

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan administrasi sangat penting bagi suatu instansi. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2009:98) yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan keuntungan seseorang atau instansi sebagai penyedia layanan, di mana kualitas pelayanan yang semakin tinggi menghasilkan keuntungan bagi instansi yang semakin tinggi pula.

Sesuai konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik. Demikian halnya Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Setda NTT) dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai unsur staf pembantu Gubernur mengemban tugas pokok menyelenggarakan ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan, tata usaha keuangan sekretariat daerah dan tata usaha pimpinan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk meningkatkan kualitas kerja sama dan pelayanan prima administratif kepada Biro-biro di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi, organisasi perangkat daerah pusat dan daerah serta kepada Publik (Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi NTT).

Sementara itu, bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT berfungsi merencanakan dan melaksanakan tugas tata usaha sekretaris daerah dan staf ahli meliputi urusan program, data dan evaluasi, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, tata usaha umum serta memberikan layanan administrasi kepada semua unsur di lingkungan biro. Pelayanan administrasi secara khusus

diantaranya melakukan kegiatan pengelolaan naskah dinas yang masuk dan keluar sesuai prosedur yang berlaku agar terarah dan terkendali, serta mengelola arsip baik arsip aktif, inaktif maupun arsip statis sesuai pola kearsipan agar mudah ditemukan apabila diperlukan (Peraturan Gubernur NTT No.53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi NTT).

Situasi problematik yang terjadi yakni pada sisi yang ideal, kualitas pelayanan administrasi penting di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT karena menyelenggarakan administrasi bagi Biro-biro di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi, organisasi perangkat daerah pusat dan daerah serta kepada Publik dibagian surat dan arsip, namun disisi faktual pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT nampak kurang berkualitas disebabkan karena kinerja pegawai yang lemah. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Patrilisia A. M.Palla, ST selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli pada hari Kamis 25 November 2021 di ruangan tata usaha Biro Umum Setda NTT, menyatakan gambaran permasalahan kinerja di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT yaitu: Hal pertama adalah kedisiplinan pegawai yang belum optimal baik itu kehadiran yang tidak tepat waktu saat masuk kerja (terlambat) dan pemanfaatan jam istirahat yang sering terlambat kembali bekerja, sehingga berdampak kurang baik pada pelaksanaan pekerjaan yang merupakan tugas dan tanggungjawab setiap pegawai. Seperti halnya pegawai penyelenggara administrasi surat, dimulai dari pegawai di loket maupun bagian pencatatan, dengan kurang disiplin waktu berkerja pegawai terkadang (tidak setiap saat) tidak berada ditempat kerja pada jam masuk dan istirahat sehingga surat masuk lambat dieksekusi di bagian tata usaha dan bagian lainnya. Diantaranya surat masuk yang ditujukan kepada Gubernur, Wakil Gubernur, Protokol, Asisten 1 sampai Asisten 3, Sekda dan Biro Umum. Dampaknya banyak surat yang menumpuk sehingga terlambat

untuk diantarkan ke tempat tujuan yang sudah ditujukan. Pegawai penyelenggara administrasi surat kurang tepat waktu saat masuk kerja sehingga tidak dapat mengikuti Apel pagi, padahal Apel sangat penting dalam hal bukti nyata kesetiaan pegawai dan organisasi serta dapat memperoleh informasi baru dari pimpinan. Hal kedua, pegawai terkadang kurang merespon pekerjaan ditunjukkan dengan menunda pekerjaan. Hal ini berhubungan dengan ketepatan/kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (mengantar surat, memberikan surat balasan secara cepat, menyelesaikan surat masuk maupun surat keluar dengan cepat). Hal ketiga banyak juga pegawai yang disiplin ilmunya tidak sesuai dengan fungsi. Contohnya ada Sarjan Teknik yang di tempatkan di bagian Tata Usaha dan Staf Ahli, juga pegawai sarjana ekonomi, fkip yang ditempatkan di persuratan dan arsip. Hal ini berhubungan dengan pegawai sulit menyelesaikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan disiplin ilmu.

