

**TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
ACEH TENGAH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

AZIZAH FITRI

NIM. 150802072

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2019 M/1441 H**

**TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
ACEH TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

AZIZAH FITRI

150802072

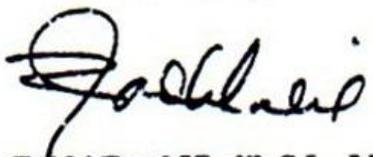
Disetujui Untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Maimunah, M.Ag.
NIP. 196706151995032001


Zakki Fuad Khalil, S.I., M.Si
NIDN. 2019119001

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara**

Disjukan Oleh:

**AZIZAH FITRI
150802072**

Pada Hari/Tanggal

**Senin, 15 Juli 2019 M
12 Dzul-Qai'dah 1440 H**

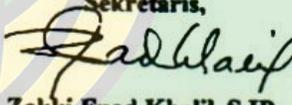
Di

**Darussalam- Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

Ketua,


**Dra. Maimunah, M.Ag
NIP. 196715061995032001**

Sekretaris,


**Zakki Fuad Khulil, S.IP., M.Si
NIDN. 2019119001**

Penguji I,

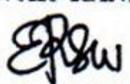

**Muzzinah, B.Sc., MPA
NIP.198411252019032012**

Penguji II,


**Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 199002282018032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN AR-RANIRY**


**Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP.197307232000032002**



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Azizah Fitri
Nim : 150802072
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri, dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam skripsi ini semua atau sebagian isinya terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan, serta dapat diperoleh sesuai peraturan yang berlaku. Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dan ditandatangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan/paksaan oleh siapapun.

Banda Aceh, 15 Juli 2019

A R - R



(Azizah Fitri)

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada umat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat beriring salam kita sanjungsajikan kepangkuan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian, yang karena beliauah kita dapat merasakan betapa bermaknanya dan betapa sejuhnya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu: “Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah.”

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada ibunda tercinta Sami dan ayahanda M.Sukur yang telah mengasuh, mendidik, membina, membimbing, serta selalu mendo'akan penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai ke perguruan tinggi. Semoga jerih payah dan ketulusan kedua orang tua kami mendapat balasan yang setimpal disisi Allah SWT. Ucapan terimakasih juga kepada ketiga adik penulis yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun semua itu dapat penulis selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal. Aamiin.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin. AK., MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Reza Idria, S.H.I., MA, selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-raniry.
4. Terimakasih kepada Pembimbing I, Ibu Dra. Maimunah, M.Ag dan Pembimbing II Bapak Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing kami dan selalu memberi masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
5. Terimakasih kepada Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag selaku penasihat akademik yang telah banyak membantu dalam rencana studi selama perkuliahan.
6. Terimakasih juga kepada seluruh Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan dan juga staff yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan

7. Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Bapak Karimansyah.I,SE.,MM, selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Tengah serta seluruh staff pemerintahan terutama di bagian umum dan bagian organisasi yang telah banyak berpartisipasi serta memudahkan penulis selama melakukan penelitian.
9. Terimakasih juga kepada Kemenristekdikti melalui Uin Ar-raniry Banda Aceh yang telah memberikan saya beasiswa Bidikmisi selama 4 tahun.
10. Terimakasih kepada seluruh sahabat prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015, sahabat KPM Lam Asan, sahabat satu rumah selama di Banda Aceh, yang telah banyak membantu dan memotivasi dan terus menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk keberhasilan penulisan selanjutnya. Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 15 Juli 2019

Azizah Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR LAMPIRAN v

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL..... viii

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah..... 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.5 Penelitian Terdahulu 5

BAB II: LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Tata Kelola..... 8

2.1.1 Prinsip-Prinsip Tata Kelola..... 9

2.2 Pengertian Pelayanan 11

2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan..... 12

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan..... 13

2.2.3 Dimensi Pelayanan 15

2.3 Pengertian Administrasi..... 17

2.3.1 Unsur-Unsur Administrasi..... 18

2.3.2 Fungsi Administrasi 19

2.3.3 Asas-Asas Administrasi 20

2.3.4	Standar Pelayanan Administrasi	21
2.4	Hambatan Pelayanan Administrasi	23
2.5	Kerangka Berpikir	29
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Lokasi Penelitian	30
3.3	Sumber Data	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Teknik Analisa Data	33
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Tempat Penelitian	36
4.1.1	Sejarah Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah	36
4.1.2	Visi-Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah	37
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	38
4.1.4	Manajemen Personalia.....	45
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2.1	Tata Kelola Pelayanan Administrasi	47
4.2.2	Hambatan Dalam Pelayanan Administrasi	59
4.3	Deskripsi Pembahasan	61
4.3.1	Tata Kelola Pelayanan Administrasi	61
4.3.2	Hambatan Pelayanan Administrasi.....	65
BAB V: PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran II : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran III : Surat pemberitahuan Selesai Penelitian
- Lampiran IV : Dokumentasi
- Lampiran V : Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah
- Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Kerangka Berfikir Penelitian	31
Tabel 2: Data Pegawai	40



ABSTRAK

Pekerjaan di instansi pemerintahan maupun perusahaan membutuhkan data serta informasi. Salah satu informasi yang diperlukan adalah melalui kegiatan administrasi. Karena administrasi merupakan aspek penunjang dalam proses pelayanan publik, baik buruknya pelayanan dalam sebuah lembaga dapat dilihat dari tata kelola administrasi yang tersedia. Untuk mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, maka penulis menggunakan teori *Good Governance* yang dikeluarkan oleh *United National Development Program*. Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, beserta hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala subbagian kelembagaan dan akuntabilitas kinerja, kepala bagian umum. Kemudian informan pendukung yaitu kepala bagian ketatalaksanaan dan standarisasi proses, kepala subbagian kepegawaian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data yaitu dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah beragam, diantaranya sudah menerapkan akuntabilitas, partisipasi, daya tanggap, konsensus, efektivitas dan efisiensi. transparansi, profesionalitas. Adapun hambatan dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah adalah belum optimalnya pemahaman pegawai terhadap tugas dan fungsi yang diberikan, sehingga berdampak terhadap proses pelayanan administrasi, kemudiann masih maraknya *feodal* dan standar pelaksanaan standar operasional prosedur belum sesuai dengan kaidah yang ditetapkan. Adapun sebagai kesimpulan dari penelitian ini adalah di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah secara umum sudah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* diantaranya: transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, partisipasi, efektif dan efisiensi, konsensus serta profesionalitas. Namun belum semua aspek tersebut berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa sektor yang perlu perbaikan. Oleh karena itu diperlukan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain dengan memberikan arahan serta mengevaluasi kinerja pegawai, mengikuti pelatihan pelatihan, studi banding, peningkatan kompetensi keahlian, maupun pembinaan pegawai agar mampu memahami setiap tugas dan fungsi yang telah diberikan.

Kata Kunci: Tata Kelola, Pelayanan, Administras

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara hukum, setiap melaksanakan regulasi dan kebijakan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, peraturan menteri, serta peraturan- peraturan lainnya. Setiap warga negara wajib patuh pada peraturan yang berlaku. Hukum yang dibuat oleh pemerintah bertujuan agar terciptanya kedamaian dan keadilan. Untuk mewujudkan hal tersebut dengan menyeimbangkan kepentingan masing-masing individu.¹ Oleh karena itu, Pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang telah diamanatkan dalam Undang- Undang. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”²

¹Muhammad Sadi Is, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Karisma Putra Utama, 2015), Hlm.4.

²Republik Indonesia. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Situs <https://jdih.menpan.go.id/data-puu/15.pdf>.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 menyatakan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu: pelayanan jasa, pelayanan barang, serta pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan dapat berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen, serta perumusan kebijakan, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis bidang perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, arsip, ekspedisi, serta sandi telekomunikasi.³

Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah sebagai bagian dari Pemerintahan Republik Indonesia tentunya tidak terlepas dari kegiatan pelayanan terutama pelayanan administrasi, dengan tujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah adalah unsur staff Bupati dalam penyusunan kebijakan, pelayanan dan pengoordinasian administratif terhadap tugas Satuan Kerja Perangkat Kabupaten.⁴

Dalam melaksanakan setiap kegiatan di instansi pemerintahan memerlukan data serta informasi. Salah satu informasi yang diperlukan melalui kegiatan

³Republik Indonesia. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 8 Tahun 2017 tentang *Rincian Tugas dan Fungsi Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tengah*. Diakses Tanggal 21 November 2018. Situs <https://jdih.acehtengahkab.go.id>

⁴Republik Indonesia. Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 3 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tengah*. Diakses Tanggal 11 Februari 2019. Situs <http://jdih.acehtengahkab.go.id>

administrasi. Kegiatan administrasi sebagai aspek penunjang dalam hal pelayanan, baik buruknya kinerja pelayanan dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan administrasi yang berjalan. Kegiatan administrasi merupakan pekerjaan yang dianggap mudah, namun mampu memberikan efek yang begitu besar dalam penyelenggaraan sebuah Negara.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung selama mengikuti magang dan penelitian, terdapat tiga permasalahan utama yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi. Ketiga permasalahan tersebut dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: masalah absensi, kehadiran, serta pemakaian seragam dinas. Kemudian aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Masalah selanjutnya adalah pengaturan arsip belum tertata dengan rapi yang sesuai dengan standar operasional kearsipan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Permasalahan tersebut merupakan penghambat dalam proses pelayanan, pada umumnya sering terjadi dalam sebuah lembaga maupun instansi pemerintahan. Penelitian Riko Riyanda mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor penghambat dalam sebuah pelayanan. Faktor tersebut antara lain: kepemimpinan dan sumberdaya manusia kurang berkualitas, kurang pelatihan terhadap pelayanan prima, kemudian

maraknya pungutan liar demi mempermudah akses pelayanan, hal ini berdampak terhadap pemberian layanan yang kurang maksimal.⁵

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah.”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah?
2. Apa saja hambatan dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

1.4 Manfaat Penelitian

⁵Riko Riyanda, *Faktor- Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal Volume 9. Nomor 2. Januari 2017. Hlm 88. Diakses pada Tanggal 2 Maret 2019. Situs www.google.scholar.co.id

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan berupa memberi sumbangan informasi pada penelitian selanjutnya, khususnya mahasiswa yang menggeluti program studi Ilmu Administrasi Negara.

1.5 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya, setiap hasil penelitian sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan penelitian terdahulu guna untuk melihat sejauh mana penelitian yang dilakukan terutama yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

1. Penelitian Riko Riyanda (2017) *Faktor- faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatata sipil kota Batam.*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor- faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam dinilai masih kurang maksimal. Hal ini dilihat dari sarana-

prasarana yang belum memadai, faktor kepemimpinan, kurangnya pelatihan terhadap pemberian layanan prima, sehingga masih terdapat sumberdaya manusia yang kurang bermutu dan berdampak terhadap proses pelayanan.⁶

2. Penelitian Fidyah Nita Ramadhani (2018) *Penerapan prinsip- prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Rappocini kota Makassar*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercipta melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Untuk menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dapat dilihat dari pelaksanaan aspek transparansi, profesionalisme, akuntabilitas, serta partisipasi.⁷
3. Penelitian Syamsinar (2016) *Penerapan Prinsip- Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kota Samarinda*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Baqa Kota Samarinda sudah dilaksanakan

⁶Riko Riyanda, *Faktor- Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal Volume 9. Nomor 2. Januari 2017. Hlm 88. Diakses pada Tanggal 2 Maret 2019. Situs www.google.scholar.co.id

⁷Fidyah Nita Ramadhani, *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Diakses Tanggal 16 Juni 2019

dengan baik, dengan cara menyampaikan informasi dengan adanya keterbukaan aparat kelurahan serta memberikan kesempatan untuk masyarakat berpartisipasi serta memberikan aspirasi yang ditunjukkan untuk kelurahan.⁸

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu dari segi kelengkapan isi penelitian terutama yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi dengan menggunakan indikator *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, daya tanggap, profesionalitas, konsensus, efektif dan efisien, Sedangkan ketiga penelitian terdahulu hanya membahas pelayanan publik secara umum.

⁸Syamsinar, *Penerapan Prinsip- prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Baqa Kota Samarinda*, Jurnal Administrasi Negara Volume 4, Tahun 2014. Diakses Tanggal 13 Juli 2019

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 TATA KELOLA

2.1.1 Pengertian Tata Kelola

Secara umum, tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen, yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Dengan demikian, tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki.⁹

Dengan demikian, visi- misi tersebut harus berisi tentang perencanaan kedepannya. Tata kelola akan terwujud apabila memiliki prinsip yang membangkitkan kepercayaan, seperti akuntabilitas, efektif, efisien, berorientasi kekeluargaan, partisipasi, penegakan hukum dan transparansi.¹⁰ Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tata kelola adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis dalam menyusun, merencanakan, menganalisis, dan menetapkan perencanaan agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Tata kelola akan

⁹Faiz Zamzani, Ihda Arifin Faiz, dkk, *Audit Internal Konsep dan Praktik Sesuai dengan Standart for The Professional Practice Of Internal Auditing*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018), Hlm.85

¹⁰Juanda Nawawi, *Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governnace*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 1. Nomor 3. Tahun 2012. Hlm 29. Diakses Tanggal 5 Juli 2019. Situs www.journal.unhas.ac.id

berjalan dengan baik apabila memiliki wadah organisasi yang mendukung, meningkatkan inovasi, serta adanya regulasi pendukung dari pemerintah.¹¹

Tata kelola akan terlaksana dengan baik jika memiliki budaya organisasi yang kondusif, serta menetapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, dan dilaksanakan saling berkesinambungan satu sama lain, sehingga menghasilkan mitra kerjasama positif antara pemerintah, swasta, maupun masyarakat selaku pengguna layanan.

