

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Undang-Undang Dasar 1945 mewajibkan negara untuk Melayani setiap warga negara dan penduduk serta memenuhi kebutuhannya. Pada dasarnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Artinya Kepentingan umum harus dilaksanakan oleh pemerintah Penyelenggara negara, khususnya yang bergerak di bidang kebutuhan pokok rakyat. Memberikan peran penuh pada tanggung jawab dan fungsi pemerintah Menjamin kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Mereka yang berkuasa.

Layanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi Memuaskan suatu kebutuhan secara langsung atau tidak langsung (halbani) Patolog, 2016: 128). Artinya pelayanannya harus memuaskan Kebutuhan dasar dan hak-hak sipil semua warga negara. pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakannya Melayani semua orang. Tapi situasi sebenarnya adalah demikian Pemberian layanan di Indonesia belum efektif dan efisien Kualitas sumber daya manusia masih kurang.

Norma hukum yang jelas diperlukan untuk memperjelas tanggung jawab negara dan perusahaan dalam penyediaan layanan publik. Norma hukum yang jelas diperlukan untuk mewujudkan tanggung jawab negara dan perusahaan dalam penyediaan layanan publik. Dibutuhkan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas. Norma hukum yang jelas memberikan pengaturan yang

jelas diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraannya. Diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraannya. Melindungi seluruh warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kewenangan dalam penyediaan pelayanan publik.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masih berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah terdiri atas hal-hal yang bersifat wajib dan pilihan yang semakin tertib administrasinya, idealnya semakin baik pula kualitas layanannya kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintahan kecamatan harus berusaha semaksimal mungkin dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam tertib memberikan pelayanan agar tidak ada yang merasa dirugikan dalam rangkaian kegiatan administrasi ini.

Untuk memenuhi keharusan tersebut, pemerintah daerah harus memastikan penerapan manajemen dan disiplin yang tepat dalam pengelolaan milik negara

dan milik daerah, serta mendukung peran dan fungsi . Pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Dibalik perlunya pengelolaan barang milik daerah adalah reformasi sektor keuangan nasional, termasuk bidang barang milik negara dan bidang pengelolaan barang milik negara yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004. Departemen Luar Negeri mengatakan pemerintah mempunyai kewajiban untuk melindungi properti. Harta milik masyarakat sebagai salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah negara bagian dan daerah harus dikelola dengan baik dan tepat, yang dapat dicapai melalui pengelolaan barang milik masyarakat. Pentingnya pengelolaan peralatan kantor merupakan inti dari manajemen. Pengendalian yang baik, menyeluruh, dan akurat memungkinkan karyawan menggunakan peralatan kerja secara efisien dan efektif.

Untuk dapat mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita negara dan negara. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan dilaksanakan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas, dan sejati untuk menjamin terselenggaranya pemerintahan, pembangunan, dan pengelolaan sosial secara efisien, berhasil, bersih, dan bertanggung jawab. (Al Hidayat et al. 2019). Secara umum, upaya peningkatan tertib administrasi di instansi pemerintahan terus dilakukan. Pemerintah pusat misalnya gencar mensosialisasikan penerapan e-office untuk efisiensi administrasi. Sementara daerah juga mulai menerapkan beragam inovasi penataan sistem administrasi perkantoran (Al Hidayat et al. 2019).

Fenomena ketidak tertiban administrasi masih sering ditemukan di berbagai instansi pemerintah di Indonesia. Survei Komisi Aparatur Sipil Negara (2021)

menemukan hanya 44% instansi pemerintah yang menerapkan tertib administrasi dengan baik. Sisanya masih mengalami beragam permasalahan administratif seperti keterlambatan pelaporan, penumpukan arsip, hingga minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi serupa juga masih ditemukan di tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan kelurahan/desa di sejumlah daerah.

Penerapan *e-office* dan *e-planning* diharapkan dapat mengubah proses manual menjadi serba digital sehingga lebih efisien. Demikian pula dengan pengembangan kearsipan elektronik yang lebih ramah lingkungan dan minim risiko kehilangan data. Sementara penguatan fungsi pengawasan oleh atasan berperan penting untuk mendisiplinkan bawahan agar tertib administrasi. Pelatihan teknis secara rutin juga diperlukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai bidang tugasnya.

