

## **ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR**

**Tenny Yuliawaty<sup>1)</sup>, Priyanto<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: tennyjuliawaty17845@gmail.com

### **ABSTRAK**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu lembaga pemerintahan. Peran strategis SDM dalam organisasi bisnis dapat dielaborasi dari segi teori sumber daya, di mana fungsi Lembaga pemerintahan adalah mengerahkan seluruh sumber daya atau kemampuan internal untuk menghadapi kepentingan pekerjaan sebagai faktor eksternal utama. Pelayanan kepada masyarakat menjadi domain pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten kota lewat berbagai kantor pelayanan yang telah disiapkan. Pelayanan saat ini membutuhkan sentuhan yang berbeda dengan paradigma pelayanan yang lama. Berdasarkan jenis penelitiannya, penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian yang pertama adalah Analisis Sumberdaya Manusia dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada pimpinan sesuai dengan pengamatan lapangan dan hasil Analisa menggambarkan bahwa kepuasan Masyarakat sangat baik dan baik dari kualitas pelayanan yang di berikan. Kualitas pelayanan rata- rata baik dan hanya tarif pelayanan yang sangat baik. Pelayanan transportasi pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” dengan kualitas pelayanan sangat baik. Pelayanan pemeliharaan dan sarana prasarana pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” dengan kualitas pelayanan sangat baik. Pelayanan surat menyurat pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” dengan kualitas pelayanan sangat baik. Serta pelayanan tamu pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” dengan kualitas pelayanan sangat baik.

**Kata Kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik**

### **ABSTRACT**

*Human Resources (HR) is the central factor in a government institution. The strategic role of HR in business organizations can be elaborated in terms of resource theory, where the function of government institutions is to mobilize all internal resources or capabilities to deal with work interests as the main external factor. Services to the community are the domain of the government, both central, provincial and city district governments through various service offices that have been prepared. Current services require a different touch from the old service paradigm. Based on the type of research, the author chose to use qualitative research methods. In this study, the focus of the first research study is Human Resource Analysis in improving public services at the Regional Secretariat of East Java Province. The results of this study indicate that the quality of service to the leadership is in accordance with field observations and the results of the analysis indicate that community satisfaction is very good and good from the quality of service provided. The average service quality is good and only the service rate is very good. Transportation services in the general bureau of the East Java regional regional secretariat place the service element "cost / tariff" with very good service quality. Maintenance services and infrastructure facilities in the general bureau of the East Java Regional Secretariat place the service element "cost / tariff" with very good service quality. Correspondence services in the general bureau of the East Java Regional Secretariat place the service element "cost / tariff" with very good service quality. As well as guest services at the general bureau of the East Java Regional Secretariat put the service element "cost / tariff" with very good service quality.*

**Keywords: Quality of Human Resources, Public Services**

## **A. LATAR BELAKANG**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu lembaga pemerintahan. Peran strategis SDM dalam organisasi bisnis dapat dielaborasi dari segi teori sumber daya, di mana fungsi Lembaga pemerintahan adalah mengerahkan seluruh sumber daya atau kemampuan internal untuk menghadapi kepentingan pekerjaan sebagai faktor eksternal utama. Menurut Wirawan (2015), kualitas SDM merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi.

Usaha pengembangan dan pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aparatur pemerintah dan aset penting dalam pembangunan nasional dipandang sebagai salah satu bentuk investasi jangka panjang yang sangat strategis serta profesional dalam upaya menjamin dan meningkatkan produktifitas kerja organisasi. Pemerintah menyadari sepenuhnya akan besarnya peran pegawai dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai upaya pemerintah dalam meningkatkan dan menyempurnakan kebijaksanaan pembangunan dan pendayagunaan aparat.

Salah satu tujuan pokok pembinaan kepegawaian adalah terbinanya pegawai dengan tingkat disiplin kerja tinggi yang merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan tugas-tugas fungsi pemerintah yang cenderung meningkat seiring perkembangan tata kehidupan segala aspek, baik dalam pengaturan, penyelenggaraan maupun dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah 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.

Pelayanan kepada masyarakat menjadi domain pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten kota lewat berbagai kantor pelayanan yang telah disiapkan. Pelayanan saat ini membutuhkan sentuhan yang berbeda dengan paradigma pelayanan yang lama. Atas dasar itulah maka penulis akan meneliti tentang kualitas sumberdaya manusia yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di sekretariat daerah provinsi jawa timur dengan judul **“Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur”**.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan

pada masyarakat yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Andrinof Charniogo (2006) mengamati berbagai persoalan pelayanan publik di Indonesia. Hasil pengamatannya memperlihatkan berbagai persoalan tersebut diantaranya:

1. Hanya sebagian kecil dari keseluruhan instansi yang wajib menyediakan pelayanan yang memiliki prosedur yang jelas.
2. Banyak instansi penanggungjawab dan pemberi pelayanan yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan.
3. Tidak banyaknya perubahan dalam waktu sekian tahun juga mengindikasikan tidak ada system monitoring, evaluasi, dan perencanaan yang baik yang dilakukan oleh instansi-instansi penanggungjawab dan penyedia pelayanan publik.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan indikator kualitas pelayanan atau jasa meliputi:

- a. Daya tanggap (Responsiveness) Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- b. Keandalan (Reliability) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. Jaminan (Assurance) Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

d. Empati (Empathy) Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (Tangibles) Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan para karyawan.

Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan

### **2. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. (Widodo, 2001 dalam Kharis, 2010).

Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Menurut Sedarmayanti (2007 : 287) mengatakan ada tiga pengertian sumber daya manusia, yaitu :

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal

(non material/ non financial) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (rirel) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan berbagai cara, adapun menurut Swasono dan Sulistyanyingsih (1993:22-24) pengembangan manusia dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengembangan Rasio - Intelektual Jalur ini menitikbertakan pada pengembangan kualitas manusia melalui pengembangan kemampuan berfikir atau rasio intelektual yang antara lain dilaksanakan melalui peningkatan kemampuan untuk menialai keadaan salahbenar.
- b. Pengembangan intuisi-bathin berhubungan dengan pengembangan etika yang biasanya dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk memberi penilaian baik-buruk suatu keadaan/kondisi. Apabila penilaian salah-benar ditentukan oleh nilai-nilai tertentu yang dikembangkan melalui jalur pendidikan formal, maka etika sangat tergantung pada “suara hati” yang dipengaruhi oleh adat, moral, kebiasaan, agama, dan lain-lain.
- c. Pengembangan phisik merupakan hal yang terpenting dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia, karena dengan phisik yang sehat manusia akan dapat menghidupi dirinya sendiri, yang selanjutnya akan menjurus pada jiwa yang sehat.

### Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Sutrisno (2010 : 9) meliputi :

1. Perencanaan Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan dan Pengadaan Pengarahan dan pengadaan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerja

sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.

4. Pengendalian Yaitu merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai rencana.
5. Pengembangan Yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Kompensasi Merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
7. Pengintegrasian Merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
8. Pemeliharaan Merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
9. Kedisiplinan Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.
10. Pemberhentian Pemberhentian merupakan pemutusan hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

### C. METODE

#### 1. Jenis Penelitian

Dalam hal ini jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Tujuannya adalah memperkokoh gambaran secara sistematis, faktual atau fenomena dan permasalahan yang akan dipecahkan. Sebagaimana disebut oleh Nasir (1988) bahwa: Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori

dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

## **2. Fokus Penelitian**

Penelitian kualitatif menghendaki diterapkannya batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian (Moleong, 2009). Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah: Analisis Sumberdaya Manusia dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dengan indikator :

1. Daya tanggap (Responsiveness)
2. Keandalan (Reliability)
3. Jaminan (Assurance)
4. Empati (Empathy)
5. Bukti Fisik (Tangibles)

## **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Keberhasilan dan kegagalan yang timbul dalam pelayanan yang di berikan oleh sekretariat daerah Provinsi Jawa Timur

## **4. Subyek Penelitian/Informan**

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya karena dipancing oleh pihak peneliti. Dalam penelitian kualitatif disebut informan karena bersifat memberikan informasi secara mendalam yang dibutuhkan peneliti. Peneliti akan melakukan wawancara yang mendalam kepada:

1. Bidang Pelayanan administrasi umum
2. Masyarakat

## **5. Sumber Data dan Jenis Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2002). Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer yaitu diperoleh dari hasil penelitian dilapangan secara langsung dari sebenarnya, dan pihak-pihak yang bersangkutan dengan masalah yang akan dibahas dalam hal ini adalah sekretariat

SMIA – Edisi Khusus Tema Pemberdayaan Tahun 2023 daerah provinsi jawa timur agar memperoleh sumber data primer digunakan teknik wawancara dan observasi.

### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder yaitu untuk memperoleh sumber data sekunder penulis menggunakan teknik dokumentasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data melalui informan secara tertulis ataupun gambar-gambar yang berhubungan dengan masalah- masalah penelitian.

## **6. Prosedur Pengumpulan data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **1. Teknik Observasi,**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Fathoni, 2006). Pada penelitian ini pelaksanaan pengamatan ditempuh dengan cara pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian.

### **2. Teknik Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh pihak yang diwawancarai (Fathoni, 2006).

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden (Fathoni, 2006). Kegiatan dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan agar sumber-sumber data yang diperoleh penulis dapat digunakan sebagai bukti yang akurat terhadap hasil penelitian.

## **7. Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul sebelum dianalisis harus diolah terlebih dahulu (Daryono, 2009). Pengolahan data adalah kegiatan mengatur dan menyusun data agar siap untuk dianalisis. Analisis data adalah proses mengatur urutan data kemudian

mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan suatu tema dan dapat dirumuskan dengan jelas.

