

PELAYANAN FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN MODERN

Said Saggaf

Direktur Program Pascasarjana STIA PRIMA, Sengkang

Rudi Salam

Dosen LB Pend. Administrasi Perkantoran, FIS UNM

Fakhri Kahar

Dosen Ilmu Administrasi Negara, FIS UNM

Haedar Akib

Ketua Program Doktor Ilmu Administrasi Publik PPs UNM

ABSTRAK

Pelayanan administrasi merupakan pekerjaan yang dipandang sebelah mata tetapi mampu memberikan efek yang signifikan bagi suatu Negara. Hancurnya suatu organisasi bukan karena tidak mampu menghadapi persaingan yang ketat tetapi data yang dimiliki belum mampu untuk jadi informasi yang akurat yang demi keberlangsungan suatu organisasi. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran modern menyangkut 5 (lima) fungsi seperti: 1) Fungsi Manajerial, 2) Interpersonal, 3) Teknis, 4) Rutin, dan Analisis atau dengan kata lain Fungsi MITRA. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Analisis (kualitatif) yang didukung oleh data kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah Pegawai pada Kantor Kecamatan Barombong yang terdiri dari 14 orang. Sedangkan informannya adalah camat, sekretaris camat, staf / pegawai dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran modern di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa mencakup fungsi manajerial, interpersonal, rutin dan analisis termasuk dalam kategori tinggi sedangkan fungsi teknis termasuk dalam kategori rendah. Aspek tersebut memberikan gambaran bahwa fungsi teknis menjadi perhatian penting dalam pelaksanaan fungsi MITRA terlebih dalam penyediaan teknologi seperti software, akses internet dan ketersediaan sumber daya manusia masih rendah.

Keywords: *Function Modern Office Administration, administrative services, Government, Public Service.*

PENDAHULUAN

Meningkatkan Pelayanan publik suatu Negara sejatinya membutuhkan kerjasama yang baik antara pemerintah, masyarakat maupun pihak independen. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengungkapkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan

dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Demikian halnya pada Kecamatan Barombong adalah salah satu daerah yang ada di Kabupaten Gowa yang merupakan daerah otonom dengan luas wilayahnya 20.530 km² atau 20.530.000 hektar. Karena daerah tersebut, merupakan daerah yang relatif luas, maka dalam menjalan pembangunan di daerah ini mengalami hambatan karena sebageian penduduknya tersebar dari 7 (tujuh) desa/kelurahan bahkan di daerah Benteng Somba Opu harus melewati Sungai Jeneberang jika ingin menuju ke Kelurahan Kanjilo atau Kantor Kecamatan, sehingga pelayanan belum maksimal dalam mengembangkan potensi daerah untuk dapat dikelola secara maksimal.

Sebagai kawasan perpanjangan tangan dari Kabupaten Gowa yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi. Pelayanan administratif yang dimaksudkan termasuk didalamnya yaitu pelayanan administrasi perkantoran. Sebagaimana Gie (2009:13) menegaskan bahwa setiap tugas pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada sebuah instansi pemerintah harus didukung oleh pelayanan administrasi perkantoran (*office service*). Fungsi administrasi perkantoran sebagaimana disebutkan oleh Quible (2001:175), terdiri dari: fungsi manajerial, interpersonal, teknis, rutin, dan analisis (fungsi MITRA). Peneliti berpendapat bahwa fungsi MITRA pada Kecamatan Barombong terlaksana, akan tetapi belum optimal yaitu belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakatnya.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan didukung oleh informasi melalui wawancara awal yang dilakukan pada selang bulan November 2013 sampai Januari 2013 serta hasil penelitian terdahulu menunjukkan terdapat permasalahan pelaksanaan fungsi MITRA dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa yang dapat diidentifikasi. Seperti halnya dalam menjalankan uraian tugas dan pokok yang berdasarkan dengan peraturan yang ditetapkan pemerintah pusat maupun daerah ternyata belum menggunakan standar operasional prosedur (SOP) akibatnya masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus perizinan yang ada di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Permasalahan fungsi MITRA dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Barombong diindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak maksimal, hal ini disebabkan karena proses penyediaan layanan belum menyediakan standar pelayanan yang baik. Akibatnya Kondisi ini sering menimbulkan keluhan penerima layanan yaitu masyarakat.