Selanjutnya gambaran permasalahan kualitas pelayanan administrasi yakni: dalam menunjang administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT telah memiliki beberapa aplikasi modern seperti E-Lacak dan E-Kode yang membantu dalam proses pencarian dan penomoran surat. Namun karena kedisiplinan kinerja pegawai dalam ketepatan kehadiran saat masuk kerja menyebabkan eksekusi surat menjadi terhambat. Selain itu, kurang tersedianya Box Arsip dan Asrip surat belum tertata dengan baik, tempat lemari laporan tidak ada tempat sehingga arsip surat ditaruh di gudang dan menjadi kendala untuk dicari. Kemudian masih kurang sumber daya manusia khususnya tenaga Arsiparis, baik dinamis maupun statis sehingga perlu diadakan pelatihan khusus.

Permasalahan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi yang disampaikan di atas sejalan dengan pengamatan awal yang dilakukan calon peneliti pada Bulan Oktober hingga November 2021. Selanjutnya wawancara awal dengan Andreas Hedang. A.Md selaku Arsip

Paris Penyelia pada hari Jumat 28 Januari 2022 di ruangan tata usaha Biro Umum Setda NTT, menyatakan gambaran permasalahan kinerja pegawai dalam hal khusus administrasi surat menyurat di bagian tata usaha Biro Umum Setda NTT adalah sebagai berikut:

Data surat dibedakan menjadi: surat masuk, surat keluar, surat ditolak, surat tidak dieksekusi, surat tanpa balasan. Alasan surat ditolak yakni pada saat surat dari berbagai kalangan masyarakat, pemerintah atau instansi mereka memasukan dulu di loket tata usaha biro umum dan kemudian di tulis di buku surat masuk, lalu bagian pengecekan surat memeriksa surat tersebut dan dari surat-surat tersebut terdapat kesalahan seperti alamatnya tidak jelas, isi surat tidak jelas, banyak kesalahan dalam penulisan ketik tulisan yang salah dan ejaan. Hal ini berhubungan dengan kurangnya ketelitian. Kemudian alasan surat tidak dieksekusi dan lambat diproses karena: 1) surat lambat dieksekusi oleh pegawai sesuai target waktu yang ditentukan yaitu 2 hari, tapi karena sikap pegawai yang tidak selalu ada pada jam kerja dan kurang adanya respon cepat, tepat dan tanggap sehingga surat yang tiba terakhir akan tertumpuk di bawah surat yang lebih dulu. Sedangkan surat itu membutuhkan waktu cepat untuk di balas dan akhirnya terhambat sampai berminggu-minggu, 2) Surat yang masuk ada batas waktu untuk mengecek kembali surat sehingga surat yang tadinya di masukan melalui tata usaha biro umum ketika tidak diproses akan dikembalikan secara utuh, untuk diperbaiki kembali sesuai instruksi yang diberikan, 3) Pegawai lebih mengutamakan surat yang bersifat penting untuk dibalas, tapi terkadang juga karna surat selalu menumpuk surat penting tersebut terbengkalai. Kemudian ada juga surat yang tidak perlu menggunakan balasan/secara langsung diberitahukan, contohnya: ada beberapa surat yang tidak perlu menggunakan balasan beberapa diantaranya yaitu: Surat Pemberitahuan, Surat pra penelitian untuk mahasiswa langsung memberikan informasi secara langsung untuk mengambil

data tanpa ada balasan, ada beberapa surat biasa yang langsung memberi tahu secara langsung tanpa dibuat surat balasan.

