



Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan *Good Governance* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo

Iwan Mamminanga¹, Yusran², Muh. Hasbi Abbas*³
^{1,2,3} Universitas Puangrimaggalatung

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tata kelola pelayan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, beserta hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kualitatif dimulai dari tahap persiapan, kemudian tahap penelitian dan tahap analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, secara umum sudah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* diantaranya: transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, partisipasi, efektif dan efisiensi, konsensus serta profesionalitas, namun terdapat dua hambatan yaitu terkait pada kurangnya anggaran dan mentalitas pegawai.

Keywords:

Tata Kelola, Pelayanan, Administrasi, *Good Governance*

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing the governance of administrative services at the Regional Secretariat of Wajo Regency, along with the obstacles in the administration of administrative services. The analytical method used in this research is descriptive qualitative analysis method starting from the preparation stage, then the research stage and the data analysis stage. The results showed that the Regional Secretariat of Wajo Regency, in general, has implemented the principles of Good Governance including: transparency, accountability, responsiveness, participation, effectiveness and efficiency, consensus and professionalism, but there are two obstacles, namely related to the lack of budget and employee mentality.

Keywords:

Governance, Service, Administration

✉ Corresponding author :

Email Address : m.hasby.abbas@gmail.com

1. Pendahuluan

Seperti yang telah diketahui bahwa Indonesia merupakan Negara hukum, oleh karena itu warga Negara perlu untuk patuh pada peraturan dan hukum yang berlaku agar adanya kedamaian dan keadilan. Namun untuk mewujudkan hal tersebut 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."

Sebagai bagian dari Pemerintahan Republik Indonesia tentunya Pemerintah Kabupaten Wajo tidak terlepas dari kegiatan pelayanan terutama pelayanan administrasi, dengan tujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Kegiatan administrasi kerap dianggap sebagai pekerjaan yang mudah, namun sebenarnya mampu memberikan efek yang begitu besar dalam perkembangan sebuah Negara. Yang penulis lihat dalam penyelenggaraan administrasi selama ini ada 3 jenis permasalahan umum yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi juga menjadi pengahambat dalam proses penyelesaian pelayanan administrasi yang efektif dan efisien yaitu :

1. Kedisiplinan
2. Aparat yang tidak mematuhi jam kerja dengan benar sehingga menghambat proses pelayanan
3. Pengaturan arsi yang tidak teratta dengan rapi sesuai standar operasional juga menjadi penghambat dalam pelayanan administrasi

Permasalahan tersebut merupakan pengahambat dalam proses pelayanan yang pada umumnya sering terjadi pada pada lembaga maupun instansi pemerintahan. Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini penilistertarik untuk melakukan penelitian terkait "Manajemen Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo".

2. Kajian Pustaka

Pengertian Tata Kelola

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 **Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....**

melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki.

Tata kelola juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis dalam menyusun, merencanakan, menganalisis, dan menetapkan perencanaan agar mencapai tujuan yang ditetapkan, namun perlu diketahui bahwa tata kelola akan berjalan dengan baik apabila berada dalam wadah organisasi yang mendukung dan tepat serta adanya regulasi pendukung dari pemerintah.

Tata kelola akan terlaksana dengan apabila memiliki budaya organisasi yang menetapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, dan dilaksanakan saling berkesinambungan satu sama lain, dengan demikian dapat menghasilkan hubungan kerjasama positif antara pemerintah, swasta maupun masyarakat.

Pelayanan

Manusia merupakan makhluk sosial 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.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh kelompok atau individu untuk membantu & memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

Berikut adalah ciri-ciri dari unsur-unsur pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006:34):

- 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) Bertanggung jawab
- 9) Memiliki kemampuan yang baik.

Dalam sebuah pelayanan diperlukan informasi beserta data yang jelas, dengan begitu akan lebih memudahkan dalam memberi layanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....

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 (non deskriminasi).

Unsur dari pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari ketersediaan sarana & prasarana dari penyelenggara pelayanan publik. Seperti tersedia tempat parkir kendaraan yang memadai, setiap ruangan bersih dan rapih, memiliki kipas / ac dalam ruangan, kantin dan lain-lain.

Administrasi

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Namun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), administrasi merupakan kegiatan yang di peroleh dengan cara menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dan pemerintahan, organisasi dan tata usaha.

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.