Berdasarkan permasalahan dalam pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran dalam pelayanan administrasi akan menghambat kinerja pelayanan berkualitas Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dalam mencapai tujuan. Peneliti menduga bahwa indikasi belum optimalnya fungsi administrasi perkantoran yang dilakukan selama ini belum tepat sasaran, fokus, praktis, sistematis, konsisten, terpadu, terus menerus, berkesinambungan, berkelanjutan dan komprehensif. Aspek penting lain adalah faktor yang menentukan proses refungsionalisasi administrasi. Berbagai aspek tersebut menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian secara ilmiah mengenai analisis dampak kebijakan pemekaran kecamatan terhadap pelaksanaan fungsi administrasi pada Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa.

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik *discretionary services*, pemerintah daerah dapat menyediakan sendiri pelayanan publik secara otonom. Dalam hal ini pemerintahan daerah memiliki diskresi yang luas untuk mengatur dan melaksanakan pelayanan publik. Di Indonesia, UU 22/1999 yang sudah direvisi menjadi UU 32/2004 memberikan diskresi dan otonomi yang besar kepada pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri pelayanan publik yang harus disediakan. Henry (1995: 22) mengemukakan tentang bagaimana hubungan administrasi negara dengan kepentingan umum, dengan menyimpulkan bahwa:

Tuntutan peran administrasi (birokrasi) dalam pelayanan umum telah menjadi kajian yang sangat filosofis dan berumur panjang jauh sebelum ilmu administrasi negara itu sendiri muncul dan berkembang. Akar pemikiran tentang masalah pelayanan masyarakat sebetulnya telah termaktub dalam konsep-konsep pemikiran Hegel, Jhon Locke maupun para filosof lainnya. Sesungguhnya pelayanan masyarakat merupakan jiwa dasar dalam penyelenggaraan administrasi negara. Tanpa pelayanan masyarakat, maka sebetulnya seseorang yang menyelenggarakan tugas-tugas negara atau pemerintah bukanlah menyelenggarakan pekerjaan administrasi negara.

Menurut Moenir (1995: 41), “pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal”. Pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pemikiran tentang layanan tersebut, maka dapat diketahui bahwa bicara tentang layanan (*service*), maka ada dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayanan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini *servant* merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi *customer*. Konsep ini lebih identik dengan organisasi privat, karena dalam organisasi publik pengertian *customer* belum sepenuhnya digunakan sebagai pengganti istilah masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diskusi tentang pelayanan kepada masyarakat peneliti akan melibatkan empat unsur yang terkait, yaitu (1) pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani, (2) pihak masyarakat yang dilayani, (3) terjalin hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani, dan (4) pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial, budaya, ekonomi dan sebagainya.

Semakin pentingnya tugas pelayanan publik, seharusnya tugas pelayanan bukan hanya menjadi kewajiban dari unit operasional atau staf pelaksana, tetapi merupakan kewajiban organisasi. Bahkan kepemimpinan organisasi saat ini telah diarahkan pada terciptanya kepemimpinan pelayanan (*servant leader*). Selanjutnya Pramuji (1994: 21) mengemukakan “pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”. Sedangkan jasa publik menurut Ndraha (1997: 62) adalah “produk

menyangkut hajat hidup orang banyak yang dapat dijual belikan, tetapi proses, produk, harga, penjualan/distribusinya dikendalikan oleh pemerintah”.

Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mengemukakan Kelompok Pelayanan Publik, terdiri atas: (1) Kelompok pelayanan Administratif, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok pelayanan jasa.

Fungsi Administrasi dalam Pelayanan Kantor Kecamatan

Meningkatkan kualitas layanan publik merupakan suatu cita-cita yang diharapkan oleh setiap lembaga, baik lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta, demikian halnya, dengan Kecamatan Barombong. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal tentunya harus memiliki kriteria yang mampu menjadi pijakan atau acuan dalam pelaksanaan administrasi. Adapun fungsi administrasi perkantoran yang mampu memberikan pelayanan yang baik maka dapat dilihat dari teori Quible (2001:175) menjelaskan lima jenis fungsi administrasi perkantoran (*office support functions*) dalam pelayanan organisasi, yaitu: fungsi manajerial, interpersonal, teknis, rutin, dan analisis (fungsi MITRA).

1. Fungsi manajerial

Quible (2001:175) mengungkapkan bahwa fungsi manajerial dalam organisasi berkaitan antara lain dengan pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi. Kaitannya dengan fungsi manajerial dalam pelayanan pada Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Untuk menjalankan fungsi ini diperlukan adanya standar kinerja yang jelas. Dari standar tersebut dapat ditentukan indikator kinerja yang akan dijadikan dasar untuk menilai hasil kerja (kinerja) pegawai serta akan memudahkan dalam melakukan koreksi apabila ada penyimpangan. Sejalan dengan pernyataan di atas, Pasal 2 ayat (4) butir b Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 yang kemudian diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 memberikan kewenangan kepada pemerintah (pusat) untuk menetapkan pedoman standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan oleh (pemerintah) kabupaten dan kota termasuk di bidang pemerintahan terkhusus di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa.

