



Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang dalam Meningkatkan Pelayanan

Beni Cahyadi dan Abdul Kadir*

Program Studi Kepemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran tata usaha bagian umum kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik adalah yang disebut pelayanan prima yaitu bentuk pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau dari pada pelayanan waktu yang lalu. Kantor tata usaha bagian umum merupakan salah satu ujung tombak dari pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang berhadapan langsung dengan publik yang harus dilaksanakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Seiring dengan pesatnya pembangunan dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat deli serdang mengakibatkan semakin kritisnya publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah deli serdang yang dirasakan belum optimal dan belum memberikan hasil yang efektif dan efisien. Maka sebagian besar masyarakat deli serdang mengharapkan pegawai pemerintah Kabupaten Deli Serdang khususnya tata usaha bagian umum dapat memberikan pelayanan terbaik. Metode penelitian yang digunakan berjenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui metode pengumpulan data yang didasarkan pada studi pustaka dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menemukan terdapatnya kelemahan-kelemahan pada aparatur pemerintahan daerah dalam mewujudkan kinerja maksimal.

Kata Kunci: Peranan; Tata Usaha; Bagian Umum; Meningkatkan; Pelayanan.

Abstract

This study aims to look at the role of public administration office part Regent of Deli Serdang in improving services to the public. Quality of service can also be viewed on the quality of services delivered. Quality of service is best called excellent service that is the best form of service exceed, surpass, surpass the services provided by the other party or of the service time ago. Office administration common parts is one of the spearheads of Deli Serdang regency government dealing directly with the public must be implemented efficiently and effective. Along with the rapid development and increasingly complex needs of people deli serdang resulted in increasingly critical public with the services provided by the government serdang deli that had not been optimal and have a number of effective and efficient. So most people expect government employees serdang deli Deli Serdang regency administration particularly common parts can provide the best service. The method used manifold qualitative descriptive approach through data collection methods that are based on a literature review and in-depth interviews. The results of this study found the presence of the weaknesses in local government personnel in achieving maximum performance.

Keywords: Role; Administration; General Affair; Increase; Service.

How to Cite: Cahyadi, B., dan Abdul K., (2015). Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang dalam Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (1): 14-24.

*Corresponding author:

E-mail: abdulkadiruma@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintahan daerah dengan prinsip otonomi daerah dan desentralisasi yang terkandung dalam Undang-undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menitikberatkan pada fokus pencapaian kesejahteraan masyarakat di daerah. Prinsip otonomi daerah dan desentralisasi juga mengharuskan adanya partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah sehingga menjadi kewajiban pemerintahan daerah untuk dapat memberikan akses yang seluas-luasnya bagi hadirnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Bentuk kesediaan pemerintahan daerah dalam merespon partisipasi masyarakat dalam rangka melaksanakan tugas dan kewenangan maka pemerintahan daerah dengan segenap birokrasi yang melekat di dalamnya harus menyesuaikan "diri" melalui reformasi birokrasi yang memfokuskan pada peningkatan pelayanan yang mudah diakses oleh publik. Birokrasi yang notabene sebuah organisasi tentulah memiliki sistem berikut sub sistem yang didalamnya melekat pula tugas ataupun fungsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainya meski berada pada tujuan yang sama yakni melayani suatu hal yang menjadi peran dari organisasi (birokrasi).

Pemerintahan daerah sebagai organisasi yang besar dalam lingkup daerah seperti pada kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang yang berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai tugas dan fungsi yang telah digariskan sehingga keberadaan kantor Bupati Deli Serdang dapat di akses oleh publik secara luas dengan berbagai kepentingan. Dengan luasnya wilayah Kabupaten Deli Serdang yang berimplikasi pada besarnya jumlah penduduk serta beragamnya kepentingan publik terhadap Bupati Deli Serdang maka di perlukan pengelolaan akses publik ke kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang dengan tujuan agar publik yang berkunjung ke kantor Bupati Deli Serdang dapat diketahui

tujuannya, terjadwal, dan terdata sehingga terjadi keteraturan jadwal ditengah kesibukan publik yang berkepentingan dan juga ditengah kesibukan Bupati Deli Serdang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Bupati Deli Serdang. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *snowballing*, melalui teknik ini penentuan informan akan bergantung pada informan kunci, informan kunci akan menginformasikan kepada peneliti pihak mana yang relevan untuk dijadikan informan dalam mendukung informasi yang diperlukan pada penelitian ini