2.2.2 Prinsip- Prinsip Tata Kelola

Prinsip tata kelola mengacu kepada prinsip *Good Governance* yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja instansi pemerintahan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), prinsip- prinsip *Good Governance* sebagai berikut:

1. Partisipasi Masyarakat

Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajiban dalam menempatkan bagian dalam proses bernegara, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi masyarakat dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi.

2. Penegakan Hukum

Tata kelola pemerintahan yang baik dilaksanakan dalam rangka mewujudkan kebebasan berpendapat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Sehingga diperlukan penegakan hukum yang adil tanpa

¹¹Istiana Maftuchah, Muliaman D Hadad, *Sustainable Financing Industri Jasa Keuangan dalam Pembiayaan Berkelanjutan*, (Jakarta: Gramedia, 2015), Hlm.282.

membedakan siapa yang dilayani. Oleh karena langkah utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah melalui penegakan hukum yang sehat, bersih, dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan di hadapan masyarakat.

3. Transparansi

Keterbukaan informasi merupakan salah satu lambang tata kelola pemerintahan yang baik. Keterbukaan menyangkut semua aspek yang berkaitan dengan kepentingan umum.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam menerima keluhan dari para pemangku kepentingan.

5. Konsensus

Dalam menyelesaikan masalah berdasarkan asas kekeluargaan dan menggunakan sistem musyawarah.

6. Akuntabilitas

Merupakan suatu pekerjaan yang telah dilakukan dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan di hadapan masyarakat serta memiliki bentuk tanggungjawab yang jelas. Hasil dari pertanggungjawaban tersebut berbentuk laporan.¹²

¹²Putra Astomo. *Penerapan Prinsip- Prinsip Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, Hlm 412-415, Kanun Jurnal Ilmu Hukum. Nomor 64 Tahun 2014. Diakses Tanggal 27 Juli 2019 situs www.jurnal.unsyiah.ac.id

Menurut Utomo, terdapat lima unsur agar terbentuknya *Good Governance*, yaitu sebagai berikut:

1. Kepastian Hukum, berarti menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh warga negara terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.
2. Transparansi, merupakan keterbukaan informasi terutama dalam ruang lingkup pemerintahan yang bersifat terbuka terhadap masyarakat serta mampu menerima seluruh kritik dan saran.
3. Akuntabilitas merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan mempertanggungjawabkan kinerja di hadapan masyarakat.
4. Professionalisme, mengacu kepada *skill* atau kemampuan yang dimiliki pegawai atas beban tugas yang diberikan kepadanya.
5. Partisipasi, berarti dalam penyelenggaraan Negara turut melibatkan komponen masyarakat dalam pembuatan keputusan dan kebijakan.¹³

Dengan demikian, prinsip-prinsip di atas sangat mendukung terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan akan terwujud apabila menerapkan semua prinsip tersebut secara menyeluruh, sehingga kinerja pemerintah dapat terlaksana dengan baik, misalnya adanya kegiatan berbentuk laporan, partisipasi aktif dari masyarakat, profesional dan transparansi dalam bekerja

¹³Fidyah Nita Ramadhani, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, (Jurnal dipublikasi). Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Diakses Tanggal 13 Juli 2019

merupakan kunci utama dalam hal pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan masyarakat.

2.3 PELAYANAN

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya, setiap manusia tidak mampu untuk hidup sendiri, memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Bantuan tersebut berupa sandang, pangan, papan, maupun kesehatan. Bantuan inilah yang sering kita sebut dengan istilah pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk melayani, membantu dan memudahkan urusan orang lain demi mencapai tujuan.¹⁴

Menurut Moenir, pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi bagi seluruh warga negara Indonesia dan penduduk.¹⁵ Thoha menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat.¹⁶ Menurut Gronross pelayanan merupakan

¹⁴Sinambela. Rusman Ghazali. Et al, *Reformasi Pelayanan Publik Antara Teori, Kebijakan dan Implementasi*. (Jakarta: Paragonatama Jaya), Hlm. 5.

¹⁵Ganang Chory Alfana, *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang*. Hlm 21. (Skripsi Dipublikasi). Program Studi Ilmu Hukum. Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Tahun 2017. Diakses Tanggal 20 Februari 2019

¹⁶Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori dan Fakta dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), Hlm. 8.

kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi sesama konsumen atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan.¹⁷

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh kelompok atau individu untuk membantu memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.3.2 Jenis- Jenis Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, jenis pelayanan terbagi tiga, antara lain:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan lain- lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah segala bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik. misalnya: Pemerintah menyediakan jaringan *Telephone*, penyediaan penerangan listrik, jalan, jembatan, sanitasi, dan lain-lain.

c. Pelayanan Jasa

¹⁷Zainal Mukarom. Muhibuddin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), Hlm. 80.

Pelayanan jasa adalah segala jenis pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya: jasa dokter, teller, pilot, guru, jasa pos perawat, dan lain- lain.¹⁸

Secara umum terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu pelayanan barang berupa jalan, jembatan, air. Pelayanan jasa berupa jasa dokter, perawat, teller dan lain lain. Serta pelayanan administrasi berupa, SIM, KTP, kartu keluarga. Dan lain- lain.

2.3.3 Unsur- Unsur Pelayanan

Dalam kegiatan pelayanan, harus memiliki unsur- unsur penting dengan tujuan untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan. Atep Adya Barata mengemukakan bahwa terdapat empat unsur dalam proses pelayanan, yaitu:

- a. Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik layanan berbentuk barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu memberikan kepuasan terhadap

¹⁸Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

masyarakat. Hal ini sangat penting karena kepuasan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.¹⁹

Menurut Kasmir, ciri- ciri pelayanan yang baik memiliki unsur- unsur sebagai berikut:

1. Memiliki Karyawan
2. Memberikan Kepercayaan Terhadap Masyarakat
3. Mampu berkomunikasi
4. Memiliki sarana prasarana
5. Menjaga rahasia
6. Memahami kebutuhan masyarakat
7. Melayani secara cepat dan tepat
8. Bertanggungjawab
9. Memiliki kemampuan yang baik.²⁰

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan, memerlukan informasi dan data yang jelas, dengan tujuan untuk memudahkan dalam memberi layanan agar

¹⁹Damanik. Ephani Anggara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simanglungun*, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.

²⁰Damanik. Ephani Anggara. *Pengaruh Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simanglungun*. (Skripsi Dipublikasi). Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara. Tahun 2018. Diakses Tanggal 27 Februari 2019. Situs <http://repositori.usu.ac.id>

terciptanya kepuasan masyarakat. Sikap petugas dalam memberi pelayanan merupakan unsur utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya akan memberikan pelayanan yang terbaik, disiplin, ramah. Kemudian pegawai yang professional juga sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan, memiliki sikap melayani secara adil dan merata tanpa membedakan siapa orang yang dilayani.

Unsur pelayanan yang baik juga dilihat dari ketersediaan sarana prasarana yang mendukung. Misalnya dalam setiap ruangan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman, tersedianya *Air Conditioner* atau kipas angin, kursi tunggu, koran, kantin, taman bermain, ruang *Laktasi*, tempat bagi penyandang *Disabilitas*, *area photocopy*, wifi, serta kotak saran. Sehingga dengan ketersediaan sarana prasarana tersebut mampu memberikan kenyamanan terhadap masyarakat.

2.3.4 Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman, dalam mengukur pelayanan harus memiliki beberapa dimensi, diantaranya: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*.²¹ Sedangkan menurut Kotler terdapat lima dimensi dalam menentukan mutu pelayanan, yaitu:

²¹Zamroni. Afifuddin. Dkk, *Kualias Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*, (Jurnal dipublikasi), Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Tahun 2019.

- a. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya.
- b. Responsif, yaitu kemampuan dalam menimbulkan kepercayaan
- c. Empati, yaitu memberikan perhatian terhadap pelanggan.
- d. Berwujud, yaitu adanya penampilan fisik, personal, media dan komunikasi.²²

Dalam sebuah instansi pemerintahan, dimensi di atas sangat diperlukan, yang digunakan sebagai bagian dari indikator dalam melihat tata kelola pelayanan. Tata kelola pelayanan akan berjalan dengan baik apabila menerapkan dimensi tersebut secara keseluruhan.

2.3.5 Standar Pelayanan

Standar adalah tolak ukur yang digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan, sebagai jaminan bagi penerima layanan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan indikator yang dibuat sebelumnya. Standar ini dapat digunakan sebagai acuan, konsep dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu tentunya harus memiliki standar yang digunakan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan dalam

²²Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Mewujudkan Good Governance*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), Hlm 588-589

melihat mutu pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.²³

Diperkuat oleh Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari janji penyelenggara masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah terjangkau.²⁴

Secara umum, standar yang berlaku di Negara- Negara maju seperti Negara Jepang dalam menetapkan standar pelayanan mengacu kepada Undang- Undang Standar Tenaga Kerja Tahun 1993, dan *Labort Standart Act* dengan menggunakan istilah “*Sa-bisu Zangyu*”²⁵ atau pelayanan setiap waktu. Sedangkan di Indonesia dalam menentukan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yang meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan penerimaan pelayanan di saat pengaduan keluhan.
- b. Biaya pelayanan berupa tarif yang dirincikan pada saat pemberian layanan.

²³Modul Tata Naskah Dinas. Bidang Perencanaan Diklat. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. 2019. Hlm 15

²⁴Republik Indonesia. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- c. Produk pelayanan yang dihasilkan juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Sarana dan prasarana berupa tersedianya infrastruktur pada saat terjadinya pengaduan pelayanan seperti tersedianya kursi di ruang tunggu, serta fasilitas pendukung lainnya.
- e. Kompetensi petugas pelayanan juga perlu diperhatikan berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan serta sikap dan professionalism dalam bekerja.²⁶

Dengan demikian standar merupakan, pedoman dalam menyusun program perencanaan sehingga memudahkan dalam pekerjaan. Standar juga bertujuan untuk memudahkan pegawai melakukan pekerjaan karena digunakan sebagai acuan. Dengan demikian, dalam memberikan pelayanan harus mempunyai beberapa prosedur seperti memiliki alur penyebaran informasi yang jelas, sarana prasarana yang memadai, serta produk yang dihasilkan sesuai dengan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Begitu juga dengan adanya kepastian biaya pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

²⁵Arsi Widiandari, *Service Overtime Karoshi: Konsekuensi dari Etos Kerja Jepang*, Hlm. 77. Diakses Tanggal 5 Maret 2019. Situs <http://ejournal.undip.ac.id>

²⁶Zainal Mukarom, Muhibuddin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), Hlm. 85.

2.4 Administrasi

2.4.1 Pengertian Administrasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), administrasi merupakan kegiatan yang diperoleh dengan cara menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dan pemerintahan, organisasi dan tata usaha.²⁷ Menurut Sondang Siagian, administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu. Menurut Philip M Hajon, administrasi merupakan sebuah kegiatan yang meliputi kerjasama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi lembaga eksekutif, lembaga legislatif, dan lembaga yudikatif yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat.²⁸

Menurut A Dunsire, administrasi diartikan sebagai perintah, arah kegiatan prinsip- prinsip implementasi, kegiatan untuk melakukan analisis, keseimbangan dan penyajian sebuah keputusan, pertimbangan segala jenis kebijakan, kerja individu dan kelompok dalam memproduksi barang jasa umum, dan arena bidang kerja akademik. Sedangkan menurut Soewarno Handayani, administrasi berasal dari kata

²⁷Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Badan pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016), Diakses Tanggal 25 Februari 2019. Situs www.kbbi.kemendikbud.go.id

²⁸Philip M Hajon, et Syarifuddin, *Hukum Administrasi Negara*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, Banda Aceh, 2010), Hlm.14.

administrate yang berarti pencatatan, pembukuan agenda, pengetikan yang bersifat teknis dalam tata usaha.²⁹

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan dalam mengelola dan mengatur terlaksananya sebuah kegiatan melalui serangkaian kerjasama sesuai dengan bidang kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kegiatan administrasi mengatur tentang mekanisme pemberian layanan, surat menyurat, tata usaha, agenda rapat, pencatatan, pengarsipan, dan lain- lain.

2.4.2 Unsur- Unsur Administrasi

Dalam proses pelaksanaan kegiatan administrasi, harus memiliki unsur yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Unsur tersebut meliputi:

- a. Organisasi, yaitu tempat atau wadah kegiatan dilakukan.
- b. Manajemen, yaitu kegiatan untuk menggerakkan kelompok orang yang dimulai dari perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan.
- c. Komunikasi, yaitu penyampaian informasi dalam rangka mewujudkan kerjasama.
- d. Kepegawaian, yaitu pengaturan atau yang menangani masalah pegawai.

²⁹Yeremianis T Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014). Hlm. 2.

- e. Keuangan, yaitu mengelola keuangan dengan membuat estimasi anggaran.
- f. Tata usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
- g. Hubungan masyarakat, yaitu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar terhadap lingkungan usaha kerjasama.³⁰

Unsur- unsur administrasi tersebut sangat berkaitan satu sama lain, terutama dalam menunjang terlaksananya sebuah kegiatan, agar terwujudnya tata kelola pelayanan administrasi yang baik. Tata kelola pelayanan administrasi yang baik adalah dalam pelaksanaannya menerapkan prinsip- prinsip manajemen.

2.4.3 Fungsi Administrasi

Menurut Quible, terdapat lima jenis pendukung administrasi perkantoran, yaitu:

- a. Fungsi rutin, merupakan fungsi administrasi yang memerlukan pemikiran minimal penggandaan dan pengarsipan.
- b. Fungsi analisis, yaitu fungsi yang memerlukan pemikiran secara luas dan mampu menganalisis sebuah permasalahan yang terjadi.
- c. Fungsi teknis, merupakan fungsi yang berkaitan dengan keputusan, pendapat serta kemampuan dalam menangani peralatan kantor.

