Dari observasi penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi tersebut baru sampai pada pencatatan surat secara elektronik dalam aplikasi. Pendistribusian, disposisi sampai dengan pelacakan surat masih dilakukan menggunakan prosedur manual. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa aplikasi PTSP dapat digunakan untuk mendisposisi surat masuk tanpa harus melalui prosedur manual.

Kendala yang ditemukan oleh peneliti dalam penggunaan aplikasi PTSP adalah kurangnya motivasi, kemauan serta kemauan pegawai untuk beralih menggunakan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk. Adapun pengawasan dari pihak internal Pengadilan Negeri Wonogiri maupun pihak eksternal yaitu Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum sebagai pihak yang mengembangkan dan merilis Aplikasi PTSP menyebabkan penggunaan dan outcome dari penggunaan aplikasi tersebut kurang

optimal. Adapun solusi yang telah diupayakan dalam mengatasi kendala penggunaan Aplikasi PTSP diantaranya yaitu pemberian motivasi dari peminan, pemberian sosialisasi dan pengenalan Aplikasi PTSP serta adanya beberapa pegawai yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk sudah mulai mencoba menggunakan Aplikasi PTSP dalam memproses surat masuk.

Deskripsi Data Kuantitatif

Berdasarkan rekap data hasil angket kuisisioner yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa:

- 1) Pemahaman Program, Dari tiga butir pernyataan mengenai pemahaman tentang Aplikasi PTSP, sebanyak 83,33% responden telah memahami bahwa Aplikasi PTSP merupakan aplikasi persuratan pendukung sistem Pelayanan PTSP serta 53,33% responden juga telah memahami bahwa Aplikasi PTSP merupakan aplikasi persuratan yang dapat digunakan untuk mendistribusikan dan mendisposisikan surat secara elektronik melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pegawai tentang Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk sudah cukup baik.
- 2) Tepat Sasaran, Dari dua butir pernyataan mengenai

tepat tidaknya sasaran penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk, sebanyak 60% responden tidak menggunakan Aplikasi PTSP untuk mengelola atau memproses surat masuk baik menginput, mendisposisikan, menerima disposisi maupun melakukan pekacakan surat serta 100% responden tidak beralih menggunakan Aplikasi PTSP melainkan tetap menggunakan prosedur manual dalam mengelola atau memproses surat masuk. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk belum tepat sasaran dilihat dari sebanyak 60% responden yang tidak menggunakan Aplikasi PTSP untuk memproses surat masuk serta sebanyak 100% atau seluruh responden yang tetap mengelola surat masuk menggunakan prosedur manual.

- 3) Tepat Waktu, Dari dua butir pernyataan kaitannya dengan ketepatan waktu dalam penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk sebanyak 53,33% responden tidak langsung menggunakan Aplikasi PTSP setelah menerima surat atau disposisi surat

- serta 53,33% responden juga tidak dapat memproses surat dalam jangka waktu < 1 hari. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk belum tepat waktu dilihat dari sebanyak 53,33% responden tidak langsung menggunakan Aplikasi PTSP serta tidak dapat memproses surat dalam jangka waktu < 1 hari.
- 4) Tercapainya Tujuan, Dari tiga butir pernyataan yang berkaitan dengan tercapainya tujuan penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk sebanyak 60% responden tidak menggunakan Aplikasi PTSP untuk memudahkan dalam pengelolaan surat masuk serta 53,33% responden tidak menggunakan Aplikasi PTSP untuk menghemat waktu dalam pengelolaan surat. Namun dalam hal pencatatan surat secara elektronik 66,67% responden menggunakan Aplikasi PTSP untuk melakukan pencatatan surat. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk belum sepenuhnya tercapai melainkan baru satu tujuan yang tercapai yaitu sebanyak 66,67% responden yang

melakukan pencatatan surat secara elektronik.

- 5) Perubahan Nyata, Dari dua butir pernyataan yang berkaitan dengan perubahan nyata dari penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk sebanyak 80% responden tidak mengelola atau memproses surat secara elektronik tanpa menggunakan berkas fisik serta tidak melakukan pelacakan surat melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada perubahan nyata dari penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk dilihat dari 63 sebanyak 80% responden yang tidak memproses surat dan melakukan pelacakan surat tanpa berkas fisik melalui aplikasi.

B. Pembahasan

Efektivitas berkenaan dengan derajat atau tingkat sejauh mana suatu tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut Mc David, J & Hawton, L (2006) tolak ukur pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara *output* dengan *actual outcome*. *Output* yang dimaksud merupakan hasil yang diharapkan atau tujuan sedangkan *outcome* merupakan hasil yang sebenarnya dimana apabila *outcome* semakin mendekati

tujuan maka akan semakin efektivitas program tersebut.