Adapun teknik yang akan digunakan dalam proses pengambilan data adalah: *Library research* (penelitian kepustakaan). Yaitu menggunakan data-data tertulis yang bersumber dari buku dan dokumen tertulis lainnya; *Deep Interview* (penelitian lapangan). Yaitu menggunakan wawancara secara mendalam kepada informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Deli Serdang terletak antara 20 - 57" Lintang Utara, 30 - 16" Lintang Selatan dan 980033" - 99027" Bujur Timur. Secara luas wilayah Kabupaten Deli Serdang dengan luas wilayah 2.497,72 km² (249.772 Ha). Kabupaten Simalungun terdiri dari 22 Kecamatan, 380 desa dan 14 kelurahan. Pada tahun 2012, jumlah penduduk Kabupaten Simalungun sebanyak 1.845.615 jiwa (Buku Profil Deli Serdang Tahun 2013).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1984, Ibukota Kabupaten Deli Serdang dipindahkan dari kota Medan ke Lubuk Pakam dengan lokasi perkantoran di Tanjung Garbus yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara tanggal 23 Desember 1986. Kabupaten Deli Serdang berbatasan dengan: Sebelah

Utara, Kabupaten Langkat dan Selat Malaka; Sebelah Timur, Kabupaten Serdang Bedagai; Sebelah Selatan, Kabupaten Karo dan Kabupaten Simalungun; Sebelah Barat, Kabupaten Karo dan Kabupaten Langkat; Sektor pertanian, perkebunan, peternakan dan kelautan menjadi komoditi utama yang dihasilkan di Kabupaten Deli Serdang. Penggunaan lahan secara keseluruhan didominasi untuk sektor pertanian dan perkebunan.

Pilkada Deli Serdang dilaksanakan pada tahun 2013 dan bupati hasil Pilkada adalah Ashari Tambunan dan Wakil Bupati Zainuddin Mars dengan visi “Menjadikan Kabupaten Deli Serdang yang maju dengan masyarakatnya yang religius, sejahtera, bersatu dalam kebhinnekaan melalui pemerataan pembangunan, pemanfaatan sumber daya yang adil, dan penegakan hukum yang ditopang oleh tat pemerintahan yang baik”.

Salah satu jalan untuk mewujudkan visi tersebut adalah dengan berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan iklim investasi yang kondusif agar dapat menarik minat kalangan investor baik dalam maupun luar negeri untuk menanamkan modalnya di wilayah Kabupaten Deli Serdang demi tercapainya kesejahteraan masyarakat Deli Serdang.

Visi: Menjadikan Kabupaten Deli Serdang yang maju dengan masyarakatnya yang religius, sejahtera, bersatu dalam kebhinnekaan melalui pemerataan pembangunan, pemanfaatan sumber daya yang adil, dan penegakan hukum yang ditopang oleh tata pemerintahan yang baik”

Misi Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut: 1. Mendorong lahirnya masyarakat “civic” yang toleran, dapat menerima perbedaan agama, etnik, orientasi politik, dan status sosial lainnya serta meningkatkan kualitas hidup rakyat; 2. Meningkatkan pembangunan yang merata disegala bidang; 3. Meningkatkan kualitas SDM Pemerintah dan rakyat Deli Serdang; 4.

Menegakkan supremasi hukum dan meningkatkan jaminan situasi yang kondusif; 5. Mendorong percepatan pembangunan prasarana dan sarana daerah; 6. Melaksanakan pelaksanaan tata pemerintahan yang baik.