³⁰Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), Hlm. 29

- d. Fungsi *Interpersonal*, yaitu fungsi yang mengutamakan keterampilan yang berhubungan dengan orang lain yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar dalam mengambil keputusan.
- e. Fungsi Manajerial, sebuah fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, serta evaluasi.³¹

Fungsi fungsi tersebut di atas bertujuan untuk memudahkan dalam pemberian proses layanan, dengan demikian setiap pegawai yang memberikan layanan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan mampu bekerjasama dengan tim dan mempunyai analisis yang mendalam terhadap pekerjaan yang sudah menjadi bagian dari tanggungjawabnya.

2.5 Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi

Secara umum, ada tiga faktor yang menjadi Penghambat belum terwujudnya pelayanan administrasi belum optimal. Ketiga hambatan tersebut adalah *Hambatan Politis, Hambatan Administratif, dan Hambatan sosial*.³²

1. Hambatan Politis

Hambatan politis berkaitan dengan pelaksanaan sistem politik dalam sebuah pemerintahan. Dalam alur sistem politik, birokrasi berperan sebagai pelaksana kebijakan politik dari lembaga legislatif. Sehingga dengan peran

³¹Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), Hlm. 29

³²Budi setiono, *Birokrasi dalam Perspektif Administrasi*. (Bandung: Nuansa, 2012). Hlm

tersebut kewenangan birokrasi menjadi besar. Berikut uraian dari hambatan politis yang dialami birokrat yaitu sebagai berikut:

a. Kekuasaan yang Besar

Seorang birokrat yang telah diberikan wewenang, secara tidak langsung memiliki kekuasaan dalam mengelola tugas tertentu. Kekuasaan diperoleh melalui wibawa dan penampilan serta lewat kecakapan dalam memberi janji, selain itu hubungan kekerabatan sangat mendominasi.

b. Sentralisasi Komando

Kewenangan yang bersifat sentral juga menyebabkan efek yang buruk dalam pemerintahan, karena struktur organisasi yang berjenjang sehingga terjadi kekuasaan yang semakin besar sesuai dengan tingkatan dalam struktur organisasi, dampaknya ketergantungan antara atasan dengan bawahan, sulitnya untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam unit- unit birokrasi karena tidak dapat memutuskan secara mandiri, harus menunggu perintah dari atasannya.

c. Organisasi Tertutup

Birokrasi merupakan wadah dalam penyelenggaraan negara, namun faktanya birokrasi menjadi organisasi tertutup, sebagian proses dari hasil kerja dari unit organisasi tidak dapat diketahui secara terbuka dengan alasan rahasia negara. Sehingga pengaruh negatif dari permasalahan tersebut adalah tidak adanya kontrol langsung dari

masyarakat misalnya dalam mengurus pajak pada sebuah instansi terkait. Masyarakat tidak mengetahui dokumen yang dilengkapi dan dalam pengurusannya bertele tele, sedangkan masyarakat tidak berbuat apa- apa. Selain timbulnya korupsi, kolusi, dan nepotisme, pada hakikatnya seseorang berani melakukan hal tersebut karena kurangnya pengawasan langsung dari masyarakat.

2. Hambatan Administratif

Hambatan administratif merupakan kendala yang berkaitan dengan sarana serta infrastruktur organisasi yang digunakan dalam proses pelaksanaan birokrasi. Hambatan administratif merupakan kendala yang berkaitan dengan karakter internal serta hal-hal yang bersifat teknis dalam birokrasi.³³ Ada berbagai hambatan administratif yang menyebabkan birokrasi tidak berjalan optimal, yaitu sebagai berikut:

a. Regulasi yang Kaku

Hambatan dari regulasi yang kaku kaena adanya ketentuan yang harus ditaati serta prosedur yang panjang, sehingga para birokrat tidak dapat bekerja dengan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Hal ini terlihat dari adanya aspek legalitas dalam bentuk formal, proses pelayanan berbelit- belit. Akibatnya para birokrat sering terjebak dalam

³³Budi Setiono, *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, (Bandung: Nuansa, 2012), Hlm 111

jumlah, angka serta jangka waktu yang telah ditetapkan. Sehingga permasalahan tersebut membuat proses pelayanan menjadi terhambat.

b. Struktur Organisasi Berjenjang

Pada umumnya, dalam organisasi pemerintahan terdapat berbagai tingkatan jabatan mulai dari staf bagian, kepala subbagian, kepala bagian, asisten, staf ahli dan seterusnya. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan pelayanan, karena struktur yang bertingkat, maka terjadi proses yang berbelit, ditambah lagi ketika tidak ada pendelegasian wewenang sehingga menyebabkan bawahan tidak bisa mengambil keputusan secara mandiri, melainkan harus menunggu proses dari atasan.

c. Anggaran Terbatas

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pendapatan dalam sebuah instansi ditentukan oleh pos penerimaan yang sudah ditetapkan, sehingga mengakibatkan terjadinya kesenjangan antara kebutuhan dengan pendapatan, hal ini menyebabkan para pegawai tidak nyaman dalam bekerja dan harus mencari pekerjaan tambahan di luar, sehingga membuat pekerjaan yang ada di kantor menjadi terbengkalai dan tidak terurus.

3. Hambatan Sosial Budaya

Hambatan dalam sektor ini biasanya berkaitan dengan tradisi masyarakat sehingga berpengaruh ke dalam kinerja birokrasi.

a. Mentalitas Pegawai

Kemudian masih rendahnya mentalitas pegawai, dimana sikap mental pegawai masih cenderung mengeluarkan daripada menghasilkan, mereka menganggap bahwa semua aset milik negara, jadi bebas dinikmati dan tidak perlu bersusah payah dalam mengelola, sehingga mereka cenderung tidak teliti dalam menggunakan aset negara. Kemudian terkait dengan motivasi para pegawai, mereka cenderung ingin menjadi pegawai hanya karena jabatan dan gaji, sehingga ketika mereka bekerja tidak sesuai dengan fungsinya selaku penyedia layanan.

b. Perkembangan Lokal dan Global

Di era modern saat ini, manusia di hadapkan kepada tantangan perubahan zaman yang terus berkembang. Seiring dengan hal tersebut, kemajuan teknologi juga semakin canggih. Misalnya dalam hal ilmu pengetahuan dan teknologi, sistem informasi, politik perdagangan, dan lain sebagainya.³⁴ Contoh di atas merupakan fenomena yang terjadi saat ini, dan birokrasi juga tidak terlepas dari permasalahan tersebut, kurangnya dalam menguasai teknologi sehingga sangat sulit untuk

³⁴Budi Setiono, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik Administrasi*, (Bandung: Nuansa, 2012), Hlm.113-115.

menyesuaikan perubahan yang terjadi, perubahan sistem yang semakin canggih membuat birokrat merasa kesulitan dalam hal memberi pelayanan, terutama kepada mereka yang sudah terbiasa memakai sistem manual

c. Budaya Politik Feodal

Feodal merupakan sebuah paham yang lebih mengutamakan kedudukan. Kedudukan inilah yang masih dipertahankan dan berubah wujud menjadi penguasa serta kaum *Elite*, dalam paham ini masyarakat tidak dapat berpartisipasi dalam pelaksanaan birokrasi.

Peneliti sependapat dengan yang diungkapkan oleh Valerie zeithml yang mengatakan bahwa terdapat empat hambatan dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Pemerintah tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Memberikan standar pelayanan yang salah.
3. Keliru dalam pelayanan publik itu sendiri.
4. Membuat janji yang berlebihan.³⁵

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan terlalu berorientasi terhadap pertanggungjawaban formal, pelayanan dalam organisasi menjadi kurang menantang, di tambah lagi dengan motivasi kinerja yang buruk, dan pada akhirnya aktivitas yang dijalankan sendiri terkadang tidak berkaitan dengan produktivitas. Kegiatan semacam

³⁵Valerie Zethml yang Dikutip Oleh Inu Kencana Syafi'i, *Manajemen Pemerintahan*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011), hlm.73.

itulah yang sudah menjadi rahasia umum dalam instansi pemerintahan, sebagian pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absen, membaca koran, bermain game, bahkan ada yang selama beberapa minggu tidak hadir ke kantor, sementara pekerjaan yang dihasilkan tidak sepadan dengan waktu yang mereka gunakan.³⁶

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Reining, terdapat tujuh hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan, ketujuh hal tersebut yaitu, bersikap apatis, menolak berurusan, bersikap dingin, memandang rendah, bekerja bagai robot, terlalu ketat pada prosedur, serta sering melempar urusan kepada pihak lain. Sehingga hal tersebut menghambat dalam proses pelayanan publik.³⁷

Sedangkan menurut Wallis, hambatan dalam pelaksanaan birokrasi disebabkan karena hal-hal berikut:

1. Kurangnya kesadaran terhadap kinerja administrasi.
2. Perubahan yang dilakukan dihambat oleh birokrat yang merasa sudah memiliki banyak pengetahuan.
3. Inovasi yang dilakukan terlalu umum dan tidak jelas.

³⁶Pengalaman Penulis Selama Mengikuti Magang Bulan November 2018

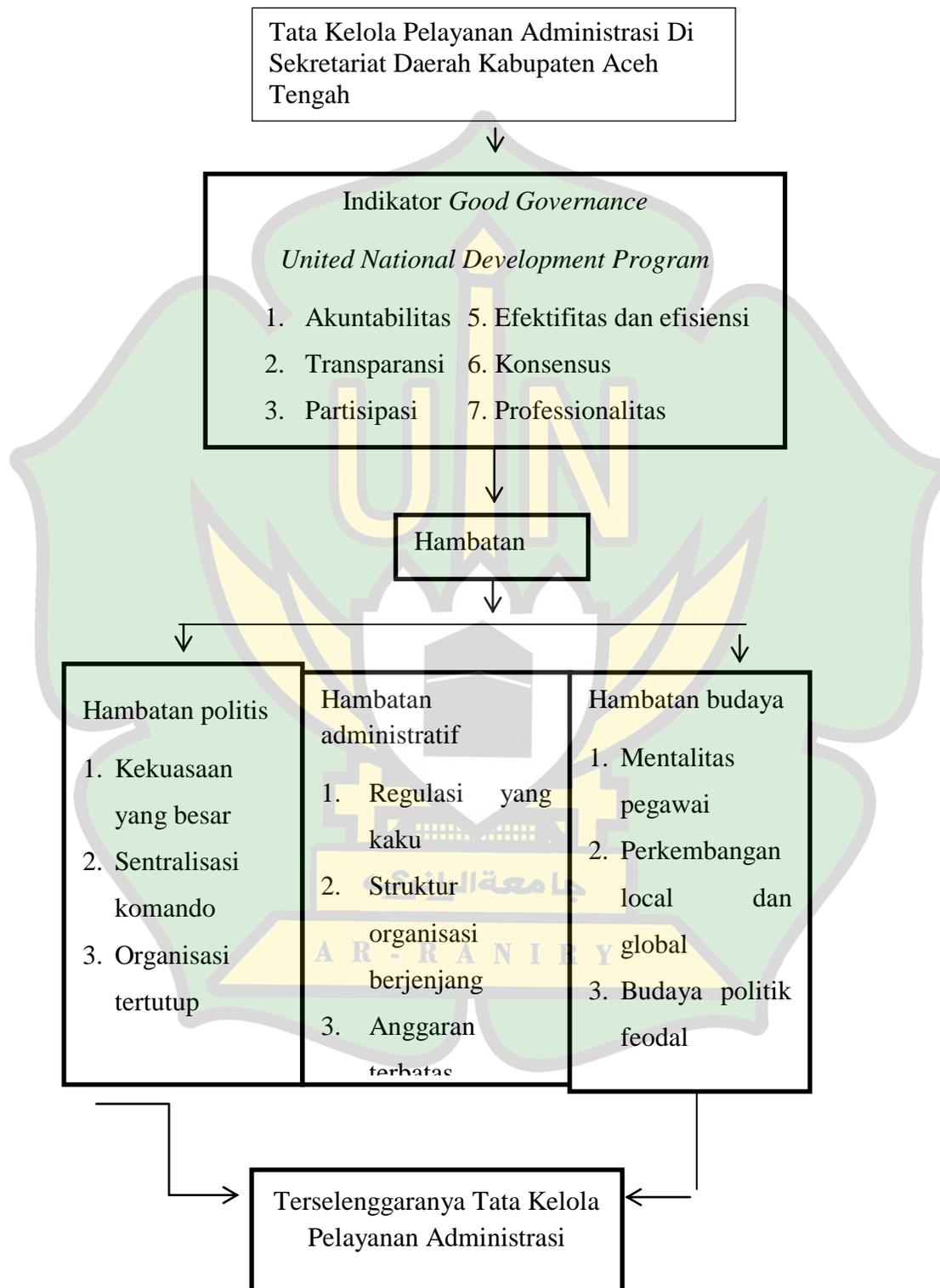
³⁷Valerie Zethml. Dikutip Oleh Inu Kencana Syafi'i, *Manajemen Pemerintahan*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011), hlm.73

4. Belajar dari kegagalan sebelumnya sehingga membuat para birokrat merasa acuh tak acuh.³⁸

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga kendala dasar dalam hal pelayanan, yaitu kendala politis, administratif serta kendala sosial budaya. Ketiga kendala dasar di atas menjadi penghambat proses pelayanan publik yang baik. Namun selain kendala dasar, terdapat juga kendala lain yang menjadi penghambat birokrasi, yaitu kendala yang bersumber dari faktor internal birokrat maupun faktor eksternal. Faktor internal seperti bersikap apatis, diskriminasi, dingin dalam melayani. Sedangkan faktor internal seperti pengaruh lingkungan, serta kesadaran untuk melakukan inovasi.