Ada 5 jenis pendukung administrasi perkantoran menurut Quible, yaitu :

- 1) Fungsi rutin, merupakan fungsi administrasi yang memerlukan pemikiran minimal penggandaan dan pengarsipan.
- 2) Fungsi analisis, yaitu fungsi yang memerlukan pemikiran secara luas dan mampu menganalisis sebuah permasalahan yang terjadi.
- 3) Fungsi teknis, merupakan fungsi yang berkaitan dengan keputusan, pendapat serta kemampuan dalam menangani peralatan kantor.
- 4) Fungsi Interpersonal yaitu fungsi yang mengutamakan keterampilan yang berhubungan dengan orang lain yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar dalam mengambil keputusan.
- 5) Fungsi Manajerial, sebuah fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, serta evaluasi.

Fungsi – fungsi diatas bertujuan untuk memudahkan dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat, dengan begitu pegawai yang memberikan pelayanan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan mampu bekerjasama dengan tim.

3. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, yang beralamat di Jl.Kejaksanaan, Sengkang, Kab Wajo. Alasan peneliti mengambil penelitian di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo adalah karena pada tanggal 22 April 2021 Kabupaten Wajo mendapatkan penghargaan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Intansi Pemerintah) dan penghargaan pelaksanaan RB (Reformasi Birokrasi) dan terpilih untuk mewakili 24 Kabupaten/Kota se-Sulawesi Selatan, sehingga membuat penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tata kelola yang di terapkan sehingga Kabupaten Wajo mendapatkan penghargaan tersebut. Adapun waktu yang direncanakan oleh penulis kurang lebih selama (3 bulan).

Terkait dengan penelitian tentang tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, maka di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuasi kualitatif, dimana penggunaan teori masih dimungkinkan sebagai alat penelitian sejak menemukan masalah, pengumpulan data, sampai pada analisis data, 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.

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian adalah :

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 dalam penelitian ini yaitu :

- a. Kepala Bagian Organisasi : Muh. Ilyas,S.STP.,M.Si (M.I)

Alasan peneliti mengambil informan Kepala Bagian Organisasi kerana kepala bidang tersebut mempunyai tugas membantu sekretaris daerah dalam bentuk tata kelola dibagian pengordinasian, pelaksanaan tugas daerah serta penyusunan kebijakan.

- b. Kordinator Bagian Pemerintahan : Ahmad Dartawan.SE (A.D)

Alasan peneliti mengambil informan bagian pemerintahan dikarenakan melaksanakan sebagian tugas asisten pemerintahan dan kesejahteraan rakyat serta lebih memahami pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

- c. Staff Bagian Umum : Muh. Zakar,AH,SS (M.Z)

Alasan peneliti mengambil informan bagian umum dikarenakan lebih memahami dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan serta evaluasi di bidang tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian keuangan, rumah tangga dan perlengkapan.

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.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data SWOT. Menurut Rangkuti (2005), analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi sebuah masalah, proyek atau bisnis yang berdasarkan faktor internal (dalam) dan faktor eksternal (luar) yaitu Strengths, Weakness, Opportunities and Threats. Analisis SWOT hanya menggambarkan situasi yang terjadi bukan sebagai pemecah masalah. Analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu :

1. *Strengths* (kekuatan)

Merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam organisasi ataupun perusahaan yang ada, kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi atau perusahaan.

2. *Weakness* (kelemahan)

Merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam organisasi atau perusahaan yang diteliti.

3. *Opportunities* (peluang)

Merupakan kondisi peluang berkembang di masa mendatang yang terjadi. Kondisi yang terjadi merupakan peluang dari luar organisasi maupun perusahaan itu sendiri, misalnya kompetitor, kebijakan, pemerintah dan kondisi lingkungan sekitar.

4. *Threats* (ancaman)

Merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri. Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan.

Tujuan analisis data swot adalah untuk menganalisa kekuatan dan kelemahan yang dimiliki suatu organisasi melalui observasi terhadap kondisi internal organisasi, serta analisa mengenai peluang

Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....

dan ancaman yang dihadapi organisasi yang dilakukan melalui observasi terhadap kondisi eksternal perusahaan.

4. Hasil dan Pembahasan

Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo

Sekretariat daerah kabupaten wajo merupakan salah satu instansi pemerintahan tingkat wilayah dua di kabupaten Wajo yang terletak di Wajo. 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 Wajo, penulis menggunakan indikator *Good Governance* yang dikeluarkan oleh *United Nation Development Program*, yaitu: akuntabilitas, transparansi, partisipasi, daya tanggap, konsensus, profesionalitas, efektifitas dan efisiensi.

