

## Studi Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Walikota Medan

Shinta Yusnita Saru Lumban Tobing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATRA UTARA

E-mail : [shintayusnitalt@gmail.com](mailto:shintayusnitalt@gmail.com)

### Abstrak

Sistem profesionalisme administrasi di instansi pemerintahan daerah memerlukan data serta informasi yang di perlukan untuk sistem administrasi. Bertujuan untuk mengidentifikasi informasi informasi yang diperlukan. Kegiatan administrasi dan tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Wali Kota Medan yaitu pemko medan saat ini sudah menerapkan pelayanan di bidang administrasi pemerintahan antar lain yakni Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (e-skip), e-kinerja, system kinerja kepegawaian (Simpeg), Sistem administrasi persuratan , Arsip dan agenda (SARANA) dan SIPOLAN. Agar mengantisipasi terjadinya pemborosan anggaran dalam melakukan penelitian dan uji coba serta evaluasi terhadap proposal uji coba daerah. Sebagai langkah kongret meningkatkan inovasi daerah dengan e- journal. Rancangan Pemko medan melalui balitbang mensenergikan program dan kelitbangan dan pendidikan dalam rangka upaya meningkatkan kapasitas sumber daya dan ilmu pengetahuan serta teknologi.

**Kata Kunci** : Administrasi, Mahasiswa, Magang

### Abstract

*The system of administrative professionalism in local government agencies requires data and information needed for the administration system. It aims to identify the necessary information. others, namely the Government Agency Performance Accountability System (e-skip), e-performance, staffing performance system (Simpeg). Letter administration system, archives and agendas (SARANA) and SIPOLAN To avoid wasting budgets in conducting research and trials as well as evaluating regional trial proposals As a concrete step to increase regional innovation with e journal Draft Pemko Medan through the Balitbang to energize programs and Research and Development and Education in order to increase the capacity of human resources and science and technology*

**Keyword** Administrative, Student.apprenticeship

## **PENDAHULUAN**

Secara Termonologi administrasi diambil dari kata “ad” dan “ministro”. Ad mempunyai arti “kepada” dan ministro berarti “melayani” maka administrasi didefinisikan menjadi prasarana atau loyalitas pada objek yang spesifik. Selanjutnya, kata administrasi juga bersumber dari Bahasa Belanda, yang merupakan administrate artinya suatu tindakan asifikasi dan registrasi. Aktivitas ini meliputi aktivitas tulis-menulis, mengirim dan menyimpan keterangan, yang demikian dikaitkan pada kegiatan administrasi perkantoran yang semata-mata menggambarkan salah satu bagian dari kegiatan administrasi yang sepatutnya. Ilmu administrasi Negara merupakan sebuah Ilmu Pengetahuan (cabang ilmu administrasi) merupakan khas melaksanakan pengkajian terhadap tanggung jawab intern dan ekstern struktur-struktur serta sistem sistem yang di peroleh di segmen yang amat berguna ketimbang Teknik prosedur dan aparatur pemerintahan. Sementara bahasa Inggris Amerika disebut public administration, namun lebih akuratnya disebut state administration, maka dalam Bahasa disebut openbaar bestuur. Mampu sebutkan bahwa istilah Public administration atau “the administration” dalam arti openbaar bestuur lahir di Amerika Serikat dalam tahun 1887 dari Woodrow Wilson. berasal dari tahun 1948 pada saat Orang belum mengenal istilah public administration. Menurut Pasal 1, ad.1, Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986, yang dimaksud dengan Tata Usaha Negara merupakan Administrasi Negara yang menjalankan yang berguna demi terselemenggaranya urusan pemerintahan, baik pada pusat maupun di daerah. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

## **PEMBAHASAN**

Perusahaan penyelenggara pelayanan publik semestinya telah memiliki standar pelayanan yang sudah memenuhi syarat guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan sebagai berikut :

