

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KOTA SAMARINDA

Mei Sadrak Parrangan¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu: “Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda serta faktor penghambat. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi yang meliputi Prosedur pelayanan, Produk layanan, Waktu dan penyelesaian, Sarana dan prasarana dan Kompetensi petugas pelayanan. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dikembangkan oleh Milles, Huberman dan Saldana. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda sudah diterapkan dimensi kesederhanaan prosedur pelayanan, produk layanan yang sesuai dengan ketentuan, kepastian waktu penyelesaian pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana dan kompetensi petugas/aparatur yang sesuai dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan pegawai sekretariat daerah kota Samarinda dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda sebagai penerima layanan, antara lain sarana dan prasarana yang belum lengkap, ketidakdisiplinan waktu pegawai/staf yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen dan minimnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah kota Samarinda dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda adalah kurangnya sarana prasarana seperti kursi, file kabinet, ruangan khusus arsip, komputer dan mesin *scanner*, ketidakdisiplinan waktu pegawai/staf yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen dan minimnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah kota Samarinda dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda sebagai penerima layanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mei_sadrak@yahoo.com

Pendahuluan

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Samarinda pada pasal 66 ayat (1) Menyebutkan bahwa bagian Tata Usaha sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 huruf d angka 4 mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan tata usaha pimpinan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah. Dan dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 66 ayat (1), Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi a. penyusunan program dan kegiatan Bagian Tata Usaha Pimpinan dan Kepegawaian; b. pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan urusan tata usaha pimpinan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah; c. pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis tata usaha pimpinan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah; d. pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi, serta sumber daya urusan tata usaha pimpinan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah; e. pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintah urusan tata usaha pimpinan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah; f. pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah; dan g. pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan atasan/pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai salah satu institusi dalam pelayanan publik administrasi, Sekretariat Daerah kota Samarinda diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani perangkat daerah dan masyarakat. Perangkat daerah dan masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Sekretariat Daerah Kota Samarinda. Adapun yang menjadi standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, saran dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan administrasi pada sekretariat daerah kota Samarinda itu sendiri, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, produk layanan/dokumen yang tidak sesuai dengan ketentuan, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak ada

kepastian/tidak tepat waktu, sarana prasarana yang masih kurang seperti komputer, mesin *scanner*, file kabinet dan luas ruangan yang tidak sesuai dengan banyaknya pegawai, serta kompetensi petugas yang masih lemah dalam hal pengoperasian komputer dan penggunaan media *online*.

Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “ **Kualitas Layanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda**”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Dalam UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 dan 2 menerangkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Moenir (dalam Harbani, 2007:128), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Supriyanto dan Sugiyanti (2001:9), menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan publik pada dasarnya adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan bersifat kasat mata (*intangible*), serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Sedangkan istilah publik menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5).

Pelayanan Birokrasi Publik

Pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab yang melekat kepada birokrasi Pemerintahan. Dan praktek pelayanan publik, tidak terlepas dari seberapa serius birokrasi tersebut dalam mengeluarkan kebijakan terkait optimalisasi pelayanan instansinya kepada masyarakat. Kebijakan disini merujuk kepada suatu tindakan yang mengarah kepada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintahan dalam lingkungan tertentu,

sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan (Carl Friedrich dalam Abdul Wahab, (1997:3). Lebih lanjut terkait dengan kebijakan pelaksanaan pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, Anderson dalam Islami (2002:17) menyatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu dan dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok guna memecahkan masalah tertentu.

Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kota Samarinda

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Samarinda pada pasal 66 menyatakan bahwa Bagian Tata Usaha adalah unsur staf Sekretariat Daerah yang dipimpin oleh Kepala Bagian yang bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum. Bagian Tata Usaha membawahkan Sub Bagian dan setiap Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang bertanggung jawab kepada Kepala Bagian dan Sub Bagian membawahkan fungsional umum yang bertanggung jawab kepada Kepala Sub Bagian.

Tugas Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kota Samarinda

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Samarinda pada pasal 66 ayat (1) Menyebutkan bahwa bagian Tata Usaha sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 huruf d angka 4 mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya urusan tata usaha pimpinan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah.