Terjadi peningkatan usia produktif meskipun peningkatannya tidak signifikan karena hanya 1,5% saja. Peningkatan usia produktif ini ternyata di ikuti dengan angka pengangguran yang juga meningkat. Pada tahun 2014 dari total angkatan kerja sebesar 922,21 ribu terdapat 89,13% yang telah bekerja dan sisanya 10,87% yang tidak bekerja. Jumlah laki-laki dan perempuan hampir berimbang, namun lebih banyak jumlah penduduk laki-laki dari ketiga rentang usia yang ada di dalam tabel

Angkatan kerja di Deli serdang masih rendah tingkat pendidikannya sehingga memungkinkan produktifitas tenaga kerja di Deli Serdang juga masih rendah. Sumber data DDA, Tahun 2014. BPS Deli Serdang, Tingkat pengangguran di Deli Serdang cukup tinggi dan semakin besar jumlahnya dari tahun ke tahun

Angka tersebut termasuk kategori tinggi bila dibandingkan angka nasional yang dilansir oleh Bapenas untuk tahun 2014 sebesar 7,41%

Basis pengangguran tersebut terdapat di pedesaan dan perkotaan dengan tingkat pendidikan SMA sederajat dan Diploma / Universitas.

Komposisi penduduk 2014 bekerja per sektor di dominasi oleh pertanian (25%), perdagangan (23%), industri (19%), bangunan (11%), pengangkutan (7%) dan lainnya sisanya sebesar 15%

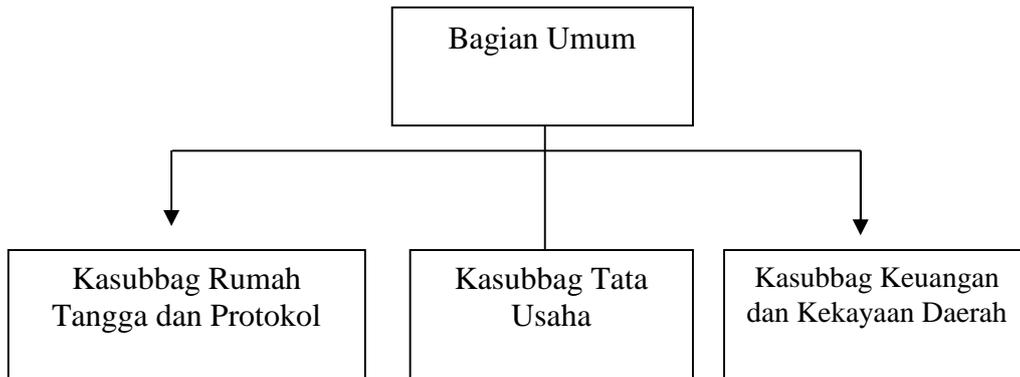
Data menunjukkan kenaikan signifikan dari sektor industri dan perdagangan dari tahun 2013-2014, di iringi berkurangnya sebaran signifikan sektor pertanian. Terjadi pergeseran orientasi mata pencaharian dari bertani menjadi buruh jelas diperlihatkand di dalam tabel yang diolah dari BPS tersebut 33,8% data BPS menunjukkan buruh atau karyawan.

Hal tersebut didukung dengan semakin tingginya pertumbuhan industri

di Deli serdang serta semakin berkurangnya lahan pertanian masyarakat yang disebabkan perkebunan besar maupun penggunaan tanah berubah menjadi tempat hunian.

Struktur Organisasi Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang terdiri dari: Bagian Umum; Kasubbag Rumah Tangga dan Protokol; Kasubbag Tata Usaha dan Protokol; Kasubbag Keuangan dan Kekayaan Daerah

Bagan Organisasi Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang



Sumber :.Dokumen Pemkab Deli Serang

Berdasarkan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana tercantum pada Pasal 32 bahwa kepala bagian umum mempunyai rincian tugas: Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan; Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib; Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan administratif umum dilingkungan sekretariat daerah; Mengkoordinasikan perumusan kebijakan dibidang tata usaha, rumah tangga dan protocol; Mengkoordinasikan perumusan kebijakan dibidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah; Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi perlengkapan dilingkungan Sekretariat Daerah; Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi keuangan dilingkungan Sekretariat Daerah; Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor dilingkungan Sekretariat Daerah; Melaksanakan pengelolaan surat

menyurat, arsip dan dokumen lainnya; Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor dilingkungan Sekretariat Daerah; Melaksanakan pengawasan terhadap kebersihan kantor dilingkungan Sekretariat Daerah; Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pimpinan satuan kerja perangkat daerah yang akan melaksanakan perjalanan dinas; Mempersiapkan naskah dinas yang berhubungan dengan bidang tugasnya kepada atasan; Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas; Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor dilingkungan Sekretariat Daerah; Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku; Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas; Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas; Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam

buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan; Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan umum menurut Moenir (2000: 26), menyebutkan: "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai haknya".