Gambaran permasalahan di bagian tata usaha Biro Umum Setda NTT yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan awal didukung dengan data secara kuantitatif mengenai: surat masuk, surat keluar, surat ditolak, surat tidak dieksekusi dan surat tanpa balasan tahun 2021, ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Data Surat di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT
Periode Januari-Desember 2021

Periode	Data Surat				
	Periode Januari-Desember 2021				
	Masuk	Keluar	Ditolak	Tidak Dieksekusi	Tanpa Balasan
Januari	602	33	225	113	246
Februari	768	79	160	126	435
Maret	885	72	164	111	438
April	675	43	125	135	372
Mei	877	73	195	114	534
Juni	851	57	343	182	269
Juli	637	63	125	135	314
Agustus	664	59	178	170	289
September	670	45	172	160	293
Oktober	642	46	50	189	357
November	769	51	144	178	396
Desember	782	81	142	124	420

Sumber: Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT, 2022

Berdasarkan data di atas menunjukkan jumlah surat masuk lebih banyak dari surat keluar selain itu banyak surat yang ditolak serta tidak dieksekusi, disebabkan karena kinerja pegawai yang lemah dalam pelayanan surat dan arsip. Hal ini menunjukkan pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT cenderung kurang berkualitas. Secara hipotetik menunjukkan bahwa kinerja pegawai sebagai suatu variabel (X) yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi (Y) di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT.

Secara teoretis kinerja pegawai merupakan persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya (Bahri, 2013:3-4). Selanjutnya berdasarkan paradigma manajemen publik baru yang menekankan kinerja organisasi publik berorientasi pada aspek kinerja pelayanan, maka pada penelitian ini digunakan indikator kualitas pelayanan untuk mengukur kinerja pelayanan, merujuk pandangan Tangkilisan (2005:219), dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Publik*. Tangkilisan menyatakan bahwa pengukuran kinerja pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam buku yang berjudul *Delivering Quality Service* (Ratminto. 1999). Ada 11 (sebelas) indikator kinerja pelayanan yaitu: 1) Kenampakan fisik (*Tangible*); 2) Reliabilitas (*Reliability*); 3) Responsivitas (*Responsiveness*); 4) Kompetensi (*Competence*); 5) Kesopanan (*Courtesy*); 6) Kredibilitas (*Credibility*); 7) Keamanan (*Security*); 8) Akses (*Access*); 9) Komunikasi (*Communication*); 10) Pengertian (*Understanding the customer*); dan 11) Akuntabilitas (*Accountability*).

Bertolak dari 11 (sebelas) indikator tersebut, terdapat beberapa kesesuaian indikator kinerja pelayanan dengan permasalahan kinerja pelayanan pegawai di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT yakni:

1. Kredibilitas (*Credibility*): Sikap pegawai yang sering terlambat dan tidak selalu ada pada jam kerja.
2. Responsivitas (*Responsiveness*): Pegawai sering menunda pekerjaan (mengantar surat, memberikan surat balasan secara cepat, menyelesaikan surat masuk maupun surat keluar dengan cepat), sehingga surat menumpuk.
3. Kompetensi (*Competence*): Pegawai bekerja pada fungsi yang tidak sesuai dengan latar belakang disiplin ilmu.

Sementara itu, permasalahan pada aspek kualitas pelayanan administrasi adalah :

1. Kenampakan fisik (*Tangible*): Box Arsip masih kurang ketersedianya, sehingga arsip surat ditaruh di gudang dan menjadi kendala untuk dicari.
2. Reliabilitas (*Reliability*): Arsip surat belum tertata dengan baik, karena sumber daya manusia (sdm) pegawai kurang teliti dan handal dalam Arsiparis.

Adanya kesesuaian indikator pengukuran kinerja pelayanan secara teoretis dengan permasalahan kinerja pegawai di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT, maka pengukuran kinerja pegawai pada penelitian ini menggunakan indikator pengukuran yang dikembangkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yakni: Responsivitas (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Kredibilitas (*Credibility*). Sementara itu, pengukuran kualitas pelayanan administrasi menggunakan indikator Kenampakan fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*) (Tangkilisan, 2005:219).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kinerja pegawai di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT?
3. Apakah ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan teoretis dan kegunaan praktis, uraiannya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik kaitanya dengan pengaruh kinerja pegawai

terhadap kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Instansi:

Memberikan pemahaman secara ideal dan detail tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

b. Bagi Pihak lain:

Sebagai bahan informasi bagi pembaca yang tertarik pada masalah kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi, serta bagi akademisi dapat di jadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.