³⁸Wallis. Dikutip Oleh Lukman Hakim, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, (Yogyakarta: Arruz Media, 2011), Hlm.219.

2.6 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berkaitan dengan penelitian tentang tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, maka dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, serta penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan penjelasan dan gambaran umum terhadap fenomena yang terjadi. Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif deskriptif yaitu dimulai dari tahap persiapan, kemudian tahap penelitian dan tahap analisis data.

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *triangulasi*.³⁹

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah yang beralamat di Jl. Commodore Yos Sudarso No 1. Alasan peneliti mengambil penelitian di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah adalah karena Kabupaten Aceh Tengah Pernah mendapatkan penghargaan wajar tanpa pengecualian (WTP), sehingga membuat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tata kelola yang

³⁹ Sugiyono. "Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D", (Alfabeta: Bandung, 2012), hlm. 8.

diterapkan sehingga Aceh Tengah mendapat penghargaan tersebut. Kemudian jika dilihat dari segi lingkungan, jam kerja di Aceh Tengah berbeda dengan kabupaten/kota lainnya. Rata rata kabupaten/ kota di Aceh menggunakan jam kerja 5 hari dalam seminggu yakni hari senin sampai jum'at, sedangkan di Aceh Tengah memiliki jam kerja 6 hari dalam seminggu yakni hari senin sampai sabtu. Oleh Karena itu peneliti ingin melihat sejauh mana perbedaan hasil pelayanan dengan jam kerja yang berbeda tersebut.

3.3 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan terjun langsung ke lapangan berupa hasil dari informan yang berisi tanggapan serta persepsi yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini yang pertama:

a. Kepala Bagian Umum

Alasan peneliti mengambil informan kepala bagian administrasi adalah karena kepala bidang tersebut yang lebih memahami seluk beluk administrasi terutama yang berkaitan dengan penelitian ini yang sesuai dengan fungsi dan tanggungjawabnya.

b. Kepala Tata Laksana dan Standarisasi Proses

Alasan peneliti mengambil informan kepala subbagian rumah tangga karena berkaitan dengan infrastruktur dan penyediaan perlengkapan pelayanan.

- c. Kepala Bagian Kelembagaan dan Akuntabilitas Kinerja.
- d. Kepala Bagian Kepegawaian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari pihak kedua sumber lain yang tersedia, namun berkaitan langsung dengan objek yang diteliti. Adapun data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka yang meliputi: buku, jurnal, skripsi serta artikel,

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil:

- a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Observasi adalah “Memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.”⁴⁰ Teknik pengumpulan data melalui observasi yaitu melakukan pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, “Prosedur penelitian suatu praktek”, (Jakarta:Rineka Cipta, 2002), hlm.13

langsung proses pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

b. Wawancara

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung.”⁴¹ Adapun metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara terstruktur berdasarkan pedoman wawancara yang telah ditetapkan terlebih dahulu. dan agar hasilnya terekam dengan baik maka perlu pula disiapkan alat perekam suara berupa *recorder*. Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih untuk memperkuat data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik wawancara dengan untuk mencari data terhadap hal hal yang berkaitan dgn penelitian baik berupa catatan, dokumentasi, maupun agenda lainnya. Dalam melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara, maka dokumentasi merupakan sarana pelengkap sehingga data yang diperoleh dapat lebih akurat dan agar mempunyai bukti yang cukup untuk dapat dipertanggungjawabkan.

⁴¹ Rusdin Pohan, “*Metodologi Penelitian*” ,(Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007), hlm. 57.

3.4 Teknik Analisis Data

Secara umum, menurut Sugiyono menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain”⁴²

Dalam menghasilkan data yang objektif dan akurat, maka data yang diperoleh dari lokasi baik berupa data primer maupun data sekunder akan disusun serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian akan dinarasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian ini, menggunakan analisis data Huberman. Dalam model miles dan Huberman mengatakan bahwa kegiatan dalam melakukan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sampai selesai, sehingga data bersifat jenuh⁴³. Analisis data kualitatif huberman terdapat tiga tahap

1. Reduksi Data

Mereduksi adalah kata lain dari merangkum atau meringkas, memilih hal-hal yang utama, memfokuskan penelitian pada hal-hal yang dianggap penting. Dengan

⁴² Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung; Alfabeta, 2013), hlm. 335.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 246.

demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, serta bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya apabila dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah suatu bentuk uraian yang singkat dan saling berkaitan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, chart, grafik dan sejenisnya. Dalam melakukan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Penyajian data dilakukan dengan cara menyusun data yang telah diperoleh dari lapangan, data tersebut dicatat secara rinci dan diuraikan dalam bentuk kalimat verbal, sehingga akan memungkinkan untuk membuat kesimpulan.

3. Verifikasi

Verifikasi adalah penarikan kesimpulan yang dalam hal ini pada kesimpulan awal masih bersifat sementara. Lalu pada tahap ini mencoba untuk menarik kesimpulan dengan menemukan makna data data yang dikumpulkan.⁴⁴

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*.,252.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Aceh Tengah merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Aceh dengan ibu kota Takengon. Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagai pusat tertinggi koordinasi dalam terlaksananya kegiatan administrasi kepada seluruh perangkat kabupaten, kecamatan, kelurahan, desa maupun masyarakat. Proses terbentuknya Sekretariat daerah kabupaten Aceh Tengah pada tanggal 17 Agustus Tahun 1970.⁴⁵ Agar proses kegiatan berjalan secara efektif, efisien, serta tepat sasaran sehingga mampu mencapai tujuan yang ditetapkan maka diperlukan sebuah perencanaan kegiatan.

Agar terlaksananya Tugas dan Fungsi (Tuksi) secara efektif dan efisien, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah memiliki 8 (delapan) bagian yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Bagian tersebut terdiri dari bagian umum, bagian organisasi, administrasi pembangunan, administrasi perekonomian, tata pemerintahan, bagian hukum, administrasi kesejahteraan rakyat, bagian hubungan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dipimpin langsung oleh Sekretaris Daerah serta dibantu oleh asisten pemerintahan dan kesejahteraan rakyat,

⁴⁵<https://www.bappenas.go.id>

ekonomi pembangunan serta administrasi umum. Kemudian dibantu juga oleh staff ahli bidang pembangunan, kemasyarakatan dan pemerintahan.

4.1.2 Visi Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Demi terlaksananya proses Pembangunan di Kabupaten Aceh Tengah, maka harus mempunyai visi misi yang dijadikan sebagai panduan dalam upaya menyusun rencana strategis. Visi misi merupakan wujud dari Kabupaten Aceh Tengah di masa depan. Visi misi dari Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, Yaitu:

a. Visi

Visi merupakan salah satu bagian dalam penyusunan rencana strategis yang berorientasi masa depan. Dalam penyusunan visi haruslah mencakup segala kemungkinan yang terjadi agar tujuan dan sasaran dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Visi dari Sekretariat Daerah Aceh Tengah adalah:

Terwujudnya tata kelola pemerintahan Kabupaten Aceh Tengah yang baik dan bersih.

b. Misi

Misi yaitu langkah langkah yang dilakukan agar tercapai visi yang telah disusun dalam rencana strategis. Kemudian misi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kepastian, kesadaran, dan penegakan hukum

2. Mewujudkan dukungan dan peran serta dunia usaha yang kompetitif, bersaing dan sehat.
3. Meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan peran masyarakat yang baik.
4. Meningkatkan profesionalisme dan kompetensi aparatur.
5. Mewujudkan akuntabilitas kinerja pemerintahan dan keterbukaan informasi.

4.1.3 Tugas dan Fungsi (Tuksi) Setdakab Aceh Tengah

a. Tugas dan fungsi Asisten Administrasi Umum

Asisten Administrasi Umum adalah unsur pembantu sekda yang mengkoordinir unsur inspektorat, keuangan, kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, perpustakaan dan arsip, komunikasi dan informatika dan KORPRI. Asisten Administrasi Umum mempunyai tugas pembinaan dan koordinasi perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan program, pelayanan administrasi, pemantauan, dan evaluasi pengembangan organisasi daerah, ketatalaksanaan, analisis dan formasi jabatan, akuntabilitas kinerja, pembinaan dan pendayagunaan aparatur dan kepegawaian, urusan tata usaha, rumah tangga sekretariat dan rumah tangga pimpinan, sistem informasi manajemen, keuangan dan keprotokolan, perpustakaan dan kearsipan, pendidikan dan pelatihan dan inspektorat.

Untuk menyelenggarakan tugasnya, Asisten Administrasi Umum mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan koordinasi kegiatan penyelenggaraan bidang administrasi keuangan dan perjalanan;
2. Pelaksanaan koordinasi kegiatan penyelenggaraan bidang kelembagaan perangkat daerah;
3. Pelaksanaan koordinasi kegiatan penyelenggaraan bidang ketatalaksanaan pemerintahan dan pembangunan serta analisis dan formasi jabatan;
4. Pelaksanaan penyusunan kebijakan dan program bidang hubungan masyarakat, protokol, organisasi, kepegawaian, keuangan;
5. Pelaksanaan pembinaan administrasi bidang hubungan masyarakat, protokol, organisasi, kepegawaian, keuangan, bidang umum, pengamanan;
6. Pelaksanaan koordinasi bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan serta pendayagunaan aparatur negara; dan
7. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh sekda sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Tugas dan fungsi Bagian Organisasi

Bagian Organisasi adalah unsur pembantu asisten administrasi umum bidang kelembagaan organisasi perangkat daerah, ketatalaksanaan, analisis jabatan, formasi jabatan, perencanaan strategis setda, perencanaan kinerja, akuntabilitas kinerja, pengembangan kinerja, pembinaan dan kepegawaian secretariat. Bagian Organisasi mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan

pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya bidang kelembagaan, tata laksana, analisis jabatan, perencanaan strategis Setda, perencanaan kinerja dan kepegawaian, administrasi pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bagian Organisasi mempunyai fungsi

1. Pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan bidang organisasi, analisis jabatan dan kepegawaian, pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
2. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis pelaksanaan bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
4. Pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi serta sumber daya bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi; dan
5. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh sekda melalui asisten administrasi umum sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Organisasi, terdiri atas:

a. Subbagian Kelembagaan dan Akuntabilitas Kinerja;

Subbagian Kelembagaan dan Akuntabilitas Kinerja mempunyai tugas menyiapkan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan analisis organisasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, evaluasi kelembagaan, melaksanakan penyusunan analisis jabatan, formasi jabatan, standar kompetensi jabatan, fasilitasi dan evaluasi pelaksanaan analisis jabatan serta pelaksanaan akuntabilitas kinerja.

b. Subbagian Ketatalaksanaan dan Standarisasi Proses; dan

Subbagian Ketatalaksanaan dan Standarisasi Proses mempunyai tugas menyiapkan koordinasi, pembinaan dan petunjuk evaluasi pengembangan kinerja serta tatalaksana pemerintahan dan pelayanan publik.

c. Subbagian Kepegawaian.

Subbagian Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan koordinasi dan petunjuk pelaksanaan pengembangan kinerja, penyusunan renja setda serta pengelolaan administrasi kepegawaian setda.

d. Tugas dan fungsi Bagian Umum

Bagian Umum adalah unsur pembantu asisten administrasi umum bidang ketatausahaan, kearsipan, kerumahtanggaan dan perlengkapan serta tata usaha keuangan setda. Bagian Umum mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan,

mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis bidang perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, keuangan setda, arsip, ekspedisi serta sandi telekomunikasi.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bagian Umum mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan bidang rumah tangga, perlengkapan, administrasi keuangan dan aset sekretariat daerah, arsip, ekspedisi serta sandi telekomunikasi;
2. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis pelaksanaan bidang rumah tangga, perlengkapan, administrasi keuangan dan aset sekretariat daerah, arsip, ekspedisi serta sandi telekomunikasi;
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan bidang rumah tangga, perlengkapan, administrasi keuangan dan aset sekretariat daerah, arsip, ekspedisi serta sandi telekomunikasi; pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi serta sumber daya bidang perlengkapan, rumah tangga, perlengkapan, administrasi keuangan dan aset Sekretariat Daerah, arsip, ekspedisi serta sandi telekomunikasi;
4. Pelaksanaan pelayanan administrasi umum bagi staf ahli bupati; dan
5. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan Sekda melalui asisten administrasi umum sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Umum, terdiri atas:

a. Subbagian Tata Usaha;

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pembinaan dan petunjuk pengelolaan surat masuk, surat keluar, arsip dan ekspedisi di lingkungan Setda sertapersandian telekomunikasi.

b. Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan; dan

Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan urusan kerumahtanggaan dan perlengkapan, urusan rumah tangga sekretariat dan rumah tangga pimpinan dan pengelolaan kendaraan dinas.

c. Subbagian Keuangan.

Subbagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengadministrasi, penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan koordinasi bidang keuangan setda.⁴⁶

4.1.4 Jumlah Personalia Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Ketersediaan sumber daya manusia di Sekretariat Daerah (Setdakab) Aceh Tengah secara keseluruhan memiliki pegawai sebanyak 122 Orang, yang terdiri dari 68 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 54 orang Pegawai Honorer/Kontrak. Secara khusus keberadaan sumber daya manusia memiliki 7 bagian yaitu bagian tata

⁴⁶Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 27 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural Pada Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Tengah.

pemerintahan, bagian administrasi kesejahteraan rakyat, bagian administrasi perekonomian, bagian administrasi pembangunan, bagian umum, bagian hubungan masyarakat dan bagian organisasi.