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keterpaduan, sederhana, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang tidak lepas dari kepentingan masyarakat dan bagaimana seseorang aparat pemerintah mampu melayani kebutuhan masyarakat.

Ratminto dan Winarsih (2005:5) juga menjelaskan bahwa pelayanan administrasi adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana tercantum pada

Pasal 32 bahwa salah satu tugas dan fungsi tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang adalah mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan administratif umum dilingkungan sekretariat daerah. Hal ini merupakan salah satu contoh langkah diambil oleh pemerintah kabupaten Deli Serdang melalui tata usaha bagian umum sebagai suatu langkah nyata memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Deli Serdang sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi kehidupan masyarakat Deli Serdang itu sendiri. Karena semua kegiatan yang dilakukan oleh Pemkab Deli Serdang dikendalikan melalui kantor tata usaha bagian umum mulai dari peralatan, pelaku, pembawa acara, dan perlengkapan (Wawancara dengan Kasubbag Umum Kantor Bupati Deli Serdang).

Meskipun pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi oleh pegawai kantor tata usaha bagian umum pemerintah kabupaten Deli Serdang saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi keinginan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau langsung kepada pemerintah, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Namun, menurut kasubbag tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang dalam melayani masyarakat pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Deli Serdang.

Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik adalah yang disebut pelayanan prima yaitu, bentuk pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Kantor tata usaha bagian umum merupakan salah satu ujung tombak dari pemerintah kabupaten Deli Serdang yang

berhadapan langsung dengan public yang harus diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Seiring dengan pesatnya pembangunan dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat Deli Serdang mengakibatkan semakin kritisnya publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Deli Serdang yang dirasakan belum optimal dan belum memberikan hasil yang efektif dan efisien. Maka sebagian besar masyarakat Deli Serdang mengharapkan pegawai pemerintah kabupaten Deli Serdang khususnya tata usaha bagian umum dapat memberikan pelayanan terbaik kepada mereka.

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada masyarakat. sebagai contoh adalah pelayan surat masuk. Proses pelayanan surat masuk adalah sebagai berikut: Surat diterima oleh seorang petugas; Surat disortir (dipisah-pisahkan); Surat diterima pencatat surat dan kemudian dicatat dalam buku agenda atau kartu kendali; Surat disampaikan ke pengarah surat; Surat didistribusikan ke unit organisasi sesuai dengan alamat yang tertulis dalam surat (sering disebut dengan istilah “ unit pengelola”); Surat diterima unit pengolah.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gonroos, 1990) yaitu: Core service, Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, yang merupakan produk utamanya. Misalnya untuk pelayanan pembuatan KTP, maka penyediaan KTP merupakan layanan utamanya; Facilitating service, Facilitating service adalah fasilitas layanan tambahan kepada masyarakat, misalnya terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran dll), maka pemerintah menyediakan layanan satu atap atau satu pintu dengan menggunakan teknologi yang canggih; Supporting service, Seperti pada facilitating service, supporting service merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai

pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya” misalnya dalam membuat masyarakat nyaman, maka disediakan ruang tunggu yang memadai bahkan bisa saja diberi AC. Demikian juga dengan penyediaan tempat parkir kendaraan.

Selain itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar prima, yakni: Konsep mendahulukan kepentingan masyarakat; Salah satu indikator adanya kepuasan masyarakat adalah tidak adanya keluhan dari masyarakat. Akan tetapi di dalam praktek, keluhan-keluhan masyarakat ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan masyarakat tersebut untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat. kunci utama keberhasilan pelayanan terletak pada cara instansi/organisasi tersebut memerlukan masyarakat; Pelayanan dengan sepenuh hati.

Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, kita lebih banyak belajar tentang para masyarakat kita, agar kita dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik di masa yang akan datang.

Budaya pelayanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/ organisasi pemberi pelayanan dengan masyarakatnya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian masyarakat dari instansi/organisasi pemberi pelayanan.

Sikap pelayanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan.

Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berpikir bahwa memperlakukan diri kita sendiri perlu selalu dipraktekkan. Yang diutamakan dalam pelayanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, melainkan bentuk

nyata pelayanan yang sebelumnya sudah diberikan dalam pelatihan-pelatihan dan dapat diterapkan pada saat praktek lapangan, ketika berhubungan langsung dengan masyarakat.

Konsep pribadi prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku dan komunikasi yang prima. Seseorang dapat dikatakan memiliki pribadi prima apabila: Tampil ramah; Tampil sopan dan penuh hormat; Tampil yakin; Tampil rapi; Tampil ceria; Senang memaafkan; Senang bergaul; Senang belajar dari orang lain; Senang pada kewajaran.

Budaya kerja juga harus diterapkan dalam organisasi pemerintah terutama di bagian umum kantor bupati Deli Serdang. Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Budaya kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengembangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan.

Wahana budaya kerja adalah produktivitas yang berupa perilaku kerja yang tercermin antara lain: kerja keras, ulet, disiplin, produktif, tanggung jawab, motivasi, mafaat, kreatif, dinamik, konsekuen, konsisten, responsive, mandiri, makin lebih baik dan lain-lain.

Menurut Budhi Paramita dalam tulisannya berjudul "Masalah Kesenjangan Budaya dan Manajemen di Indonesia" budaya kerja dapat dibagi menjadi: Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.

Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan atau sebagainya.

Selanjutnya oleh Professor Emil P. Bolongoita, JR dari Asian Institute of Management menyatakan bahwa pada masa globalisasi ini sebaiknya pemerintah mampu mengakomodasikan pengalaman manajemen pemerintahan dengan pengalaman pengelolaan bisnis dan memperlakukan masyarakat sebagai pelanggan (customer). Kombinasi pengelolaan seperti tersebut mendorong ide yang disebut Total Quality Governance (TQG) dengan beberapa prinsip sebagai berikut: Mempertemukan tuntutan masyarakat dan kemampuan pemerintahan; Mekanisme kerja yang berorientasi pada pasar; Mengaktualisasikan misi lebih penting dari pada mengatur; Fokus kerja pada hasil/keluaran barang/jasa bukan masukan; Upaya kualitas lebih banyak mencegah dari pada memperbaiki/mengobati; Mengutamakan hasil partisipatif/gotong royong; Melakukan kerjasama, koordinasi dan kemitraan.

Melaksanakan budaya kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku SDM untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan.

Manfaat yang di dapat antara lain sebagai berikut: menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong-royongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki, cepat menyesuaikan diri perkembangan dan luar (faktor eksternal seperti: pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi dan lain-lain). Mengurangi laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu.

Selain itu masih banyak lagi manfaat yang muncul seperti kepuasan kerja

meningkat, pergaulan yang lebih akrab, disiplin meningkat, pengawasan fungsional berkurang, pemborosan berkurang, tingkat absensi turun, ingin belajar terus, ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi dan lain-lain.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan nilai budaya kerja adalah pilihan nilai-nilai moral dan etika yang dianggap baik dan positif, meliputi nilai sosial budaya positif yang relevan, norma atau kaidah, etika dan nilai kinerja produktif yang bersumber dari pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Nilai tersebut dipedomani secara individu atau kelompok yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja dalam rangka pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik atau masyarakat adalah isu yang sangat krusial dan menarik untuk selalu didiskusikan. Dimana dalam prakteknya selalu saja publik berada pada posisi tawar yang tidak seimbang dengan pemerintah. Pemerintah sebagai pemeran utama birokrasi cenderung membuat peraturan yang berbelit-belit dan rumit. Meskipun demikian, berdasarkan wawancara dengan kasubbag tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang setidaknya ada dua faktor yang menjadi kendala bagi mereka dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Deli Serdang, yaitu: Adalah pelayanan yang berhubungan dengan diluar kantor tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang, yaitu: Kurang pahamiannya masyarakat tentang birokrasi dalam penyampaian surat menyurat sehingga sering terjadi kesalah pahaman; Kurang pahamiannya masyarakat tentang tugas-tugas pimpinan sehingga masyarakat merasa dianak tirikan atau tidak di tanggapi setiap ada permasalahan; Kurang pahamiannya masyarakat mengenai peraturan-peraturan yang menyangkut hak dan kewajiban; Yaitu kendala yang timbul dari dalam tubuh tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang antara lain: Belum optimalnya koordinasi dengan instansi