Penjelasan tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa fungsi manajerial dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa berkaitan dengan proses pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi yaitu adanya usaha untuk menciptakan iklim kerjasama diantara staf pelaksana pelayanan administrasi, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien melalui suatu standar kinerja atau prosedur yang jelas.

2. Fungsi interpersonal

Fungsi interpersonal menurut Quible (2001:175) yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasikan tim. Peningkatan kinerja dalam hal komunikasi interpersonal akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Penjelasan di atas menunjukkan fungsi interpersonal dalam pelayanan

administrasi di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan untuk melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif.

3. Fungsi teknis

Fungsi teknis menurut Quible (2001:175) yaitu fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai seperti *familiaritas* dengan beberapa *software*. Secara teknis di Kantor Kecamatan untuk mengarsipkan atau menyimpan data yang ada membutuhkan suatu sistem yang mampu menyimpan secara sistematis dan mudah untuk ditemukan kembali. Sehingga dengan sistem yang digunakan mampu memberikan kontribusi yang sangat berarti dalam pelaksanaan pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa fungsi teknis dalam pelayanan administrasi berkenaan dengan pemanfaatan teknologi yang terintegrasi untuk mempermudah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

4. Fungsi rutin

Fungsi rutin menurut Quible (2001:175) yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran minimal seperti pencatatan, pendokumentasian, pengarsipan, dan lain-lain. Mengacu pada pendapat Gie (2009:16), fungsi rutin berkaitan dengan kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan. Penjelasan tersebut, memberikan pemahaman bahwa dalam pelayanan administrasi berkaitan dengan kegiatan pencatatan, pendokumentasian dan pengarsipan yang berkaitan dengan pelayanan di kantor kecamatan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa rekaman atau catatan yang mencerminkan setiap langkah upaya yang dilakukan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat agar menggambarkan juga kerapihan, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi kantor kecamatan.

5. Fungsi analisis

Fungsi analisis menurut Quible (2001:175) yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan. Sistem ini menyediakan informasi tentang keadaan masa lampau, masa kini dan masa yang akan datang dan tentang kejadian relevan di dalam dan di luar organisasi yang bersangkutan. Uraian tersebut, memperjelas bahwa fungsi analisis dalam pelayanan administrasi berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan untuk menganalisis data masyarakat untuk digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Mengenai fungsi administrasi perkantoran (*office support functions*) dalam pelayanan organisasi dapat dipahami bahwa pada sebuah organisasi terdapat beberapa fungsi, aktifitas dan deskripsi pekerjaan yang berbeda satu sama lainnya. Sejalan dengan hal ini, Sukoco (2007:31) memberi ketegasan tentang pentingnya organisasi dalam memadukan semua komponen tersebut guna mencapai tujuan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat dipahami bahwa sistem pelayanan administrasi perkantoran merupakan bagian integral dari pelayanan masyarakat yang berperan mendukung pencapaian tujuan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Sejuahmana keberhasilan fungsi

birokrasi administrasi perkantoran dilaksanakan dalam memberikan pelayanan bergantung pada keberhasilan aparat. Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa keberhasilan aparaturnya dalam penyelenggaraan fungsi dan kegiatan sistem pelayanan administrasi perkantoran menjamin kesuksesan dan pencapaian tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Menganalisis setiap fenomena pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran maka mengarah pada Deskriptif Analisis (kualitatif) yang didukung oleh data kuantitatif sedangkan untuk melihat dampak pemekaran terhadap pelaksanaan fungsi administrasi diperoleh dari fakta dan data yang ada pada masyarakat kecamatan Barombong. Responden pada penelitian ini adalah Pegawai pada Kantor Kecamatan Barombong yang terdiri dari 14 orang. Sedangkan informannya adalah camat, sekretaris camat, staf / pegawai dan masyarakat. Dalam penelitian menganalisis data kualitatif maka akan dibuat laporan sementara untuk kemudian dilakukan verifikasi dan konfirmasi hasil analisis deskriptif kualitatif yang dilakukan. Disamping itu, untuk memperoleh data kuantitatif yang menguatkan hasil analisis yang diperoleh, sekaligus sebagai dasar yang ditetapkan dalam tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan tabel dan analisis deskriptif terhadap indikator manajerial menyangkut pemberian penjelasan oleh petugas terhadap persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian administrasi secara lisan/tertulis, ketepatan pemberian pelayanan dan pemanfaatan waktu pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Hasil analisis tersebut, sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat, petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai ketersediaan layanan yang disampaikan. Malahan dalam setiap proses pelaksanaan pengurusan administratif hampir semua layanan gratis. Akibatnya masyarakat merasa terlayani dengan baik terlebih dalam menghadapi kendala, maka para petugas memberikan layanan maksimal dalam pemberian layanan.

