BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan administratif memiliki fungsi vital dalam mendukung Optimalisasi dan kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat daerah. bagian umum. pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo menjadi komponen utama dalam pelaksanaan berbagai layanan administrasi untuk masyarakat sekaligus menunjang kelancaran operasional pemerintah daerah. Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan memainkan peran krusial dalam memastikan layanan yang responsif dan bermutu. Oleh karena itu, Fungsi Sekretariat Daerah dalam mengatur dan mendukung kelancaran layanan administratif. membutuhkan kajian mendalam guna Menilai kembali proses, kebijakan, serta praktik yang relevan.

Dari segi konsep, layanan administratif meliputi beragam jenis layanan yang diselenggarakan oleh suatu unit. penyelenggara, meliputi aktivitas seperti Meliputi aktivitas pencatatan, analisis, pengambilan keputusan, pengelolaan dokumen, hingga penyusunan kebijakan. Di samping itu, layanan Hal ini juga mencakup koordinasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, serta pemantauan, serta Penilaian terhadap program. Unit pelaksana juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pembinaan teknis di Berbagai sektor, seperti perlengkapan, rumah tangga, administrasi, pengarsipan, dan pengiriman, dan Sandi komunikasi. Oleh karena itu, cakupan layanan administratif sangat Komprehensif, mencakup berbagai elemen yang mendukung kelancaran operasional Dan peran organisasi atau instansi terkait. Hal utama dari konsep ini adalah Hubungan antara berbagai jenis unit penyelenggara dengan Peran layanannya. Dalam konteks ini, Sekretariat Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) yang Dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang memiliki tugas untuk mendukung kepala daerah Dalam perumusan kebijakan, koordinasi administrasi, Pelaksanaan tugas perangkat daerah, serta layanan administratif sesuai dengan mandat UU No. 23 Tahun 2014.

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan yang melibatkan pengelolaan dan pengorganisasian informasi serta sumber daya untuk mendukung jalannya suatu organisasi, baik publik maupun swasta. Menurut teori birokrasi Max Weber, pelayanan administrasi yang efektif memerlukan struktur organisasi yang hierarkis, pembagian tugas yang jelas, aturan formal yang ketat, serta dokumentasi yang lengkap. Teori ini menekankan pentingnya prosedur yang terstandardisasi untuk menjaga konsistensi, akurasi, dan akuntabilitas dalam setiap proses administrasi. Namun, kelemahan dari pendekatan birokrasi adalah potensi kaku dan lambatnya pelayanan jika tidak diimbangi dengan fleksibilitas dan inovasi dalam manajemen administrasi.

Pelayanan administrasi publik merupakan aspek penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang efisien dan efektif. Salah satu institusi yang memiliki peran krusial dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah, yang menjadi pusat koordinasi aktivitas yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pemberian layanan kepada masyarakat di tingkat kabupaten. Di Kabupaten Gorontalo, Bagian Umum Sekretariat Daerah memegang peran sentral dalam mengelola berbagai fungsi administrasi, termasuk pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, serta penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, meskipun peran tersebut sangat signifikan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam menjalankan pelayanan administrasi yang optimal.

Sejalan dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang tanggap, pelayanan admnistrasi yang masih manual, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo diharapkan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta memperbaiki kualitas pelayanannya (Pakudu. Robin,2024). Namun, beberapa permasalahan seperti pelayanan administrasi yang masih manual, sumber daya manusia yang tidak memadai, serta birokrasi yang tidak efisien masih sering dijumpai. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas pelayanan administrasi dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang dilayani. Proses administrasi yang mengandalkan metode manual, seperti pencatatan secara fisik dan pemrosesan dokumen tanpa sistem digital, sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Misalnya, pengarsipan dokumen yang dilakukan secara manual rentan terhadap kesalahan, kehilangan data, serta membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pencarian kembali dokumen. Hal ini berdampak pada lambatnya alur kerja dan bisa memperlambat respons terhadap permintaan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Sebuah temuan penelitian menyatakan pentingnya integrasi pelayanan yang berbasis digital sebagai langkah efisiensi dan optimalisasi kinerja suatu instansi (Baderan, 2021). Selain itu, Terbatasnya sumber daya manusia, baik dalam hal jumlah maupun kualitas kompetensi juga menjadi hambatan serius. SDM yang tidak memiliki keterampilan atau pendidikan yang sesuai sering kali mengakibatkan proses administrasi yang lambat dan hasil yang tidak maksimal. Di sisi lain, birokrasi yang tidak efisien memperparah kondisi tersebut, dimana prosedur yang rumit dan berbelit-belit menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini tidak hanya menghambat penyelesaian tugas-tugas administratif, tetapi juga memperpanjang waktu pelayanan kepada masyarakat. Dengan sistem birokrasi yang demikian, instansi pemerintahan di Kabupaten Gorontalo kesulitan dalam beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis, serta menghadapi tantangan modernisasi yang memerlukan efisiensi tinggi.

Atas dasar masalah-masalah tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menelaah lebih jauh bagaimana kinerja pelayanan administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dapat ditingkatkan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan utama serta mencari solusi yang tepat dalam memperbaiki kualitas pelayanan, baik dari segi pelayanan administrasi yang masih manual, pengelolaan SDM, maupun penyederhanaan birokrasi. Dengan demikian, diharapkan Bagian Umum Sekretariat Daerah dapat lebih optimal dalam melayani masyarakat serta meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di Kabupaten Gorontalo secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan dari observasi yang dilakukan di area penelitian. yakni Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo khususnya di Bagian Umum ditemukan bahwa Pelayanan Admnistrasi yang masih manual yang terjadi. Hal ini mengakibatkan keterbatasan dalam pengambilan keputusan yang berbasis data serta berdampak pada inefisiensi penggunaan sumber daya.Selanjutnya juga ditemukan masalah terkait dengan Sumber daya manusia, mencakup aspek kualitas dan kuantitasnya yang kurang memadai dapat menghambat kemajuan organisasi. Ini termasuk kurangnya pelatihan, pendidikan, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dengan efektif. Berikutnya yang ditemukan pada saat observasi yakni Birokrasi yang Tidak Efisien. Birokrasi yang berbelit-belit dan tidak efisien sering kali menyebabkan proses yang lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini termasuk prosedur yang rumit dan kurangnya koordinasi antar instansi.

Ketiga masalah ini saling terkait dan dapat saling mempengaruhi. Meningkatkan pelayanan admnistrasi yang masih manual mempercepat proses administrasi, dan mengurangi hambatan birokrasi yang sering kali terjadi pada sistem manual. Sumber daya manusia yang tersedia sangat penting untuk mendukung proses dan pelayanan yang efisien, sedangkan penyederhanaan birokrasi dapat mempercepat dan mempermudah proses yang ada. Karena itu, dibutuhkan pendekatan yang menyeluruh untuk mengatasi masalah-masalah ini agar organisasi dapat berfungsi secara optimal dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah mengurai penjelasan di atas, peneliti membuat tiga rumusan masalah yang akan mengarahkan peneliti pada hasil yang diinginkan.

a. Pelayanan administrasi yang masih manual
b. Sumber daya manusia yang tidak memadai
c. Birokrasi yang tidak efisien

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan maslah yang dapat di ambil adalah bagaimana Pelayanan Administrasi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada penjelasan masalah dan fokus penelitian yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretrariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah hazanah pengetahuan dan mengembangkan wawasan mengenai pelayanan admnistrasi bagian umum sekretariat daerah tingkat kabupaten Gorontalo
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Sekretariat Daerah Bagian Umum Kabupaten Gorontalo