lain yang terkait dengan permasalahan yang dihadapi; Disiplin para pegawai; Sarana dan prasarana yang minim; Kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai

Berdasarkan faktor yang menjadi kendala bagi tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu adanya upaya untuk mengatasi hal tersebut. Upaya tersebut ada yang dilakukan secara nyata maupun tidak.

Diperlukan usaha dari semua pihak untuk dapat mewujudkan semua itu adapun upaya yang telah dilakukan, antara lain: Meningkatkan disiplin Kerja dan Motivasi Kerja, Perilaku pegawai yang belum mencerminkan disiplin pegawai diupayakan untuk selalu mengadakan apel pagi setiap hari. yang diikuti oleh seluruh pegawai.

Selain itu juga melalui mutasi yang diadakan sehingga akan menciptakan suasana kerja yang lebih segar dengan adanya pergantian pegawai dan menciptakan iklim berkompetisi. Salah satu cara yang dapat juga dilakukan adalah dengan pemberian penghargaan kepada pegawai yang menjadi teladan.

Para pegawai harus memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas, sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian apabila kualitas dari SDM pegawai meningkat maka diharapkan hasil kerja (*output*) juga akan meningkat secara kualitasnya, sehingga bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan perangkat adalah seperti dengan mengikuti diklat-diklat.

Keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang, hendaknya tidak menurunkan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Perlu untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana yang tersedia secara maksimal sehingga keterbatasan akan hal itu tidak begitu mengganggu pelaksanaan tugas

pelayanan. Peranan sarana dan prasarana pelayanan sangat penting demi lancarnya proses pelayanan disamping peranan unsur manusianya itu sendiri.

Sosialisasi yang dilakukan dengan mengaktifkan peran pihak kecamatan dalam memberikan penerangan kepada masyarakat. Melalui pemberitahuan baik dalam pelaksanaan apel hari Senin juga melalui rapat koordinasi yang dilakukan. Dengan adanya kerjasama antara tata usaha bagian umum dan kecamatan akan membantu terselenggaranya pemerintahan yang lebih baik lagi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kinerja pegawai tata usaha bagian umum sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan tersebut. Semakin tinggi kinerja pegawai maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan yang dicapai. Artinya, dengan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan juga semakin besar.

Berkembangnya era globalisasi sekarang ini yang penuh transparansi/keterbukaan, akan semakin kompleks dan penuh persaingan akan membuka wawasan atau cakrawala berpikir para penyelenggara pemerintahan untuk terus berperan dalam rangka mempercepat perubahan masyarakat dari masyarakat yang tradisional menuju masyarakat maju dan modern, dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

Kualitas atau kepuasan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dipengaruhi oleh sikap positif yang terpancar dari penampilan yang menarik, tutur bahasa yang halus dan sopan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain faktor sikap, kepuasan juga dipengaruhi oleh kemampuan menguasai prosedur, cara memproses, menyelesaikan keperluan, kebutuhan masyarakat sehingga dapat diserahkan dengan tepat waktu dan tepat kualitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Agar pengawasan dapat berjalan baik, maka harus memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditentukan. syarat-syarat pengawasan antara lain: a. Harus memperhatikan dan disesuaikan dengan sifat dan kebutuhan organisasi; b. Harus mampu menjamin adanya tindakan perbaikan; c. Harus bersifat fleksibel; d. Harus ekonomis dalam hubungan dengan biaya; e. Harus memperhatikan juga prasyarat sebelum pengawasan dimulai, seperti adanya rencana yang jelas dan pola/tatanan organisasi yang jelas.