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. Terdapat tiga indikator dalam melihat adanya pertanggungjawaban tersebut yakni memiliki laporan kinerja pemerintahan, seperti laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahana, sistem akuntabilitas kinerja pemerintah, serta monitoring dan evaluasi. Hal tersebut berkaitan dengan paparan Sub.Kordinator Bagian Pemerintahan (A.D) yaitu: *Dalam bekerja pegawai sudah memiliki laporan kinerja pemerintahan seperti Sakip, Lakip, serta Monitoring dan Evaluasi*". Laporan kinerja pemerintahan berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (Lakip). Lakip merupakan salah satu contoh bentuk laporan instansi 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.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (Sakip), sakip memiliki komponen utama yaitu perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan evaluasi kinerja. 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.

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 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. Hal tersebut berkaitan dengan paparan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Wajo (M.I) yaitu: *"Semua pegawai sudah bekerja secara transparan karena setiap pekerjaan sudah di tambahkan kedalam web wajokab.go.id sebagai bukti jika pegawai sudah bekerja secara terbuka"* 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 **Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....**

dapat mengajukan keberatan kepada PPID. Sarana pengaduan masyarakat yaitu telah disediakan aplikasi berbasis web. Di dalam aplikasi tersebut berisi tentang beranda, profil, Wajo dalam angka, transparansi, perencanaan, produk hukum, PPID, OPD, pariwisata.

c. Professionalitas

Professionalitas merupakan kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan secara optimal tanpa pandang bulu siapa orang yang dilayani, semua 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 Staff Sub.Bagian Umum (M.Z) menyatakan bahwa: *“sebagai manusia biasa yang menjadi pelayan publik tentu belum bisa mencapai 100% memenuhi standar operasional namun sebagai ASN sudah semestinya untuk siap memberi layanan pada masyarakat”*

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 para pegawai dalam bekerja berdasarkan standar operasional prosedur dan analisis jabatan. Standar operasional prosedur di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo digunakan sebagai penunjang dalam proses pelayanan.

Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan penempatan kerja tentu berpengaruh terhadap professionalism, efektifitas dan efisiensi 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. Berikut paparan Kepala Sub Bagian Organisasi Sekda Kab.Wajo (M.I) : *“pegawai itu ditempatkan sesuai dengan SOP, kompetensi, pangkat, kualifikasi pendidikan dan tentu yang mampu menjalankan tugas yang akan dijalankan kedepannya, terutama yang mampu memenuhi target”* 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. 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, **Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....**

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 diberi akses untuk memberi saran maupun keluhan melalui surel yang tersedia di website. Berikut hasil wawancara dengan Kordinator Bagian Pemerintahan(A.D) yaitu: *“untuk kegiatan yang melibatkan langsung masyarakat dalam hal tata kelola pemerintahan adalah web wajokab.go.id yang dapat di akses langsung oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun memberi masukan dalam surel yang telah di cantumkan dalam web tersebut”*

f. 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. Untuk menunjang prestasi kerja pegawai pihak atasan biasanya memberi semangat kerja dengan berbagai cara. Hal tersebut berkaitan dengan paparan Kepala Bagian Organisasi (M.I) yaitu: *“untuk menunjang semangat kerja pegawai biasanya akan diberi penghargaan, kenaikan / penempatan jabatan, memberikan tunjangan dsb”* Tunjangan prestasi kerja merupakan penghasilan yang didapatkan berdasarkan prestasi pegawai yang diberikan sebagai *reward* tingkat kehadiran maupun pencapaian kinerja. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, 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, sementara kenaikan pangkat diberikan setiap tahun selama dua tahap.

Pembahasan

Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kab. Wajo

Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....

Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo 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.

Dari aspek Transparansi, Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo sudah baik dari segi kejelasan informasi dan telah menyediakan website yang menyediakan berbagai layanan yang bisa diakses oleh masyarakat, namun pemberian informasi manual masih terbilang kurang memadai seperti kurang tersedianya kotak saran untuk menyampaikan keluhan maupun pendapat oleh masyarakat. Baiknyadiimbangi akses informasi online dan manual karena tidak semua masyarakat memiliki akses maupun mampu memahami informasi melalui website.

Dari segi Partisipasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo masih kurang baik, masih sedikit yang melibatkan partisipasi masyarakat seperti mengikutsertakan masyarakat dalam pengisian kuisisioner survey terkait kepuasan masyarakat selain dari menyediakan web yang berisi surel untuk menyampaikan keluhan.