Administrasi

Menurut silalahi (2002 : 6), bahwa: "Administrasi adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungannya yang timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya". Sedangkan menurut Atmosudirjo (2003 : 5), bahwa : "Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern". Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup karna dalam organisasi terdapat admnistrasi.

Sementara itu menurut siagian (2003 : 2), bahwa: " Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah

ditentukan sebelumnya”. Sedangkan menurut Nawawi (2003 : 5), bahwa: ” Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Standar Pelayanan Administrasi

Adapun standar pelayanan publik (pelayanan administrasi) berdasarkan Kepmen PAN No. 63 tahun 2003, adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu dan penyelesaian : waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c) Biaya pelayanan : memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
- d) Produk pelayanan : hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
- e) Sarana dan prasarana : penyediaan saran dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan telematika.
- f) Kompetensi petugas pelayanan : kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan Administrasi

Harapan masyarakat diyakini berperan dalam menentukan kualitas suatu layanan. Karena adanya harapan dari masyarakat suatu instansi pemerintahan akan berusaha memberikan layanan yang terbaik dalam rangka memenuhi keperluan masyarakat. Harapan masyarakat itu sendiri adalah keyakinan masyarakat sebelum menerima layanan dan menjadi acuan dalam menilai kinerja (membuat persepsi) dari aparaturnya pemberi layanan. Dengan kata lain masyarakat akan mempersepsikan kualitas layanan instansi atas apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Adapun menurut Lovelock dan Wright (2002 : 14), kualitas adalah tingkat suatu jasa (layanan) memuaskan pelanggannya (masyarakat) dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penjabaran deskriptif karena peneliti hanya ingin mengetahui, mendeskripsikan

dan menganalisis fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselediki, tanpa suatu maksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum (Riduwan 2006: 207) yaitu tentang studi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan tentang peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung pada saat penelitian tanpa menghiraukan sebelum dan sesudahnya. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha di kantor sekretariat daerah kota Samarinda.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Administrasi Pegawai Pada Bagian Tata Usaha kepada seluruh Pegawai Sekretariat Daerah Kota Samarinda dapat di lihat dari :
 - 1) Kesederhanaan dalam Prosedur Pelayanan.
 - 2) Produk Pelayanan yang sesuai dengan ketentuan.
 - 3) Kepastian Waktu penyelesaian dalam pelayanan.
 - 4) Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan.
 - 5) Kompetensi Petugas/Aparatur yang sesuai dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor pendukung dan penghambat layanan administrasi.

Hasil Penelitian

Fungsi utama pemerintah daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa berdasarkan paradigm tersebut aparatur Negara khususnya aparatur pada bagian tata usaha di kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat ataupun pegawai dan organisasi perangkat daerah pemerintah kota Samarinda lainnya. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis akan membahas mengenai pelayanan administrasi pemerintahan yang ada pada bagian tata usaha di kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda berdasarkan beberapa fokus yang telah ditetapkan, antara lain:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi Kesederhanaan pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan dan tahapan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses in, atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi

masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan berdasarkan standar-standar pelayanan prima mengenai prosedur pelayanan pada bagian tata usaha di kantor sekretariat daerah kota samarinda telah terlaksana cukup baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, namun terdapat beberapa kendala sehingga dalam pemberian pelayanan kepada pegawai sebagai pengguna pelayanan ada yang terhambat seperti ada beberapa prosedur pelayanan yang menggunakan sistem online dan masih, tetapi juga yang belum menggunakan sistem online serta ada beberapa penerima layanan yang tidak merespon informasi balik saat ada kekurangan kelengkapan persyaratan berkas-berkas yang harus dilampirkan serta penerima layanan masih ada yang acuh tak acuh.