Data Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Tengah berdasarkan Golongan dan Honor/Kontrak:

GOLONGAN	JUMLAH
IV/a	1 Orang
IV/b	9 Orang
IV/c	6 Orang
III/a	9 Orang
III/b	12 Orang
III/c	10 Orang
III/d	5 Orang
II/b	7 Orang
II d	7 Orang
Honor/Kontrak	54 Orang

Sumber: Data Setdakab⁴⁷

⁴⁷ Bagian Organisasi

a. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah merupakan salah satu instansi pemerintahan tingkat wilayah dua yang terletak di Aceh. Instansi ini berperan sebagai wadah dalam menyusun kebijakan, menyelenggarakan koordinasi terhadap seluruh satuan kerja perangkat daerah yang di dalamnya termasuk tata kelola pelayanan administrasi. Untuk mendapat gambaran tentang tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, penulis menggunakan indikator *Good Governance* yang dikeluarkan oleh *United Nation Development Program*, yaitu: akuntabilitas, transparansi, partisipasi, daya tanggap, konsensus, profesionalitas, efektifitas dan efisiensi.⁴⁸

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar *Good Governance* yang menjadi kewajiban pemerintah dalam melaporkan pertanggungjawaban atas kinerja yang dihasilkan. Aspek yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari adanya pertanggungjawaban terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Akuntabilitas menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah tata kelola pemerintahan yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

⁴⁸Putra Astomo, *Penerapan Prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Nomor. 64, Tahun 2014.

Bentuk pertanggungjawaban tersebut berupa penyelenggaraan program dan kegiatan harus mencapai hasil yang memiliki manfaat baik langsung atau tidak langsung kepada masyarakat. Akuntabilitas kinerja pemerintah bertujuan untuk mewujudkan pemerintah yang akuntabel, serta mampu mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada masyarakat. Tujuan untuk mencapai akuntabilitas kinerja pemerintahan ini didukung oleh beberapa landasan hukum, diantaranya adalah Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 mengenai kewajiban pelaporan akuntabilitas keuangan dan kinerja instansi pemerintah. Kemudian Perpres Nomor 29 Tahun 2014 tentang manajemen pengintegrasian keuangan dan kinerja.

Terdapat tiga indikator dalam melihat adanya pertanggungjawaban tersebut yakni memiliki laporan kinerja pemerintahan, seperti laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, sistem akuntabilitas kinerja pemerintah, serta monitoring dan evaluasi. Hal tersebut berkaitan dengan paparan kepala subbagian kelembagaan dan akuntabilitas kinerja, yaitu:

”Dalam bekerja pegawai sudah memiliki laporan kinerja pemerintahan seperti Sakip, Lakip, serta Monitoring dan Evaluasi”⁴⁹

Laporan kinerja pemerintahan berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (Lakip). Lakip merupakan salah satu contoh bentuk laporan instansi

⁴⁹Hasil Wawancara dengan Kepala Subbagian Kelembagaan dan Akuntabilitas Kinerja. Tanggal 22 Maret 2019

pemerintahan, lakip merupakan perwujudan dari akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada instansi pemerintah. Secara umum, isi dari lakip yaitu gambaran ringkas terkait organisasi, yaitu menjelaskan dan menggambarkan tentang organisasi tersebut, tugas pokok dan fungsi, kemudian rencana dan target kinerja yang tentunya telah ditetapkan oleh organisasi, kemudian pengukuran atas kinerja yang telah ditetapkan, yang terakhir evaluasi serta analisis kinerja dari setiap organisasi. Laporan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan yang lebih baik, bersih, serta bertanggungjawab, sehingga terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*). Dalam membuat Laporan kinerja sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, serta kewenangan pengelolaan sumber daya dan kebijakan yang dilaksanakan oleh entitas satuan kerja perangkat daerah, seluruh bagian di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, pejabat wajib menyusun Laporan kinerja setiap tahun, Dalam hal ini dilaporkan kepada Sekretaris Daerah.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (Sakip), sakip memiliki komponen utama yaitu perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan evaluasi kinerja. Pada komponen perencanaan kinerja dimulai dari perencanaan strategis atau perencanaan kinerja jangka menengah berupa RPJMD, yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun renstra yang berisi mengenai kondisi yang akan diwujudkan dalam waktu lima tahun. RPJMD dijadikan acuan dalam menyusun RKPD dan RENJA yang

selanjutnya dijadikan pedoman penyusunan RAPD dan RKASKPD yang selanjutnya disahkan menjadi DPA. Kemudian tahap selanjutnya mengukur perjanjian kinerja yang telah ditetapkan. Selanjutnya perangkat daerah menyusun laporan kinerja, hasil evaluasi kinerja dijadikan bahan dalam pelaksanaan kegiatan tahap selanjutnya. Sakip adalah rangkaian dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk menetapkan pengukuran, pengumpulan data, pengklarifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka mewujudkan pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah.⁵⁰ Sakip disusun berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), SAKIP sebagai sebuah sistem digunakan untuk memastikan bahwa visi dan misi Kabupaten Aceh Tengah yang dijalankan dapat terlaksana dengan baik. Sakip berfungsi sebagai media dalam mekanisme pertanggungjawaban kinerja. Berjalan atau tidaknya sistem tersebut dapat dilihat dari mekanisme analisis dan evaluasi dengan melibatkan seluruh unsur pejabat teknis dan pimpinan.

Monitoring dan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut telah dijalankan, kemudian hasil akhirnya akan dievaluasi apakah program tersebut dilanjutkan atau dihapus. Monitoring diperlukan untuk memberi koreksi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan dan rekomendasi perbaikan

⁵⁰Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

bagi proses perencanaan selanjutnya. Monitoring dan evaluasi adalah kegiatan mengawasi dan melaksanakan pengendalian pembangunan agar berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam prosesnya, tindakan monitoring dan evaluasi diawali dari sebuah perencanaan, lalu diimplementasikan dalam sebuah pelaksanaan, kemudian dilakukan monitoring dan evaluasi. Dari kegiatan tersebut ditindaklanjuti dengan perbaikan agar perencanaan selanjutnya lebih optimal.

Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi membahas tentang kebijakan pelayanan (standar pelayanan, maklumat pelayanan), standar pelayanan (kompetensi pegawai, aturan perilaku dan kode etik, serta budaya pelayanan), sarana prasarana (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, arena bermain, kantin, photocopy), sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan setiap setahun sekali, dan hasilnya dilaporkan kepada Sekretaris Daerah.

b. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu aspek penunjang kinerja pelayanan, Transparansi bertujuan untuk memudahkan pelayanan terhadap masyarakat, serta memberikan kemudahan akses informasi. Sedangkan menurut paparan kepala subbagian kelembagaan dan akuntabilitas kinerja menyatakan bahwa:

“Semua pegawai sudah bekerja secara transparan karena setiap pekerjaan sudah di tambahkan kedalam web www.acehtengahkab.go.id sebagai bukti jika pegawai sudah bekerja secara terbuka.⁵¹

Diantara indikator transparansi yaitu tersedianya alur penyebaran informasi dan kemudahan akses informasi. Alur informasi dimulai dari masyarakat mengajukan permohonan informasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Data (PPID). Kemudian PPID memberikan pemberitahuan mengenai ada atau tidaknya informasi, cara pengiriman informasi serta biaya informasi. Jika permohonan lengkap maka pejabat PPID akan memberikan tanggapan lalu memberikan informasi. Jika masyarakat tidak puas terhadap informasi yang diberikan, maka dapat mengajukan keberatan kepada PPID. Sarana pengaduan masyarakat yaitu telah disediakan aplikasi berbasis web. Di dalam aplikasi tersebut berisi tentang beranda, profil, Aceh Tengah dalam angka, transparansi, perencanaan, produk hukum, Ppid, Opd, pariwisata.

Menurut pengamatan peneliti, belum semua aspek kegiatan sudah transparansi, karena masih ada kegiatan yang tidak sepenuhnya di *Publish* ke dalam web, hanya kegiatan-kegiatan tertentu saja. Sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengetahui apakah sudah transparan secara maksimal atau belum.

c. Professionalitas

Professionalitas merupakan kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan secara optimal tanpa pandang bulu siapa orang yang dilayani, semua

⁴⁶Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Kelembagaan dan Akuntabilitas Kinerja, Tanggal 22 Maret 2019

pegawai harus bekerja secara professional sesuai kemampuan pegawai tersebut. Seorang pegawai dikatakan professional jika telah memiliki latar pendidikan yang sesuai serta memiliki dokumen standar pelayanan minimal (SPM).

Kemudian paparan dari kepala bagian kelembagaan dan akuntabilitas kinerja menyatakan bahwa:

“Pegawai yang bekerja sudah professional karena dalam bekerja sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang tertera dalam Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 8 Tahun 2017 tentang rincian tugas pokok dan fungsi pemangku jabatan struktural pada lembaga teknis daerah kabupaten Aceh Tengah.⁵²

Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan penempatan kerja berpengaruh terhadap profesionalisme kerja pegawai. Keberhasilan proses pelayanan juga didorong oleh kemahiran petugas dalam memahami spesifikasi pekerjaan yang diberikan, juga kemampuan dalam mengoperasikan komputer, internet, serta hal lainnya yang berkaitan dengan penunjang pelayanan. Tabel di bawah ini merupakan latar belakang pendidikan pegawai di bidang administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah.

Jabatan Fungsional	Jumlah	Pendidikan	Presentase
Bagian Organisasi	3	IPDN	30 %
	2	SI HUKUM	20%
	2	SI SOSIAL	20%

⁵²Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Kepegawaian, Tanggal 23 Maret 2019

Bagian Umum	2	S1 Administrasi	20%
	2	S1 Hukum	20%
	8	IPDN	80%
	3	S1 Ekonomi	30%

Tabel 2: Tingkat Pendidikan Pegawai⁵³

Dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang professional, maka diperlukan ketepatan langkah serta koordinasi yang optimal agar pemerintahan berjalan efektif dan efisien. Dalam mewujudkan hal tersebut maka diperlukan standar pelayanan minimal (SPM) yang merupakan salah satu jenis mutu pelayanan yang dijadikan sebagai prioritas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. SPM Menjadi acuan dalam kinerja yang dihasilkan oleh pemerintah. Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa penyusunan dan penerapan SPM adalah dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah, baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

d. Efektifitas dan Efisiensi

Efektifitas dan efisiensi merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, hal ini berarti pegawai tersebut harus mampu memberikan pelayanan seefektif mungkin dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Terdapat dua indikator dalam mengukur efektifitas dan efisiensi adalah

⁵³Sumber Data Dari Bagian Organisasi

para pegawai dalam bekerja berdasarkan standar operasional prosedur dan analisis jabatan. Standar operasional prosedur di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah digunakan sebagai penunjang dalam proses pelayanan. Tujuan Standar operasional prosedur adalah untuk menguraikan rincian yang jelas terhadap suatu pekerjaan yang dilakukan secara berulang-ulang dalam sebuah instansi, kemudian untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukan, dengan kata lain standar operasional prosedur bertujuan sebagai barometer dalam menilai mutu pelayanan.

Berikut paparan kepala bagian kelembagaan dan akuntabilitas kinerja:

“Setiap kantor wajib membuat standar pelayanan, berupa standar operasional prosedur”

Kemudian analisis jabatan dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan penempatan pekerjaan, di dalam analisis jabatan tercantum ringkasan tugas yang meliputi pelaksanaan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis dan administrasi pembinaan kelembagaan, ketatalaksanaan, pembinaan pendayagunaan aparatur Negara, penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, pengolahan data serta administrasi kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung kelancaran tugas pokok Sekretariat Daerah. Kemudian wewenang, tanggungjawab, hasil kerja, perangkat kerja, upaya fisik, resiko, serta syarat jabatan. Analisis jabatan disusun setiap tahun dan dilaporkan kepada Sekretaris Daerah.

e. Partisipasi

Partisipasi merupakan keterlibatan maupun peran serta masyarakat dalam hal tata kelola pemerintahan. Salah satu indikator dalam mengukur partisipasi masyarakat adalah masyarakat selalu dilibatkan dalam kegiatan misalnya dalam pengisian kuisioner survey kepuasan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan kepala subbagian kepegawaian yaitu:

”Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yaitu mengenai survey kepuasan masyarakat, jadi kita minta masyarakat untuk mengisi kuisioner tentang pelayanan satuan kerja perangkat daerah kepada masyarakat.”⁵⁴

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

f. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesanggupan pegawai dalam melayani dengan cepat serta tanggap dan memberikan kemudahan dalam hal pelayanan. Adapun

⁵⁴ Wawancara dengan Kepala Bagian Kepegawaian. Tanggal 30 maret 2019

indikator dalam mengukur daya tanggap yaitu tersedianya sarana untuk menampung keluhan dari masyarakat berupa kotak saran dan aplikasi. Sebagai sarana pendukung dalam sebuah pelayanan, kotak saran merupakan perangkat yang harus ada dalam sebuah instansi, yang berfungsi untuk menampung keluhan atau aspirasi dari masyarakat yang dilakukan secara tertulis, sedangkan aplikasi merupakan sarana pengaduan masyarakat yang dilakukan secara online.

Dalam melihat indikator pelayanan yang bagus tentu tersedianya saran dan keluhan dari masyarakat yaitu untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang telah dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu keluhan dari masyarakat sangat diperlukan dan bagaimana respon pegawai dalam menyikapi keluhan tersebut.