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. **Produk Pelayanan**

## **METODE PENELITIAN**

Analisis ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (1992:2122) mengutarakan sesungguhnya pengkajian kualitatif ialah salah satu system kajian yang mewujudkan data deskriptif berupa tulisan ataupun ucapan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif ini berdasarkan pada kondisi objek yang alamiah, objek yang alamiah merupakan objek yang berkembang sendiri apa adanya tanpa ada manipulasi oleh peneliti. Penelitian kualitatif mempunyai ciri khas tertentu yang membuat penelitian tersebut lain dengan jenis penelitian yang lainnya. Penelitian kualitatif tidak menggunakan analisis statistik dalam analisis datanya, tetapi lebih banyak menggunakan metode naratif (Nursapiah Harahap, 2020:98). Teknik pengumpulan data adalah teknik yang paling tepat dalam melakukan penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai. Teknik pengumpulan data kualitatif secara inheren tidak pasti (diharapkan) karena penggunaannya ditentukan oleh konteks masalah dan deskripsi data yang diperoleh (A Muri Yusuf, 201: 372). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan pencocokan/triangulasi (Endang Widi Winanni, 2018:159). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada keadaan objek alam, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumen

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil evaluasi kinerja pemerintah kota medan dalam 2 tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang sangat baik hingga saat ini. Dari hasil yang diteliti upaya untuk mengetahui bagaimana meningkatkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan daerah yang hampir mencapai sempurna demi kemajuan suatu rancangan administrasi daerah. Dengan adanya peningkatan komitmen dalam akuntabilitas kinerja perlu adanya komitmen serta loyalitas yang sangat baik pada system pelayanan administrasi di daerah kota medan untuk mencapai target yang sesuai dengan rancangan pemerintahan daerah. Sebab metode penelitian administrasi adalah metode ilmiah guna memperoleh data yang berfungsi untuk seluruh prosedur yang berkaitan dengan seluruh rangkaian proses penyelenggaraan suatu usaha kerja sama dua orang/lebih atau usaha bersama mendayagunakan semua sumber (personel ataupun materiel) secara efektif, efisien, dan rasional untuk menunjang tercapainya tujuan. Dalam hal ini penelitian terapan (applied/practical research) sangat berguna untuk mendapatkan sesuatu hal yang lebih bersifat praktis. Penelitian terapan ini juga bertujuan agar dapat berkembang dan dapat dimanfaatkan masyarakat, baik untuk kepentingan ekonomi, politik, pendidikan, sosial maupun kepentingan lainnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa system administrasi di kota medan sudah kategorikan baik. Hal ini didasarkan pada tidak banyak ada temuan kendala yang berarti proses pelayanan administrasi tersebut. Serta kemudahan dalam system pelayanan operasional dalam kegiatan

Manfaat dari penelitian ialah untuk meramalkan, mengontrol, dan menjelaskan gejala-gejala yang teramati untuk mendapatkan kebenaran informasi .

- A. Standar Pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah tentang standar pelayanan, dan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan telah diterapkan dengan baik.

B. Kendala-kendala yang ada dalam penerapan standar pelayanan, adalah sebagai yaitu kurangnya sosialisasi dengan masyarakat mengenai biaya pelayanan yang sudah mendapat kebijakan dari pemerintah tentang tidak dipungut biaya sedikitpun.

### **SARAN**

Saran yang diberikan penulis untuk Kantor Wali Kota Medan adalah : Semoga kedepannya administrasi mengalami kemajuan di setiap system operasioanal., Dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Dan lebih memperkenalkan kepada masarakat mengenai bagaimana prosedur administrasi tidak ada pemungutan biaya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Abror, Abd Rachaman, Psikologi Pendidikan , Yogyakarta: PT wacana 2019

Atik Septi Winarsi & Raminto 2018, Mnajemen Pelayanan, Jogjakarta

Atmoko Cipto, 2015. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah.

Akuntansi Sektor Publik. Selemba Empat, Jakarta. Jurnal Akuntansi Pendapatan pusat dan daerah,2018

e- journal Pemerintahan, Jakarta 2020, Sistem kinerja perusahaan.

Jakarta, 2018 sistem Akuntansi Pemerintah Pusat Dan Daerah. Indra bastian