Dengan berbagai strategi tersebut, kualitas Pelayanan Administrasi pemerintahan diharapkan dapat meningkat secara bertahap. Dampaknya, kualitas pelayanan publik kepada masyarakat juga semakin baik. Namun tantangannya, peningkatan tertib administrasi membutuhkan kerja keras dan komitmen dari semua pihak, terutama pejabat struktural sebagai pengambil kebijakan di instansinya masing-masing. Secara keseluruhan, upaya peningkatan tertib administrasi di Indonesia terus digalakkan, baik melalui kebijakan pemerintah pusat maupun inisiatif pemerintah daerah. Berbagai terobosan dan inovasi terus dilakukan, seperti digitalisasi proses kerja dan penataan sistem manajemen perkantoran agar sesuai standar ISO atau SNISTA. Namun, kunci utamanya tetap pada perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur menuju birokrasi yang bersih

dan melayani Tanpa reformasi mental ini, sulit bagi administrasi pemerintahan untuk benar-benar tertib dan berkualitas menurut (Permatasari et al. 2023)

Berbagai temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa permasalahan administrasi masih banyak dijumpai di instansi pemerintahan di Indonesia, mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Oleh karena itu, upaya peningkatan tertib administrasi terus digalakkan baik oleh pemerintah maupun akademisi. Sejumlah strategi telah dilakukan, seperti penerapan *e-government*, penguatan sistem kearsipan, perbaikan sarana prasarana kantor, hingga peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan workshop meneret (Bella dan Najoaan 2019).

Penerapan strategi-strategi tersebut idealnya dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan agar memberikan hasil nyata. Misalnya, penerapan *e-office* dan *e-planning* perlu diimbangi dengan pelatihan intensif pegawai agar bisa beradaptasi dengan sistem baru. Begitu pula dengan pengembangan *e-government* yang memerlukan sosialisasi luas ke masyarakat. di Pemerintah Kota Payakumbuh menemukan bahwa penerapan *e-planning* dan *e-budgeting* mampu meningkatkan tertib administrasi pengelolaan keuangan daerah. Akan tetapi, tantangannya adalah masih rendahnya kapasitas pegawai dalam pengoperasian sistem tersebut. Oleh karena itu, pelatihan rutin pegawai sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan implementasi *e-government* (Zega 2022).

Berdasarkan uraian di Atas, dapat ditarik benang merah bahwa upaya peningkatan tertib administrasi dari segi Pelayanan Publik di Indonesia perlu dilakukan secara holistik dan berkelanjutan dengan mengombinasikan reformasi

sistem administrasi berbasis teknologi informasi dengan reformasi mental aparatur. Tanpa perubahan pola pikir dan budaya kerja birokrasi, sulit bagi reformasi administrasi untuk berhasil optimal. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendampingan menjadi kunci penting selain pengadaan sistem *e-government* itu sendiri. Dengan strategi komprehensif tersebut, kualitas administrasi pemerintahan dapat meningkat secara bertahap menuju birokrasi yang bersih, efisien, dan melayani masyarakat.

Peningkatan tertib administrasi di kecamatan kota Sumenep merupakan sebuah isu penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Kota Sumenep merupakan Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi untuk berkembang menjadi pusat pertumbuhan ekonomi di kawasan timur Madura. Namun demikian, pertumbuhan ekonomi Kota Sumenep masih menghadapi tantangan akibat belum optimalnya tertib administrasi pemerintahan.

Kabupaten Sumenep menetapkan pembenahan ketertiban administrasi sebagai salah satu prioritasnya guna mempertahankan predikat daerah bebas dari korupsi, dan nepotisme. Inisiatif dilaksanakan secara bertahap antara perbaikan sistem pengelolaan perkantoran berbasis peningkatan pengawasan dan pengelolaan sumber daya pengawasan serta pembentukan budaya disiplin kerja bagi di lingkungan disiplin Kota bagi PNS di lingkungan Kota Metropolitan Sumenep (RIBUT HADI CANDRA, S.H 2022). Berdasarkan Profil Sumenep Kantor Kecamatan Sumenep Memenangkan Award Namun selama beberapa tahun indikator kinerja pemerintah kabupaten masih berada pada tingkat sedang hingga Permasalahan pengelolaan umum terjadi antara

keterlambatan penyusunan rencana lemahnya koordinasi rencana dan pengelolaan arsip dinas kurang pengelolaan arsip dinas yang kurang optimal.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sumenep Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan, Kabupaten Sumenep Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau sebutan lain dan kelurahan; Kecamatan dipimpin oleh Camat atau sebutan lain yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Susunan Organisasi Kecamatan: a. Camat; b. Sekretariat, membawahi : 1. Sub Bagian Umum, Kearsipan dan Kepegawaian; dan 2. Sub Bagian Program, Perencanaan dan Keuangan. c. Seksi Tata Pemerintahan; d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa; e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum; f. Seksi Kesejahteraan Rakyat; g. Seksi Pelayanan Umum; h. Kelurahan; dan i. Kelompok Jabatan Fungsional.