Hasil wawancara dengan kepala subbagian tata laksana dan standarisasi proses yaitu”

“Respon dari pegawai merupakan aspek penting dalam menyikapi keluhan dari masyarakat dan sudah menjadi bagian dari tanggungjawab pegawai yang harus segera diselesaikan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik”⁵⁵

Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus respon terhadap semua keluhan dari masyarakat, dengan tujuan agar terpenuhinya keinginan masyarakat serta terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

⁵⁵Wawancara dengan Kepala Subbagian Tatalaksana dan Standarisasi Proses, Tanggal 30 Maret 2019

g. Konsensus

Dalam mencapai tata kelola pelayanan administrasi yang baik, maka karyawan harus memiliki motivasi ataupun dorongan agar semangat dalam bekerja. Motivasi tersebut bukan hanya berasal dari diri karyawan itu sendiri tetapi juga berasal dari lingkungan luar. Terdapat dua indikator dalam mengukur konsensus yaitu mekanisme penyelesaian masalah dan pemberian tunjangan prestasi kinerja.

Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, jika terdapat pertentangan antar unit kerja, maka diselesaikan dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Ketika ada masalah, pimpinan mengumpulkan karyawan dalam sebuah ruangan, lalu mengidentifikasi permasalahan apa yang sedang dihadapi, kemudian bersama-sama mencari alternatif pemecahan masalah, ketika sudah ditemukan berbagai alternatif, maka pimpinan menetapkan keputusan berdasarkan alternative tersebut yang dianggap sesuai dengan permasalahannya. Hal tersebut berkaitan dengan paparan kepala bagian umum yaitu:

“Kami dalam membangun pekerjaan bersifat kekeluargaan dan tidak ada yang bersifat memaksa sehingga semua pihak bertanggungjawab terhadap atasannya”⁵⁶

Kemudian diperkuat oleh pernyataan kepala subbagian tata laksana dan standarisasi proses yaitu:

⁵⁶Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Umum, Tanggal 23 Maret 2019

“Dalam membangkitkan motivasi pegawai maka pimpinan melakukan pendekatan terhadap bawahan, kemudian adanya TPK yang diberikan kepada pegawai yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kemudian adanya reward yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi dalam bentuk kenaikan pangkat, gaji, penghargaan dan sebagainya, kemudian adanya evaluasi tingkat kehadiran.”⁵⁷

Tunjangan prestasi kerja merupakan penghasilan yang didapatkan berdasarkan prestasi pegawai yang diberikan sebagai reward tingkat kehadiran maupun pencapaian kinerja. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, terdapat dua model pemberian tunjangan prestasi kinerja, yaitu pemberian *Reward* dan kenaikan pangkat. Prosedur yang digunakan dalam pemberian *Reward* adalah bersifat langsung. Pembayaran dilakukan oleh bendahara yang mengeluarkan rekap pembayaran tunjangan kemudian selanjutnya dilakukan penerbitan SPD. Pemberian tunjangan prestasi kerja dilakukan setiap bulan, bonus yang diberikan berjumlah lima puluh ribu rupiah. Sementara kenaikan pangkat diberikan setiap tahun selama dua tahap.

2. Hambatan dalam Pelaksanaan Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

1. Hambatan Politis

a. Sentralisasi Komando

Pelayanan yang bersifat sentral juga menyebabkan efek yang buruk dalam pemerintahan, karena struktur organisasi yang berjenjang sehingga terjadi kekuasaan

⁵⁷ Wawancara dengan Staff Bagian Organisasi. Tanggal 23 Maret 2019

yang semakin besar sesuai dengan tingkatan dalam struktur organisasi, sehingga dalam melaksanakan setiap pekerjaan antara pimpinan dengan karyawan saling ketergantungan, sulitnya untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam unit unit birokrasi karena tidak dapat memutuskan secara mandiri, harus menunggu perintah dari atasannya.

Berikut paparan kepala bagian umum yaitu:

“Dalam pelaksanaan tugas masih berpatokan kepada sistem *Top Down* sehingga dalam melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan struktur hierarkis jabatan”⁵⁸

Dengan demikian di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah dalam kegiatan pelayanan administrasi masih sesuai dengan aturan yang ditetapkan, yaitu berdasarkan instruksi dari pimpinan langsung.

b. Kekuasaan yang Besar

Seorang pegawai birokrasi yang telah diberikan wewenang, secara tidak langsung memiliki kekuasaan dalam mengelola tugas tertentu. Karena tidak semua aparat paham terhadap tugas yang diberikan. Hal senada juga disampaikan kepala subbagian tata laksana dan standarisasi proses yaitu:

“Secara umum belum semua pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah Dalam tugas dan fungsinya dengan baik, sehingga bergantung terhadap kekuasaan yang dimiliki oleh atasan. Dengan demikian membuat atasan memiliki otoritas penuh terhadap bawahannya.”⁵⁹

⁵⁸ Wawancara dengan Kepala Bagian Umum, Tanggal 22 Maret 2019

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dalam setiap melaksanakan pekerjaan belum semua pegawai mampu dalam menangani setiap tugas yang diberikan, sehingga diperlukan campur tangan dari atasan langsung terhadap tugas tersebut.

c. Organisasi Tertutup

Sebuah organisasi memiliki kesatuan yang kompleks, meliputi komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam organisasi tertutup organisasi tertutup menekankan adanya keteraturan yang bergerak menurut aturan tertentu. Organisasi tertutup ini menggunakan organisasi tertutup klasik atau sistem tradisional yang menekankan keberadaan keteraturan yang bergerak menurut aturan tertentu, organisasi tertutup ini menggunakan sistem klasik atau tradisional⁶⁰.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa sistem organisasi tertutup merupakan sistem yang memakai peralatan manual. Berikut paparan dari kepala subbagian kepala ketatalaksanaan dan akuntabilitas kinerja”

“Dalam bekerja pegawai sudah menggunakan media seperti komputer, laptop, serta peralatan elektronik lainnya.”⁶¹

⁵⁹Wawancara Kepala Subbagian Tatalaksana dan Standarisasi Proses, Tanggal 26 Maret 2019

⁶⁰Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2017), hlm.175.

⁶¹Hasil Wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Laksana dan Standarisasi Proses. Tanggal 22 Maret 2019.

Namun demikian berdasarkan observasi selama penelitian penulis melihat bahwa belum semua aspek kegiatan memakai sistem elektronik. Kegiatan yang belum menggunakan sistem elektronik adalah absensi kehadiran pegawai yang masih menggunakan mekanisme tradisional/manual, sehingga memungkinkan sekali terjadi kesalahan dalam pengisian absen.

2. Hambatan Administratif

a. Regulasi yang Kaku

Regulasi atau kebijakan yang kaku disebabkan karena adanya aturan yang harus dijalankan, kemudian dengan prosedur yang panjang membuat para pegawai tidak mampu bekerja dengan cepat dalam menyelesaikan masalah, sehingga menyebabkan proses pelayanan yang berbelit belit.

Paparan dari kepala bagian tata laksana dan standarisasi proses, yaitu:

”Dalam menyelesaikan pekerjaan harus mengikuti aturan yang berlaku sehingga meperhambat dalam proses pelayanan”⁶²

Dengan demikian, pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih terjebak aturan yang cenderung membuat proses pelayanan menjadi tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

b. Struktur Organisasi Berjenjang

⁶²Wawancara dengan Kepala Subbagian Tatalaksana dan Standarisasi Proses Tanggal 27 Maret 2019.

Pada dasarnya, dalam instansi pemerintahan tidak terlepas dari *Hierarki* atau struktur jabatan. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, struktur jabatan dimulai dari Sekretaris Daerah, kemudian asisten dan staff ahli, kepala bagian, kepala subbagian, dan staff di masing-masing bagian.

Berdasarkan hasil pengamatan, setiap pegawai yang sudah diberikan tugas di masing-masing bagian, pada dasarnya harus mengikuti aturan dan patuh terhadap perintah atasan yang sesuai *Hierarki* jabatan. Sehingga ketika adanya pendelegasian wewenang bawahan tidak mampu untuk mengambil keputusan secara mandiri, melainkan harus menunggu proses dari atasan.

Berikut paparan dari kepala bagian umum

“Kita dalam bekerja sesuai dengan tugas yang diperintahkan oleh atasan dan mengerjakannya tugas dan fungsi masing –masing bagian”

c. Anggaran Terbatas

Pada umumnya dalam setiap instansi pemerintahan, pendapatan pegawai ditentukan oleh pos penerimaan gaji yang telah ditentukan. Sehingga menimbulkan terjadinya ketidakseimbangan antara pendapatan dan pengeluaran. Untuk meminimalisir hal tersebut maka para pegawai mencari pekerjaan tambahan lain di luar.

Sesuai dengan hasil observasi, rata rata pegawai di Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Tengah memiliki penghasilan tambahan dari kebun, café, dan lain-

lain. Namun menurut pengamatan penulis, dengan penghasilan tambahan tersebut tidak membuat jam kerja pegawai menjadi berkurang. Karena mereka memprioritaskan usaha tambahan tersebut di hari minggu, atau hari libur lainnya.

3. Hambatan Sosia Budaya

a. Budaya *Feodal*

Feodal merupakan sebuah pemahaman yang lebih mengutamakan kedudukan yang dipertahankan. Berdasarkan hasil pengamatan bahwa aparat masih memiliki kinerja yang belum optimal, ditambah lagi dengan motivasi kerja yang buruk, dan pada akhirnya aktivitas yang dijalankan sendiri terkadang tidak berkaitan dengan produktivitas. Beberapa pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absen, membaca Koran, bermain game, bahkan ada yang beberapa minggu pegawai tidak hadir ke kantor, sementara pekerjaan yang dihasilkan tidak sepadan dengan waktu yang digunakan.

b. Perkembangan Lokal dan Global

Di era globalisasi saat ini, kita dihadapkan pada berbagai tantangan dan perubahan zaman, baik berupa perkembangan teknologi yang semakin pesat, gaya hidup hidup modern, adat istiadat yang semakin punah, dan masih banyak lagi perubahan lainnya. Permasalahan di atas merupakan diantara fenomena yang terjadi saat ini. Begitu juga dengan birokrasi, kurangnya pemahaman terhadap penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pegawai kesulitan dalam memberi pelayanan, terutama bagi pegawai yang sudah biasa menggunakan sistem manual.

Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian, masih terdapat sebagian pegawai yang kurang memahami teknologi terutama generasi era 60 an, sehingga terlihat adanya sedikit kesulitan dalam menggunakan komputer sehingga memperhambat proses pelayanan.

c. Mentalitas Pegawai

Hari ini kita melihat sebuah fenomena yang terjadi setiap waktu, tetapi sebenarnya menyimpang dari tujuan kehidupan sosial masyarakat yang salah. Gaya hidup dan etos kerja yang dimaksud adalah mentalitas pegawai yang merajalela di kalangan instansi pemerintahan.

Pertama, tentang ketidakdisiplinan. Secara umum, suka datang terlambat, kapan saja dan tidak hadir terkadang tanpa berita jelas, Kemudian aturan jam kerja tidak dipatuhi secara maksimal, sehingga memperhambat proses pelayanan. Hal tersebut merupakan permasalahan yang kerap kali terjadi dalam sebuah instansi pemerintahan. Tidak terkecuali Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah.

Berikut paparan kepala subbagian ketatalaksanaan dan standarisasi proses

“Aturan kerja pegawai terkadang belum dipatuhi secara maksimal, Sebagian pegawai datang ke kantor hanya untuk absen, lalu pulang lagi dengan berbagai alasan tertentu”⁶³

⁶³ Wawancara Dengan Kepala Kepala Subbagian Ketatalaksanaan dan Standarisasi Proses

Tanggal 23 Maret 2019

Dengan demikian, kita mengetahui bahwa belum semua pegawai dalam setiap instansi pemerintahan mematuhi aturan kerja dengan sepenuhnya, begitu juga dengan tingkat kedisiplinan yang masih kurang membuat proses pelayanan menjadi terhambat, oleh karena itu diperlukan tindakan tegas dari pimpinan untuk mengantisipasi fenomena tersebut.

Jika berpedoman kepada tiga aspek yang dijelaskan pada bab sebelumnya yakni aspek politik, administratif dan sosial budaya. Maka di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah dalam mengetahui hambatan pelayanan administrasi ketiga aspek tersebut masih menjadi hambatan. Akan tetapi, hambatan yang lebih dominan yaitu hambatan politis yang berkaitan dengan wewenang dalam melaksanakan pekerjaan serta sentralisasi komando. Kemudian hambatan administratif yang berkaitan dengan regulasi yang kaku, dan ditambah aspek sosial budaya yaitu masih adanya budaya politik *Feodal* dan rendahnya mentalitas pegawai.

b. Pembahasan

4.3.1 Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagai salah satu instansi yang bertugas melakukan pelayanan administrasi pemerintahan wilayah II. Dilihat dari aspek akuntabilitas dapat dikatakan sudah baik. Setiap tahun mereka melaporkan kinerja pelayanan administrasi dalam bentuk sapip, lakip, dan monitoring dan evaluasi sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap kinerja yang telah dilakukan.

Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh May Hana Balkis yang menyatakan bahwa dalam instansi pemerintahan, laporan akuntabilitas sangat diperlukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Agar akuntabilitas terimplementasi dengan baik, maka pemerintah harus memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan.⁶⁴

Dari aspek transparansi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah dari segi kejelasan informasi sudah baik, namun indikator penggunaan website belum terlaksana dengan baik, karena belum semua kinerja pemerintahan dicantumkan ke dalam website resmi, hanya sebagian saja yang dapat diakses oleh masyarakat. Begitu juga dengan akses informasi yang bersifat manual, seperti kotak saran belum tersedia, padahal tidak semua pengguna layanan canggih akan teknologi, seharusnya diimbangi antara akses informasi online dengan manual, karena karakteristik pengguna layanan sangat bervariasi, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dalam mengakses dan memahami informasi melalui website, masih terdapat pengguna yang memahami informasi secara manual melalui papan informasi, seharusnya sudah menjadi tugas dari pemerintah untuk menyediakan varian alat penyebaran informasi guna memberikan kemudahan terhadap masyarakat.