Produk Layanan

Pada setiap badan ataupun instansi pemerintah khususnya pada bagian tata usaha di kantor sekretariat daerah kota Samarinda mempunyai produk layanan/jenis pelayanan yang diberikan oleh masyarakat ataupun pegawai dari organisasi perangkat daerah lainnya. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dan wawancara langsung kepada aparatur pelaksana pelayanan yaitu Bapak Yulizar Nur selaku Kepala Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa di bagian tata usaha ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pegawai dari organisasi perangkat daerah lain diantaranya menerima surat masuk, membuat surat perintah tugas, surat perintah perjalanan dinas dan membuat surat kenaikan pangkat. Dalam pelaksanaan produk layanan pada bagian tata usaha sudah memenuhi standar berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun terdapat beberapa kendala karena kerusakan pada perangkat pendukung seperti komputer dan mesin *scanner* yang menyebabkan surat yang dibuat terdapat kesalahan pengetikan dan hasil *scanner* yang kabur atau tidak sempurna.

Waktu dan Penyelesaian

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memenuhi standar maka suatu pelayanan harus dilaksanakan dengan adanya kepastian waktu. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus efektif dan efisien agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya sehingga masyarakat ataupun pegawai organisasi perangkat daerah lain sebagai penerima pelayanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah khususnya pada bagian tata usaha. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dilapangan mengenai waktu dalam

penyelesaian pelayanan pada bagian tata usaha sudah berjalan dengan baik dan tepat waktu, namun terkadang masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun beberapa kendala yang ada yaitu ada beberapa staf yang datang terlambat, kerusakan pada perangkat pendukung dan ada beberapa staf yang memang lambat dalam memberikan pelayanan karena faktor usia staf tersebut mendekati masa pensiun.

Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan pelayanan administrasi. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang baik pada bagian tata usaha adalah mengenai sarana dan prasarana yang tersedia. Karena itu sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi kinerja pemerintah itu sendiri.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan mengenai saran dan prasarana yang ada pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pegawai organisasi perangkat daerah lain. Namun terdapat beberapa kekurangan yaitu kursi tunggu yang sangat minim, tidak ada ruangan khusus arsip, komputer yang tidak dapat digunakan lagi, mesin *scanner* yang sangat minim dan koneksi jaringan internet yang sangat terbatas karena banyaknya penggunaan.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas/aparatur adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan, seberapa jauh penerima pelayanan melihat administrator Negara atau birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi penerima layanan.

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara yang tepat dalam manajemen atau mengatur urusan pemerintah baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat dikatakan responsif

terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika aparatur pemberi pelayanan dinilai mempunyai kompetensi yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan atau kebutuhan masyarakat atau pegawai dari organisasi perangkat daerah lain sebagai penerima layanan. Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik agar untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau pegawai organisasi perangkat daerah lainnya, untuk itu aparatur yang ada pada bagian tata usaha harus kompeten dalam hal memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan mengenai kompetensi aparatur pelayanan pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda secara umum sudah cukup baik karena setiap staf dibekali oleh pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang sangat baik. Namun terdapat beberapa kelemahan yaitu ada beberapa pegawai yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan tidak mengerti menggunakan sistem online.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis, ditemukan beberapa hambatan yang dihadapi Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diantaranya adalah:

a. Kedisiplinan Kerja Pegawai

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa kendala yang terjadi pada staf/pegawai pada bagian tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pegawai dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda, diantaranya adalah kedisiplinan waktu pegawai pada bagian tata usaha dalam melakukan pelayanan administrasi, seperti masih sering ditemukannya pegawai yang datang tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan sehingga pengguna layanan harus menunggu staf yang terlambat datang tersebut. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil hendaknya para pegawai hadir di kantor pada pukul 07.30 tetapi pada kenyataannya ada saja pegawai yang hadir pada pukul 08.00 bahkan 08.30 dengan berbagai alasan sehingga ketika masyarakat atau pegawai dari organisasi perangkat daerah kota Samarinda datang mengurus sesuatu harus menunggu terlebih dahulu sampai staf tersebut tiba di kantor. Kelemahan lain juga terdapat pada pegawai yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan tidak dapat menggunakan media online.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan pemberian pelayanan kepada pegawai dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda. Untuk itu pemenuhan kebutuhan akan sarana dan prasarana pada bagian tata usaha perlu diperhatikan, agar kinerja pegawai atau staf pelayanan administrasi mampu meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada bagian tata usaha dapat dikatakan belum memadai. Terlihat dari fasilitas kursi tunggu yang masih kurang, komputer yang rusak belum digantikan, ruangan khusus kearsipan yang tidak ada, file kabinet dan mesin *scanner* yang sangat minim serta jaringan internet yang terbatas.