Secara keseluruhan, reformasi birokrasi di Kota Sumenep memerlukan komitmen politik dan sinergi semua elemen pemerintahan daerah. Partisipasi dan kontrol dari masyarakat sipil juga penting untuk mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan koordinasi dan kolaborasi dari berbagai pihak, peningkatan tertib administrasi di Kecamatan Kota Sumenep dapat dilakukan untuk mewujudkan tujuan pembangunan daerah.

Berbagai tantangan yang dihadapi dalam upaya peningkatan tertib administrasi di Kecamatan Kota Sumenep, Masih lemahnya pengawasan dan

akuntabilitas kinerja birokrasi Berdasarkan temuan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (2020), akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah daerah Kota Sumenep masih perlu ditingkatkan. Hal ini berdampak pada masih terjadinya penyimpangan administrasi dan potensi penyalahgunaan wewenang di sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Oleh karena itu, penerapan sistem pengawasan yang efektif melalui peran auditor internal dan eksternal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja birokrasi di Kota Sumenep.

Budaya kerja aparatur yang belum berorientasi pelayanan publik dengan Budaya kerja sejumlah aparatur pemerintah di Kota Sumenep dinilai masih belum berorientasi optimal pada pemberian layanan prima kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada masih ditemukannya sejumlah keluhan masyarakat terkait proses administrasi yang berbelit dan lambat dalam pengurusan pelayanan publik. Untuk itu, perlu dilakukan perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur melalui berbagai program pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Lemahnya sinergi program antar OPD dan Koordinasi dan sinergi antar Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Sumenep dinilai masih belum optimal. Akibatnya, sejumlah program dan kegiatan yang dilaksanakan belum sepenuhnya terintegrasi dan seringkali tumpang tindih. Oleh karena itu, perlu peningkatan koordinasi yang lebih baik antar OPD agar tercipta keterpaduan program dalam rangka optimalisasi pencapaian tujuan pembangunan daerah.

Pemanfaatan teknologi informasi yang terbatas dengan Pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Sumenep masih sangat terbatas. Padahal, penerapan *e-government* dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi dan pengembangan sistem pelayanan berbasis daring perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Sumenep.

Kapasitas SDM aparatur yang masih terbatas dan Berdasarkan analisis Badan Kepegawaian Negara (2019), secara umum kapasitas dan kompetensi aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Kota Sumenep masih sangat terbatas dan perlu ditingkatkan. Hal ini berdampak pada masih lemahnya kinerja pelayanan publik dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Untuk itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pendidikan, pelatihan dan sertifikasi kompetensi perlu dilakukan secara masif dan berkelanjutan.

Belum optimalnya penataan sistem dan prosedur administrasi dalam Sistem dan prosedur administrasi di sejumlah SKPD Pemerintah Kota Sumenep dinilai masih belum tertata dengan baik dan seringkali tumpang tindih. Untuk itu, perlu dilakukan penataan ulang sistem dan prosedur administrasi yang sesuai dengan standar pelayanan publik dan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

strategi umum yang dapat diterapkan Penerapan *e-office* dan *e-planning* diharapkan mampu mengubah aktivitas manual menjadi digital sehingga lebih

efisien. Demikian pula dengan pengembangan kearsipan elektronik. Pelatihan rutin pegawai juga penting untuk meningkatkan kompetensi. Dengan strategi menyeluruh tersebut, kualitas administrasi pemerintahan dapat meningkat untuk mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, tantangannya bukan hanya pada aspek teknis, melainkan juga pada perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur. Tanpa transformasi mental ini, sulit bagi reformasi administrasi untuk berhasil. Oleh karena itu, selain pengadaan sistem e-government, sosialisasi dan pendampingan juga diperlukan agar implementasi berjalan efektif dan berkelanjutan. Belum optimalnya pelaksanaan penyusunan dan evaluasi kebijakan dengan Badan Kebijakan Evaluasi dan Pengawasan Perencanaan Pembangunan (2020) menilai proses penyusunan dan evaluasi kebijakan publik di Kota Sumenep masih belum dilaksanakan secara optimal. Akibatnya, sejumlah kebijakan dinilai tumpang tindih dan kurang responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat di kecamatan kota sumenep.