⁶⁴May Hana Bilqis R. *Akuntabilitas Kinerja di Instansi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang*. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akutansibisnisdanpublik/article/viewe/240>. Diakses Tanggal 4 Juli 2019

Hasil penelitian Ait Novatiani, menyatakan bahwa dalam melihat indikator transparansi sudah baik atau belum dapat dilihat dari komunikasi publik oleh pemerintah dan hak masyarakat, kemudian diberikan kemudahan untuk mendapatkan akses informasi.⁶⁵

Dari aspek partisipasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sudah baik, masyarakat sudah dilibatkan dalam pengisian kuesioner survey kepuasan masyarakat. dan Keterlibatan masyarakat lainnya adalah pelaksanaan Musyawarah Rencana Pembangunan. Hal tersebut sejalan dengan PP Menpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik, bahwa salah satu indikator dalam meningkatkan pelayanan adalah melalui partisipasi masyarakat terhadap pembangunan.⁶⁶

Hasil temuan A mustanir menyatakan bahwa partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat dalam hal kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara individu dan kelompok demi mewujudkan kepentingan bersama.⁶⁷

Dari aspek efektivitas dan efisiensi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sudah baik. Terdapat dua indikator dalam mengukur efektivitas dan efisiensi, yaitu dalam setiap melaksanakan pekerjaan sudah berdasarkan standar operasional

⁶⁵Ait Novatiani, Wedi Rusmawan Kusuma, dkk, *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kinerja Instansi Pemerintah*, Program studi akuntansi. Universitas widyatama. Bandung. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Volume 10 Nomor 01 Maret 2019.

⁶⁶ Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 13 Tahun 2009.

prosedur dan analisis jabatan. Implementasi dari efektif dan efisien tersebut yaitu, dalam bekerja pegawai sudah memiliki standar operasional prosedur yang dijadikan sebagai pedoman dalam bekerja, serta penempatan posisi pegawai sudah berdasarkan mekanisme analisis jabatan yang sesuai dengan tingkat pendidikan. Hal tersebut senada dengan penelitian E. Nurdin, A. Wowo. Menyatakan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja sangat membantu dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan dan dalam menghasilkan kinerja sesuai dengan standar sebagai acuan yang telah ditetapkan.⁶⁸

Dari aspek profesionalitas, di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, belum bisa dikatakan baik. Karena masih terdapat sebagian pegawai yang belum profesional dalam bekerja. Professional dalam artian memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik. Menurut teori Sutarjo, profesionalitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang aparatur yang sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki.⁶⁹

⁶¹A. Mustanir, Yasin, et al. *Peran Aparatur Desa dan partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah perencanaan Pembangunan Desa Tonrongnge Kecamatan baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal Ilmiah *Clean Government* Volume.2, Nomor.1. Tahun 2018. Dari Situs <http://lonsuit.unismuhluwuk.ac.id>.

⁶²E.Nurdin, AB. wowo, et al. "Pengaruh Pengembangan Kapasitas Sumberdaya Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Kendari". Jurnal Akutansi dan Keuangan Vol.3. No.1 Tahun 2018. Diakses pada Tanggal 05 Juli 2019. Dari Situs ojs.uho.ac.id

⁶⁹Abdullah Adri. *Pengaruh profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat provinsi Sulawesi selatan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Aalauddin Makasar tahun 2017 (Skripsi telah Dipublikasi). Diakses pada Tanggal 4 juli 2019. dari situs www.googlecholar.co.id

Dari aspek konsensus, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah secara umum sudah menjalankan indikator konsensus, jika terdapat pertentangan antar unit kerja, maka diselesaikan dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Ketika ada masalah, pimpinan mengumpulkan karyawan dalam sebuah ruangan, lalu mengidentifikasi permasalahan apa yang sedang dihadapi, masing-masing pegawai diperbolehkan dalam mengemukakan pendapatnya, kemudian bersama-sama mencari alternatif pemecahan masalah, ketika sudah ditemukan berbagai alternatif, maka pimpinan menetapkan keputusan berdasarkan alternatif tersebut yang dianggap sesuai dengan permasalahannya.

Hal tersebut sesuai dengan teori Sedarmayanti yang menyatakan bahwa pemerintahan yang baik selalu berperan sebagai penengah dari setiap permasalahan dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama.⁷⁰

4.3.2 Hambatan Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan tentunya tidak terlepas dari kendala ataupun hambatan. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, ditemukan tiga hambatan yang tentunya berpengaruh terhadap penyelenggaraan

⁷⁰NLY Dewi. *Potret Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance pada Pemerintahan Kota Denpasar*. Jurnal sintesa. Volume 9. Nomor 01 Tahun 2018.

pelayanan administrasi. Ketiga hambatan tersebut adalah: sentralisasi komando, kekuasaan yang besar, serta budaya Feodal.

Berdasarkan aspek sentralisasi komando, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih menjadi hambatan, karena dalam setiap melaksanakan pekerjaan berdasarkan instruksi langsung dari pimpinan. Hal tersebut senada dengan pendapat Wilson Olua yang mengatakan bahwa segala sesuatu yang diputuskan oleh atasan bersifat mutlak dan wajib untuk dipatuhi dan dijalankan sesuai perintah.⁷¹

Pelayanan yang bersifat sentral menyebabkan efek yang buruk dalam pemerintahan, karena struktur organisasi yang berjenjang sehingga terjadi kekuasaan yang semakin besar sesuai dengan tingkatan dalam struktur organisasi, sehingga dalam melaksanakan setiap pekerjaan antara pimpinan dengan karyawan saling ketergantungan, sulitnya untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam unit unit birokrasi karena tidak dapat memutuskan secara mandiri, harus menunggu perintah dari atasannya.⁷²

Berdasarkan aspek kekuasaan yang besar, Seketariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan administrasi, pelayanan yang diberikan masih bersifat kekeluargaan dan orang yang

⁷¹Wilson Olua. *Eksistensi Pemerintahan Kampung Yoka Hebaeibulu dalam Tata Pemerintahan Kota Jayapura*: Mahasiswa Fisip. Uncen, Tahun 2010

⁷²Budi. Setiono. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. (Bandung, Nuansa:2012)

memiliki hubungan dekat dengan pegawai. Menurut teori Budiono, hubungan kekerabatan serta legitimasi juga sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan⁷³.

Hasil temuan di atas senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Anggraini yang menyatakan bahwa masyarakat hidup dalam lingkungan sosial yang selalu berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain, sehingga timbul ikatan kekerabatan yang masih sangat kental dan kuat.⁷⁴ Begitu juga dengan pola hubungan relasi politik yang berdasarkan kepada hubungan keluarga dan kepentingan kelompok.

Berdasarkan aspek budaya feodal, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih kerap kali terjadi setiap saat. motivasi kerja aparat dinilai masih perlu peningkatan sehingga aktivitas yang dijalankan sendiri terkadang tidak berkaitan dengan produktivitas. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh AH Irawan yang menyatakan bahwa dalam melihat ada atau tidaknya budaya feodal dalam instansi pemerintahan yaitu masih terbatasnya kebebasan dalam mengeluarkan pendapat, masih melihat relasi-sosial, pangkat, jabatan serta kedudukan yang dimiliki⁷⁵

⁷³Budi Setiono. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. (Bandung, Nuansa:2012)

⁷⁴Dewi.Anggraini. *Politik Kekerabatan*. Jurnal Politik Propetik Volume 2. No 2. Tahun 2013. Diakses Tanggal 7 Juli 2019. Dari situs Journal.uin-alauddin.ac.id

Berdasarkan aspek mentalitas pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh tengah masih menjadi salah satu hambatan. minimnya tingkat kedisiplinan yang masih kurang terutama ketika mengikuti apel pagi. Kemudian ditambah lagi dengan absen yang masih manual membuat pengisian absen menjadi kurang efektif, berdasarkan pengamatan peneliti masih terdapat metode pengisian absen dengan sistem titik dan sistem menutup kesalahan teman.

Dari beberapa hambatan yang dialami dalam proses penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagai salah satu instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan melakukan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain dengan memberikan arahan serta mengevaluasi kinerja pegawai, mengikuti pelatihan pelatihan, studi banding, peningkatan kompetensi keahlian, maupun pembinaan pegawai agar mampu memahami setiap tugas dan fungsi yang telah diberikan.

Selain itu juga upaya lain yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah yaitu dengan mengadakan program jemput bola. Program ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan. Program jemput bola dilakukan dengan cara menjemput masyarakat yang sedang menuju ke kantor dan menanyakan apa tujuan dan siapa yang ingin ditemui.

⁷⁵AH. Irawan. *Perspektif Semiotik Tentang Representasi Budaya Feudal Dalam Iklan Milo Versi dengan Tema "Belum Tua Belum Boleh Bicara"*. Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 1. Nomor.1 Tahun 2011. Diakses pada Tanggal 02 Juni 2019 Dari Situs www.googlecendekia.ac.id

Selain itu juga adanya evaluasi kinerja setiap bulan yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sudah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudian dari hasil evaluasi tersebut ada kinerja pegawai yang bagus maka diberikan *Reward* berupa pemberian tunjangan kinerja, kenaikan pangkat, kenaikan gaji dan lain lain



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

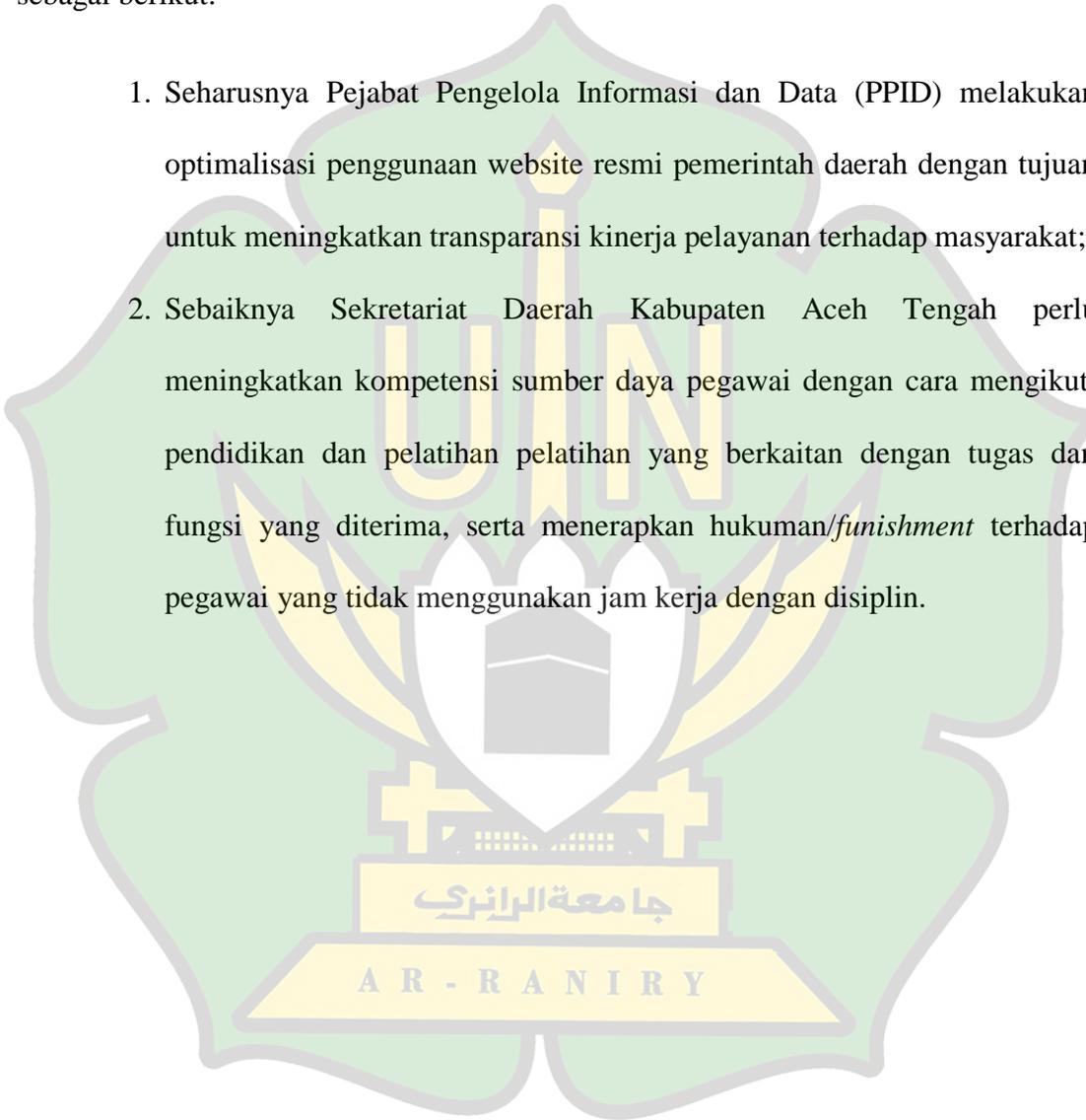
Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sudah menerapkan indikator *Good Governance* yang dikeluarkan oleh *United Development National Program*. Adapun aspek yang sudah diterapkan yaitu akuntabilitas, daya tanggap, konsensus, efektivitas dan efisiensi dan partisipasi beserta indikatornya masing-masing. Namun aspek yang belum diterapkan dengan baik yaitu transparansi dan profesionalitas.
2. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, menghadapi tiga hambatan utama. Ketiga hambatan tersebut adalah kurangnya pemahaman terhadap tugas dan fungsi yang menjadi tanggungjawab kepada masing-masing bagian. Pelaksanaan standar operasional prosedur yang tidak *Aplieable*, dan masih maraknya budaya *Feodal* yang masih di praktikkan di kalangan pegawai.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya Pejabat Pengelola Informasi dan Data (PPID) melakukan optimalisasi penggunaan website resmi pemerintah daerah dengan tujuan untuk meningkatkan transparansi kinerja pelayanan terhadap masyarakat;
2. Sebaiknya Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan pelatihan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi yang diterima, serta menerapkan hukuman/*funishment* terhadap pegawai yang tidak menggunakan jam kerja dengan disiplin.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsep teori dan Fakta dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faiz Arifin, Faiz Zamzani, dkk (2018) *Audit Internal Konsep dan Praktik Sesuai dengan Standart for The Professional Practice Of Internal Auditing*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hadad Muliaman D, Istiana Mafthuchah. (2015) *Suistanable Financing Industri Jasa Keuangan dalam Pembiayaan Berkelanjutan*, Jakarta: Gramedia
- Hakim, L. (2011). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Arruz Media.
- Hamdani, N. (1992). *Teori Tujuan Hukum*. Jakarta: Gramedia.
- Is Muhammad Sadi. (2015). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Karisma Putra Utama
- Thoha, M. (2017). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Pohan, R. (2007). *Metodologi Penelitian*. Banda Aceh: Ar-Rijal.
- Syafi'i, I. K. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Syarifuddin, P. M. (2010). *Hukum Administrasi Negara*. Banda Aceh: Syah Kuala University Press.