c. Tingkat Kesadaran Pegawai Penerima Layanan

Tingkat pendidikan secara langsung akan berpengaruh pada tingkat intelektual diri seseorang yang juga mempengaruhi pola pikir dan nilai-nilai budaya dalam dirinya yang terkadang menjadi penghambat dalam kegiatannya sehari-hari. Hal ini terlihat dengan pola pikir pegawai dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda yang sebagian besar ingin memperoleh sesuatu dengan instan mengakibatkan mereka kurang cepat menyerap hal-hal menyangkut standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan pegawai dan organisasi perangkat daerah kota Samarinda sebagai objek dari standar operasional prosedur tersebut menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan itu sendiri. Selain itu juga peringatan yang diberikan pihak bagian tata usaha kurang tegas.

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda:

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada bagian tata usaha di kantor sekretariat daerah kota Samarinda dapat dikatakan kurang baik karena masih mengalami kelemahan yang disebabkan oleh beberapa kendala-kendala. Seperti prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit yang dikarenakan pegawai yang datang ingin dilayani acuh tak acuh dalam melengkapi berkas-berkas yang harus dilampirkan, terdapat beberapa kesalahan pada produk pelayanan seperti hasil *scanner* yang kabur dan kesalahan pada pengetikan surat, penyelesaian pelayanan yang terkadang tidak ada kepastian waktu, sarana dan prasarana yang masih terdapat kekurangan seperti kurangnya mesin *scanner*, komputer, file kabinet dan luas ruangan yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai serta masih terdapat kompetensi pegawai yang masih dibawah standar seperti pegawai yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan media *online*.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda

Melihat kualitas pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha di Sekretariat Daerah Kota Samarinda ada beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai/staf, antara lain sebagai berikut:

- a. Masih rendahnya kedisiplinan beberapa pegawai dapat dilihat dari ketaatan pegawai terhadap jam kerja yang telah ditentukan.
- b. Sarana dan prasarana yang ada pada bagian tata usaha masih kurang memadai karena masih terdapat banyak kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasana dalam memberikan pelayanan.
- c. Rendahnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah kota samarinda dan pegawai organisasi perangkat daerah kota Samarinda sebagai objek standar operasional prosedur menyebabkan terhambatnya pencapaian kualitas pelayanan administrasi.

Saran

- a. Diharapkan pimpinan pada bagian tata usaha dapat memberikan teguran atau surat peringatan sesuai dengan prosedur terhadap staf yang sering melalaikan jam kerja.
- b. Diharapkan pada bagian tata usaha melengkapi seluruh kebutuhan sarana dan prasarana yang masih kurang demi kenyamanan penerima layanan dan harus mampu memanfaatkan secara optimal sarana dan prasana yang sudah ada serta merawat sarana dan prasaran dengan baik.
- c. Dalam hal rendahnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah kota Samarinda dan pegawai organisasi perangkat daerah kota Samarinda sebagai penerima pelayanan. Seharusnya pimpinan dan seluruh staf pada bagian tata usaha mampu bertindak tegas dengan memberikan teguran dan menegakkan aturan-aturan yang telah ditetapkan.
- d. Diharapkan pimpinan pada bagian tata usaha selalu mengawasi dan mengevaluasi kinerja para staf serta menegakkan aturan yang telah ditetapkan agar dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang telah terjadi.
- e. Dalam hal peningkatan kompetensi pegawai pada bagian tata usaha yang masih dibawah standar karena tidak dapat mengoperasikan komputer dan media online, diharapkan pimpinan dapat memberikan program pelatihan.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Edisi Revisi*. Jakarta : Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Riduwan. 2006. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

- Siagian, Sondang P. 1999 . *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. 2003 . *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi)*. Bandung. Sinar Baru Algesindo Offset.
- Sinambela. 2006 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Pertja.

Dokumen-dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.