Masalah-Masalah yang dihadapi di Kantor Kecamatan Kota Sumenep cukup kompleks, meliputi lemahnya pengawasan, budaya kerja, koordinasi, kapasitas SDM, minimnya peran TI, dan masih terjadinya tumpang tindih kewenangan dan Reformasi administrasi membutuhkan komitmen dan sinergi semua pemangku kepentingan, baik pemerintah, masyarakat sipil, swasta, dan akademisi. Peningkatan tertib administrasi di Kota Sumenep perlu dilakukan melalui berbagai program yang saling terintegrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel. Dari fenomena di atas, kualitas tertib administrasi sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kinerja

pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikannya pun baik. (RIBUT HADI CANDRA, S.H 2022)

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Kota Sumenep pada tanggal 23 November 2023 menemukan bahwa anggota staf atau karyawan yang diwawancarai menyatakan bahwa Pak Camat memiliki program yang paling penting. Perencanaan, pengawasan, evaluasi, dan melayani masyarakat adalah semua hal yang camat sumenep lakukan untuk melayani masyarakat. Kantor kecamatan memiliki peran penting untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, tetapi beberapa program yang telah dibuat belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi atau untuk kepentingan yang mendesak. Kepala kecamatan di kantor Kecamatan Kota Sumenep untuk memberikan layanan serta Kantor kecamatan tidak memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi, dan masyarakat berharap kantor kecamatan dapat meningkatkan administrasinya. Kantor kecamatan memiliki peran penting untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, tetapi beberapa program yang telah dibuat belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi atau untuk kepentingan yang mendesak Kepala kecamatan di Kantor Kecamatan Kota Sumenep kurang memberikan layanan dan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan masyarakat berharap mereka dapat meningkatkan administrasinya.

Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, berdasarkan asumsi saya terlihat

bahwa kualitas pelayanan belumlah sesuai dengan yang diharapkan yaitu kinerja kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:” **Pengelolaan Tertib Administrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kota Sumenep**”

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ Bagaimanakah Upaya Pengelolaan tertib administrasi dalam Peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan kota sumenep ? ”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan tertib administrasi dalam Peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan kota sumenep.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini di harapkan untuk dapat memberikan manfaat, adapun manfaat yang di harapkan yaitu:

1.4.1 Secara Praktis

Penelitian ini manfaatnya sebagai penambah referensi pembaca dan sebagai masukan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran serta masukan-masukan terhadap Kantor Kecamatan Kota Sumenep dalam tertib administrasi dengan baik.

1.4.2 Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai tertib administari di Kecamatan Kota Sumenep sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan serta dapat menjadi acuan untuk dijadikan penelitian kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam proposal peneltitian ini disusun secara sistematika agar supaya dapat mengahsilkan sesuai dengan kaidah ilmiah, sehingga dapat dipaparkan dengan baik agar memudahkan para pembaca untuk di jadikan referensi kedepannya serta untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian yang diangkat oleh peneliti. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang ketertarikan peneliti terhadap masalah yang ada dilapangan. Latar belakang ini menjelaskan mengenai tentang fakta-fakta empiris, teoritis, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab II mendeskripsikan tentang teori-teori yang digunakan oleh peneliti dan di awali dengan mereview jurnal-jurnal untuk jadikan bahan sebagai penelitian

terdahulu serta untuk dijadikan referensi. Isi dari bab ini terdiri dari grand theory, dan teori-teori pendukung lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode yang digunakan oleh peneliti sebagai alat dalam melaksanakan penelitian. Isi dari bab III terdiri dari fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan kata.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan secara umum tentang objek penelitian yang mana berupa gambaran umum, kecamatan kota sumenep, pemerintahan umum, struktur organisasi, tugas dan fungsi, perangkat kecamatan dan visi misi kecamatan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAS

Bab ini menguraikan dan menjelaskan hasil data dari penelitian serta membahas tentang data dari penelitian yang di dapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti dan saran yang diberikan oleh peneliti.