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

Dari aspek Professionalitas, di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo juga sudah termasuk kategori baik, karena telah menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberi sesuai dengan kualifikasi masing-masing, sesuai dengan teori Sutarjo, profesionalitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang aparatur yang sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki.

Dari aspek Konsensus, Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo secara umum sudah menjalankan indikator konsensus, seperti untuk mendorong semangat kerja karyawan diberi sebuah penghargaan, kenaikan jabatan, dan diberi tunjangan.

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.

Manajemen Pelayanan Administrasi dalam rangka Pelaksanaan.....

Deskripsi Analisis Data SWOT

Dari hasil analisis terhadap faktor internal dan eksternal yang telah dilakukan, selanjutnya dibuat hasil dari Analisis SWOT dibuat untuk memberikan arahan Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo Berikut tabel yang menunjukkan matriks dari analisis data SWOT :

Matriks Analisis Dan Strategi Dat Swot

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FAKTOR INTERNAL</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FAKTOR ESKTERNAL</div>	<p style="text-align: center;">STRENGTH</p> <ol style="list-style-type: none"> Sudah memiliki aturan jelas tentang tata kelola birokrasi. Standar operasional prosedur pelayanan yang sudah sesuai. 	<p style="text-align: center;">WEAKNESS</p> <ol style="list-style-type: none"> Kurangnya kesadaran pegawai. Kurang optimalnya penggunaan teknologi informasi terutama bagian penyampaian keluhan dan saran dari masyarakat.
<p style="text-align: center;">OPPORTUNITY</p> <ol style="list-style-type: none"> Berkembangnya teknologi informasi menjadii peluang untuk tata kelola yang lebih baik. Dengan adanya digital semuanya jadi lebih mudah diakses secara transparan. 	<p style="text-align: center;">STRATEGI SO</p> <ol style="list-style-type: none"> Lengkapya peralatan penunjang kinerja pegawai akan lebih memaksimalkan hasil kerja. Menerapkan standar operasional dan memberi <i>reward</i> pada pegawai agar lebih semangat dalam bekerja. 	<p style="text-align: center;">STRATEGI WO</p> <ol style="list-style-type: none"> Dengan transparansi dalam pekerjaannya baik melalui teknologi maupun manual, tentu menjadi poin tertentu untuk menunjukkan kinerja pegawai.
<p style="text-align: center;">THREATS</p> <ol style="list-style-type: none"> Adanya pihak ketiga yang menyampaikan informasi yang tidak akurat dari keinginan masyarakat yang akan di sampaikan ke Bupati. Adanya pencurian atau peretasan data oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. 	<p style="text-align: center;">STRATEGI ST</p> <ol style="list-style-type: none"> Kejelasan dalam penyampaian informasi dan adanya penjagaan dalam pengaksesan data. Menjaga terus diterapkannya sstandar operasional kepada para pegawai. 	<p style="text-align: center;">STRATEGI WT</p> <ol style="list-style-type: none"> Penjagaan dan penerapan sistem keamanan sangat penting dan diperlukan. Melatih pegawai agar lebih mahir dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang.

Gambar. Matriks Analisis dan strategi Data SWOT

5. Kesimpulan

Seharusnya Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo lebih meningkatkan lagi partisipasi masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pemerintahan dan aparat pemerintah lebih memahami keinginan dan hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat..

Sebaiknya Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi yang diterima, serta menerapkan hukuman/*punishment* terhadap pegawai yang tidak menggunakan jam kerja dengan disiplin.

Reference :

- 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 Maftuchah. (2015) *Sustainable 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.
- Syafi'i, I. K. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- 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.
- Ait Novatiani, Wedi Rusmawan Kusum dkk. *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kinerja Instansi Pemerintah* (Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Vol 10 No 01 Maret 2019).
- Dewi.Anggraini. *Politik Keakerabatan* (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).

Internet :

Putri. Nur Anggraini. 2016. Pengertian *Good Governance*. Dalam [www://repository.widyatama.ac.id](http://repository.widyatama.ac.id)
Arsi Widiandari, "*Service Overtime Karoshi: Konsekuensi dari Etos Kerja Jepang*" halaman 77. Dari Situs
<http://ejournal.undip.ac.id> <https://www.bappenas.go.id>

Hasil wawancara:

Wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi

Wawancara dengan Kordinator Bagian Pemerintahan

Wawancara dengan Staff Bagian Umum