Pelaksanaan fungsi MITRA pada aspek interpersonal yang meliputi penyampaian komunikasi dan respon positif terhadap penerima layanan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini disebabkan bahwa setiap petugas atau pegawai memberikan pelayanan baik mulai dari menyambut masyarakat terhadap keluhan yang dihadapi, sampai pada proses penyelesaian layanan. Berdasarkan pelayanan yang baik tersebut, tentunya masyarakat merespon positif dari setiap layanan yang diberikan tanpa ada beban yang dihadapi masyarakat selama proses layanan.

Pelaksanaan fungsi MITRA pada aspek fungsi teknis yang meliputi ketersediaan akses informasi dengan menggunakan akses internet dan komputer pada Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dalam mendukung kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat termasuk dalam kategori rendah. Sejatinya, penyediaan informasi yang akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat merupakan suatu layanan yang mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses setiap informasi meskipun tidak berada di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Tetapi dari kondisi ideal tersebut, belum optimal dilaksanakan para petugas atau pemberi layanan karena keterbatasan fasilitas dan kemampuan sumber daya yang dimiliki.

Pelaksanaan fungsi MITRA pada aspek fungsi rutin yang meliputi pencatatan sampai pada penyimpanan data layanan pada Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa termasuk dalam kategori rendah. Dalam pelaksanaan fungsi MITRA tentunya dalam membutuhkan suatu informasi tentunya diharapkan mampu memberikan data yang akurat dan pada saat dibutuhkan telah diperoleh dengan cepat dan tepat. Tetapi pada saat pelaksanaan proses pencatatan sampai pada penyimpanan tidak tersistematis dan masih secara manual, maka tentunya akan mengalami suatu kendala-kendala untuk mengaktualisasikan harapan-harapan tersebut. Hal ini tergantung dari komitmen sebuah kantor/lembaga atau organisasi dalam melaksanakan fungsi administrasi. Apakah harus menggunakan biaya untuk melaksanakan proses administrasi dengan menggunakan teknologi secara maksimal atau masih tetap mempertahankan pelaksanaan administrasi secara manual.

Pelaksanaan fungsi MITRA pada aspek fungsi analisis meliputi petugas administrasi memberikan solusi dan penyelesaian keluhan masyarakat tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Hal ini sesuai dengan hasil analisis angket yang memberikan kategori tinggi. Sebagai pemberi layanan sejatinya harus memberikan pelayanan prima yang baik, seperti dalam penanganan keluhan masyarakat harus dilayani dengan baik dan menggunakan waktu yang tidak berbelit-belit dalam setiap persoalan yang akan diselesaikan. Apabila hal tersebut, dapat terlaksana dengan baik maka masyarakat akan memberikan *image* yang baik kepada pihak pemberi layanan. Hal ini berbanding terbalik dengan pelayanan publik di Negara Hongkong sudah cukup bagus dan bahkan mendekati pelayanan publik prima. Kita bisa melihat beberapa contoh pelayanan publik prima di sana, berdasarkan wawancara dengan Bu Sherina (*Branch Manager at asia-one employment agency*). Pemerintah Hongkong menjaga rakyatnya dengan penuh perhatian dan kasih sayang, makanya sebagian besar masyarakat Hongkong menjadi makmur dan pada akhirnya juga memakmurkan pemerintah juga.

PENUTUP

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan di atas, mengenai Pelayanan Fungsi Administrasi perkantoran modern Pada Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Fungsi MITRA mencakup pada beberapa indikator manajerial, interpersonal, rutin dan analisis adalah termasuk dalam kategori tinggi, dan teknis termasuk dalam kategori rendah. Hal ini memberikan gambaran bahwa fungsi teknis diharapkan menjadi perhatian penting dalam pelaksanaan fungsi MITRA terlebih dalam penyediaan teknologi seperti *software*, akses internet dan ketersediaan sumber daya manusia masih harus mengalami pembenahan.

DAFTAR PUSTAKA

Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*, diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. "Budaya Pemerintahan dan Dampaknya terhadap Pelayanan Masyarakat". *Jurnal Ilmu Pengetahuan*. Edisi Ketiga. Jakarta.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern Edisi Kesembilan*. Yogyakarta: Liberty.
- Pramuji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Makalah seminar pada Kementerian Aparatur Negara RI. Jakarta.
- Quible, Z.K. 2001. *Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.