Setiono, B. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik Administrasi*. Bandung: Nuansa.

Sinambela, R. G. (t.thn.). *Reformasi Pelayanan Publik, antara Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Paragonatama Jaya.

Supeno, D. (2005). *Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta

Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Administarsi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zainal Mukarom, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

jurnal :

Riko Riyanda, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam* (Jurnal Volume 9.Nomor 2.Januari 2017).

Juanda Nawawi, *Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance* (Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 1. Nomor 3. Tahun 2012

Muhammad Ilham, *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Reformasi Agrarian di Indonesia* (Jurnal Yuridikaa. Volume 28, Nomor 2. Tahun 2013)

Syamsinar. *Penerapan Prinsip Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda*. (Jurnal Administrasi Negara Vol 04. Tahun 2016).

Zamroni, Afifuddin, dkk, *Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Jurnal Respon Publik. Volume 13. Nomor 2. Tahun 2019).*

Aria Muliapradana, Atik Indah Lazulfa. *Tata kelola administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di PT BAM Kabupaten Tegal.* (Jurnal institusi Politeknik Ganesha Medan. Juripol , Vol. 1 Februari 2018).

Ait Novatiani, Wedi Rusmawan Kusuma, dkk. *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kinerja Instansi Pemerintahan* (Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Vol 10 No 01 Maret 2019).

Dewi. Anggraini. *Politik Kekerabatan* (Jurnal Politik Propetik Vol 2. No 2. Tahun 2013).

Andjrah Hamzah Irawan. *Perspektif Semiotik Tentang Representasi Budaya Feudal Dalam Iklan A Milo Versi Dengan Tema "Belum Tua Belum Boleh Bicara"* (Jurnal Ilmu Komunikasi Vol 1 No.1 Tahun 2011).

Ahmad. Mustanir, Yasin, et al. *Peran Aparatur Desa dan partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah perencanaan Pembangunan Desa Tonrongnge Kecamatan baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.* (Jurnal Ilmiah Clean Government Vol.2, No.1. Tahun 2018).

E.Nuridin, AB.wowo, et al. *Pengaruh Pengembangan Kapasitas Sumberdaya Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan*

Keuangan dan Aset Daerah Kota Kendari”. *Jurnal Akutansi dan Keuangan* Vol.3.No.1 Tahun 2018.

Wilson Olua. *Eksistensi Pemerintahan Kampung Yoka Hebaeibulu dalam Tata Pemerintahan Kota Jayapura*. Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas ilmu sosial dan ilmu Politik. Uncen, Tahun 2010

Nih Luh Yuliana Dewi. *Potret Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance pada Pemerintahan Kota Denpasar*. (Jurnal sintesa. Vol 9 No 01 Tahun 2018).

Astomo Putra. *Penerapan Prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Nomor. 64 Tahun 2014

Skripsi

Fidyah Nita Ramadhani, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, 2018.

Ganang Chory Alfana, *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang*, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, 2017

Abdullah Adri, *Pengaruh Professionalisme Pegawai dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar, 2017

May Hana Balqis Rangkuti, *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang* (Jurnal Pancabudi. Volume 8. Nomor 2. Tahun 2018)

Undang-Undang:

Republik. Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 8 Tahun 2017 tentang *Rincian Tugas dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah*

Republik Indonesia, Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 3 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tengah*

Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan R.I, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*” (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016)

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014
Tentang Administrasi Pemerintahan.

Republik. Indonesia .Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000.

Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 27 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok
dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural Pada Lembaga Teknis Daerah
Kabupaten Aceh Tengah.

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja
Instansi Pemerintah.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 13
Tahun 2009 tentang Pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik
dengan partisipasi masyarakat.

Internet :

Putri. Nur Anggraini. 2016. *Pengertian Good Governance*. Dalam
www://repository.widyatama.ac.id

Arsi Widiandari, “*Service Overtime Karoshi: Konsekuensi dari Etos Kerja
Jepang*” hlm.77. Diakses Tanggal 15 Maret 2019 Dari Situs
<http://ejournal.undip.ac.id>

<https://www.bappenas.go.id>

Hasil wawancara:

Wawancara dengan Kepala Bagian Umum

Wawancara dengan Kepala Subbagian Kelembagaan dan Akuntabilitas Kinerja

Wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian

Wawancara dengan Kepala Subbagian Ketatalaksanaan dan Standarisasi Proses

Data Pendukung:

Sumber data dari Bagian Organisasi.

Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tengah Tengah.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 96/Un.06/FISIP/Kp.07.6/01/2019

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.06/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 12 Desember 2018

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara
 1. Dra. Maimunah, M.Ag. Sebagai pembimbing pertama
 2. Zakki Fuzad Khalil, S.IP., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Azizah Fitri
 NIM : 150802072
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Tata Kelola Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 14 Januari 2019
 An. Rektor
 Dekan,


 Feryta Dewit

Tembusan :
 1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
 4. Yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH
SEKRETARIAT DAERAH**

فمرينته كبو فاتن أجهتفه

سكريتاريتدانه

Jalan Commodore Yos Sudarso No. 01 Telp. (0643) 21023 Takengon

Takengon, 19 Maret 2019 M
12 Rajab 1440 H

Nomor : 423.6/084 /Adm.Kesra/2019
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Hal : Izin Mengadakan Penelitian

Kepada Yth.

Para Kepala Bagian di Lingkungan
Setdakab Aceh Tengah

Di _____
Tempat

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : B-644/Un.08/FISIP/PP.00.9/3/2019 tanggal 12 Maret 2019 perihal tersebut diatas, bahwa mahasiswi yang nama tersebut dibawah ini:

Nama : AZIZAH FITRI
Nim : 150802027
Fakultas/ Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh/ Ilmu Administrasi Negara.

akan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

" Tata Kelola Pelayanan Administrasi "

Sekaitan dengan hal tersebut diharapkan Saudara membantu memfasilitasi dalam rangka kelancaran penelitian tersebut.

Demikian kami sampaikan, terima kasih.



KARIMANSYAH, I. SE., MM
Pembina Utama Madya
Nip. 19620728 198503 1 003

Tembusan :

1. Bupati Aceh Tengah sebagai laporan.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry di Banda Aceh
3. Mahasiswi yang bersangkutan.
4. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH
SEKRETARIAT DAERAH

ميرينته كبو فاتن أجيته ته
سكرتاريت دائره

Jalan Commodore Yos Sudarso No. 01 Telp. (0643) 21129 Takengon

Takengon, 25 Maret 2019 M
18 Rajab 1440 H

Nomor : 423.6/ 1144 /Adm. Kesra/2019
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Di -

Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : B-644/Un.08/FISIP/PP.00.9/3/2019 tanggal 12 Maret 2019 hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswi yang nama tersebut dibawah ini :

Nama : AZIZAH FITRI
Nim : 150802027
Fakultas/ Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh/ Ilmu Administrasi Negara.

Telah selesai melakukan penelitian di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dengan judul :
"Tata kelola Pelayanan Administasi"

Demikian kami sampaikan dan terima kasih.



KARIMANSYAH. I. SE., MM
Pembina Utama Madya
Nip. 19620728 198503 1 003

Tembusan

1. Bupati Aceh Tengah sebagai laporan.
2. Mahasiswi yang bersangkutan.
3. Arsip

A. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah

1. Bagaimana mekanisme pelayanan di bidang administrasi umum?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bidang administrasi umum?
3. Bagaimana system pembagian tugas di bidang administrasi umum?
4. Bagaimana bapak membangun komunikasi antara bapak dan pegawai sehingga tercipta koordinasi dan hirarki yang strategis?
5. Apa saja produk pelayanan public di bidang administrasi umum?
6. Bagaimana tata ruang yang digunakan sebagai tempat pelayanan?
7. Apa saja fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan?
8. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui alur pelayanan public di kantor setdakab aceh tengah?
9. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani keluhan dari masyarakat?
10. Apa saja hambatan yang dialami dalam memberikan pelayanan?
11. Upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut?
12. Apakah petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada?
13. Apa saja keluhan dari masyarakat yang sering terjadi?
14. Bagaimana tindakan pegawai apabila ada masyarakat yang merasa kesulitan terutama dalam hal proses pelayanan ?
15. Bagaimana cara bapak dalam memotivasi semangat kerja pegawai?
16. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan?
17. Bagaimana sikap bapak dalam menerima saran dan masukan dari masyarakat?
18. Apa saja hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di secretariat daerah kabupaten aceh tengah

B. Kepala Bagian Tata Laksana dan Standarisasi Proses

1. Bagaimana sistem pembagian tugas di bidang organisasi?
2. Apakah dalam penempatan pegawai sudah sesuai dengan jabatan dan kualifikasi pendidikan?
3. Bagaimana aturan tentang seragam kerja pegawai?

4. Di dalam ruangan terdapat aturan khusus yang diterakan? Misalnya tidak boleh merokok?
5. Bagaimana dengan system absensi pegawai
6. Lebih efektif yang mana ? antar absen melalui finger print atau secara manual?
7. Bagaimana dengan tata ruang? Apakah sudah memberikan kenyamanan?
8. Apakah bidang organisasi dalam menjalankan setiap pekerjaan sudah sesuai standar operasional prosedur?
9. Dalam menunjang kinerja, apa saja alat bantu yang diberikan?
10. Apakah pegawai telah menguasai alat bantu tersebut?
11. Apa saja keluhan dari masyarakat yang sudah ditindaklanjuti?
12. Bagaimana respon dari pegawai jika menghadapi keluhan dari masyarakat?
13. Apakah ketika ada keluhan masyarakat langsung menyampaikan ke instansi terkait? Atau melalui media lain?
14. Bagaimana cara bapak dalam memotivasi semangat kerja pegawai?
15. Bentuk penghargaan apa saja yang diberikan ketika ada pegawai yang berprestasi?
16. Apa saja hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi?
17. Apa saja upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut?

C Hambatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi

- 1) Aspek politik
 - a. Kekuasaan yang besar
 - 1) Apakah pegawai telah menggunakan wewenang sesuai dengan tupoksinya?
 - 2) Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan?
 - 3) Dalam melaksanakan setiap pekerjaan apakah pegawai masih bergantung kepada kepada atasan?

- b. Sentralisasi komando
 - 4) Dalam melaksanakan pekerjaan apakah pegawai masih menunggu instruksi dari atasan?
 - 5) Apakah pegawai pernah kesulitan dalam mengatasi masalah?
 - 6) Bagaimana upaya yang dilakukan agar masalah tersebut bisa diselesaikan?
 - c. Organisasi tertutup
 - 7) Dalam pelaksanaan tugas apakah ada kontrol langsung dari atasan?
 - 8) Bagaimana pola rekrutemen pegawai?
 - 9) Dalam memberikan pelayanan apakah ada dipungut biaya?
- 2) Aspek administrative
- a. Regulasi yang kaku
 - 1) Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan?
 - 2) Bagaimana prosedur dalam memberikan informasi?
 - b. Struktur yang berjenjang
 - 3) Apakah ada perbedaan pendapat dalam sebuah unit terkait pelayanan?
 - 4) Bagaimana metode kerja yang diterapkan?
 - 5) apakah pegawai sudah efektif dalam memberikan pelayanan?
 - c. Anggaran terbatas
 - 6) Apakah pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi? Misalnya selalu hadir tepat waktu, mengikuti apel?
 - 7) Menurut bapak apakah pegawai sudah profesionalism dalam bekerja?
- 3) Aspek sosial budaya
- a. Apakah pegawai sudah profesionalisme dalam bekerja?
 - b. Apakah ada hambatan dalam menggunakan fasilitas pelayanan? Computer? Printer misalnya?
 - c. Apakah ada sanksi tertentu jika pegawai tidak mengikuti apel



AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Azizah Fitri
 Tempat/Tanggal Lahir : Pendere, 11 Desember 1997
 Alamat : Lr. Tgk. Daud Silang, Rukoh
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Kebangsaan/Suku : Indonesia/Gayo
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan : Mahasiswa
 No. Hp : 082167770104

Nama Orang Tua

- a. Ayah : M.Syukur
 b. Ibu : Sami

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 13 Bebesen Tahun Tamat 2009
2. MTsN Pegasing Tahun Tamat 2012
3. MAN 1 Takengon Tahun Tamat 2015
4. UIN Ar-Raniry Fakultas Ilmu sosial dan pemerintahan Tahun Tamat 2019

Banda Aceh, 15 Juli 2019
 Penulis,

Azizah Fitri