Dalam pelaksanaan pengawasan ini juga harus dibarengi dengan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kemampuan para pegawai dalam menjalankan fungsinya. Dari evaluasi ini kepala bagian umum akan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para pegawainya dalam pencapaian tujuan. Dari hambatan tersebut dicarikan strategi untuk mengatasinya sebagai solusi dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada sekarang dan yang akan datang.

Berkaitan dengan pelayanan, ada 2 istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Contoh menerima telepon dari pihak lain yang berhubungan dengan unit kerja kita adalah bentuk pelayanan yang rutin kita lakukan.

Adapun menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan; Penyelenggara adalah pelayanan publik adalah instansi pemerintah; Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi kementerian, Departemen, Kesekretariatan

Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pejabat instansi pemerintah yang memberikan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang atau masyarakat instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan satu pedoman yaitu keputusan menteri negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003. Untuk itu perlu dukungan dan komitmen antara lain adanya kejelasan pelayanan yang diberikan, konsistensi aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan, mengkomunikasikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan serta adanya komitmen yang kuat untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

SIMPULAN

Aparatur pemerintah kurang disiplin dan belum memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga dinilai belum mampu menegakan pemerintahan yang baik (*good government*). Pelayanan yang di berikan masih dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Masih adanya keterbatasan kemampuan dan keterampilan aparatur dalam mengelola tugas-tugas pada bagian umum. Minimnya sarana dan prasarana mengakibatkan kinerja pada bagian umum belum optimal. Terjadinya komunikasi yang kurang baik antara masyarakat dengan pegawai tata usaha yang membidangi surat menyurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadila, T.A.A., dan Usman T., (2014). Prosedur Penerbitan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (1): 18-30
- Fernanda, D, Drs, M.Soc, Sc. (2006), Etika Organisasi Pemerintah, Jakarta, LAN-RI.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Bumi Aksara.
- Lisnawati dan Abdul K., (2014). Proses Penanganan Tata Kearsipan Daerah pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (1): 31-44.
- Martin, W.B. 2005. Quality Costomer Service, Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan. Jakarta: PPM.
- Moenir, HAS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, T, 2003, *Kybernology 1*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurcholis, H. 2007, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Grasindo: Jakarta.
- Osborne, D, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Rahmadhan, W. dan Muhammad A.H., (2014). Prosedur Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Deli Serdang, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (2): 176-190.
- Rahmadhan, W; Muhammad A.H., dan Taufik W.H. (2013). Prosedur Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Deli Serdang, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (2): 161-175.
- Ratminto dan Atik S.W, 2005, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Said, M, 2007, Birokrasi di Negara Birokratis, Malang: UMM Press.
- Sari, V.K. dan Nahor S., (2013). Analisis Perubahan Karakteristik Desa Bandar Klippa-Percut Sei Tuan-Deli Serdang Tahun 2005-2010, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (1): 48-64.

Beni Cahyadi dan Abdul Kadir, Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati

- Setiyono, B, 2004, Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi, Semarang: Puskodak Undip.
- Sianipar, J, 1998, Pelayanan prima (Badan Diklat Prajabatan Golongan II), LAN Republik Indonesia, Jakarta
- Suganda, H. Dann, 1999, Manajemen Pelayanan Umum, LAN< Perwakilan Jawa Barat Bandung
- Sundarso, dkk. 2007. Teori Administrasi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Supriyadi, G, Drs., MM, dan Tri Guno,Drs., LLM, 2006. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah, Jakarta : Lembaga Administrasi negara Republik Indonesia.
- Supriyanto, E dan Sri, S. 2001. Operasionalisasi Pelayanan Prima, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suranto, H. B. 2005. Pengantar Manajemen, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutopo, MPA dan Adi Suryanto, Drs, M.Si, 2006. Pelayanan Prima, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Wasistiono, S, 2001, Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan, Alqaprint, Jatinangor
- Winardi, J. 2004. Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.