Adapun Budianti (2016) mengungkapkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hasil yang sebenarnya dalam sebuah layanan atau program sehingga dapat dikatakan berhasil atau mencapai suatu tujuan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Tingkat efektivitas dari penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk diperoleh berdasarkan hasil penghitungan rata-rata nilai angket kuisisioner responden sebagai berikut:

$$MX = \frac{\sum x}{N}$$

MX = rata-rata

$\sum x$ = jumlah variabel x

N = number of cases

$$MX = \frac{510}{15}$$

$$MX = 34$$

$$\frac{34}{60} \times 100 = 56,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai angket kuisisioner responden didapatkan hasil 56,67 yang apabila diukur menggunakan ukuran efektivitas menurut Litbang Depdagri (1991) efektivitas penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri tidak efektif. Dengan demikian berdasarkan analisis data hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan

angket kuisisioner dapat disimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri tidak efektif.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan sebagai berikut:

1. Penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri belum optimal, karena baru sampai pada tahap penginputan dan pencatatan surat secara elektronik sedangkan pengelolaan surat dengan prosedur manual tetap berjalan.
2. Kendala dari penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri adalah faktor sumber daya manusia yaitu kurangnya motivasi, kemauan serta kemampuan pegawai untuk sepenuhnya beralih menggunakan aplikasi PTSP.
3. Efektivitas penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri tidak dikatakan efektif. Hal ini didukung dari analisis data kuisisioner yang menunjukkan tingkat efektivitas penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri

Wonogiri yaitu di angka 56,67.

Berdasarkan kesimpulan tersebut beberapa saran yang diberikan peneliti ditujukan kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Pegawai Pengelola Surat Masuk

Bagi pegawai pengelola surat masuk diharapkan untuk lebih mengoptimalkan lagi penggunaan Aplikasi PTSP dengan secara bertahap beralih menggunakan Aplikasi PTSP dalam mengelola surat masuk agar penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk dapat lebih efektif sehingga tujuan diterapkannya Aplikasi PTSP untuk mendukung kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat tercapai.

2. Ketua Pengadilan Negeri Wonogiri

Bagi Ketua Pengadilan Negeri Wonogiri diharapkan untuk memberikan motivasi, contoh serta pengawasan kepada pegawai yang terlibat dalam kegiatan pengelolaan surat serta melakukan rekap data surat masuk pada aplikasi per tiga atau enam bulan untuk memastikan pengoptimalan Penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk.

3. Pegawai Bagian IT

Bagi pegawai khususnya bagian IT untuk memberikan sosialisasi secara periodik kepada pegawai pengguna Aplikasi PTSP khususnya dalam pengelolaan surat masuk sehingga diharapkan pegawai yang terlibat dalam pengelolaan surat masuk dapat lebih memahami cara penggunaan Aplikasi PTSP.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, E. (2016). Efektifitas Peningkatan Keterampilan dan Kewirausahaan Anak Jalanan di Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.17 No.02
- Budianti, E. (2017). Efektivitas Penggunaan e-library pada Mahasiswa Perpustakaan STIESIA. *Journal Unair*. Vol.6 No.2
- Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum. (2017). *Buku Panduan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*.
- Mandl, U., Dierx, A., & Ilzkovitz, F. (2008). *The effectiveness and Efficiency of Public Spendig*. Belgium : Directorate-General for Economic and Financial Affairs Publications
- Mc David, J & Hawthorn, L. (2006). *Program Evaluation and Performance Measurement: An Introduction to Practice*. London: Sage Publication

- Productivity Commision Satff
Research Note. (2013). *On
efficiency and effectiveness:
some definitions*. Melbourne
: Productivity Commision
- Sugiyono. (2016). *Metode
Penelitian Administrasi*.
Bandung :Alfabeta.
- _____. (2011). *Metode
Penelitian Kombinasi
(Mixed Method)*. Bandung
:Alfabeta
- Surat Edaran Direktorat Jendral
Badan Peradilan Umum
Nomor
112/DJU/HM02.3/11/2017
tentang rilis Aplikasi
Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (PTSP).
- Suryatama, D. & Hartanti, D.
(2017). Pengelolaan Surat
Masuk dan Surat Keluar
pada Kantor Kecamatan
Kalasan Yogyakarta. *Jurnal
Administrasi Perkantoran*.
Vol.6 No.6