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif menurut Milles terdiri dari tiga kegiatan yang bersifat interaktif, yaitu :

1. Analisis data reduksi (Reduction Data) Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar yang ada dalam fieldnote.
2. Penyajian data, yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS** **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Biro Umum Sekretariat Daerah (SETDA) Provinsi Jawa Timur terdiri dari beberapa biro, salah satunya adalah biro umum. Kantor SETDA ini terletak di Jl. Pahlawan No. 110 Surabaya. Salah satu tugas dari Biro Umum yakni menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan sumberdaya di bidang kerumahtanggaan, ketatausahaan, administrasi keuangan Sekretariat Daerah, administrasi kepegawaian Sekretariat Daerah dan arsip ekspedisi serta sandi telekomunikasi.

Timur sesuai Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur Dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur .

Biro Umum mempunyai tugas mempunyai tugas membantu Asisten Administrasi Umum dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang rumah tangga, administrasi keuangan, aset, dan tata usa Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Umum mempunyai fungsi :

1. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang rumah tangga, administrasi keuangan dan aset, serta tata usaha;
2. Penyiapan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang rumah tangga, administrasi keuangan dan aset, serta tata usaha; dan;
3. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh asisten administrasi umum.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber : Sekretariat Daerah Prov. Jawa Timur 2023

Peningkatan kualitas layanan dimaksudkan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat, dan jumlah unit pelayanan publik di Jawa Timur semakin meningkat berkat partisipasi masyarakat, serta terwujudnya unit pelayanan yang berprestasi. Tugas dan fungsi Biro Umum sangat erat dengan kegiatan pelayanan, sehingga keberhasilan suatu organisasi akan diketahui dari kepuasan pelanggan atau orang-orang yang dilayani Biro Umum. Untuk itu, Biro Umum bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan survey kepuasan kepada pemohon yang dilayani.

Dalam melayani kebutuhan pimpinan dan kebutuhan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Biro Umum mempunyai layanan sebagai berikut

1. Layanan kepada masyarakat umum (eksternal) Sebagai pelaksana pengelola administrasi surat masuk dan surat keluar, Biro Umum akan langsung bersentuhan dengan masyarakat umum yang ingin mendapatkan layanan penerimaan surat dan informasi terkait dengan penyelesaian surat-surat. Masyarakat akan menghendaki suatu

layanan yang cepat dan tepat sasaran /

sesuai tujuan.

2. Layanan internal (kepada pegawai/pejabat di lingkup Setda Provinsi Jawa Timur) Tugas yang terkait dengan pelayanan dibidang kerumahtanggaan, administrasi keuangan, dan aset serta arsip dan ekspedisi merupakan bentuk layanan kepada pejabat dan pegawai di lingkungan Setda Provinsi Jawa Timur dan Instansi lainnya di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Tantangan dan peluang merupakan faktor eksternal yang akan mempengaruhi organisasi dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapainya. Biro Umum sebagai unit pendukung pelayanan pimpinan dan kesekretariatan kedepannya akan menghadapi tantangan yang cukup berat dalam memberikan dukungan terhadap kesuksesan tugas-tugas kepala daerah dan wakil kepala daerah, dimana intensitas kunjungan kerja Pimpinan semakin tinggi dan intensitas kunjungan tamu yang juga semakin tinggi dan sulit diprediksi. Selain itu, tantangan juga akan datang dari aspek pelayanan publik yang semakin menuntut standar pelayanan prima. Sehingga faktor kualitas SDM dan Sarana dan Prasarana menjadi dua aspek yang harus diperhatikan.

Peluang yang ada kedepannya cukup memberikan kesempatan bagi organisasi untuk terus berkembang. Pemanfaatan teknologi maju dalam pelayanan publik adalah salah satu peluang yang mesti direspon oleh Biro Umum, karena perubahan zaman yang begitu masif ini menuntut organisasi untuk bergerak cepat, mudah dan transparan. Selain itu, peluang juga terlihat pada aspek pengembangan manajemen SDM. Arah pembangunan Provinsi Jawa Timur pada periode RPJMD berikutnya menuntut peningkatan daya saing daerah, maka biro umum telah mesti mempersiapkan diri dengan meningkatkan kapasitas SDM yang di milikinya sejak dari sekarang.

Identifikasi permasalahan yang dihadapi Biro Umum dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Aspek Kerumahtanggaan
  - a. Kualitas pelayanan publik dan pelayanan

SMIA – Edisi Khusus Tema Pemberdayaan Tahun 2023 pimpinan, kegiatan dan pelayanan tamu yang tidak dapat diprediksi baik dari OPD lain dan masyarakat menjadi sorotan seiring tingginya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang terbaik dari pemerintah. Dari permasalahan tersebut Biro Umum sulit untuk mengukur kinerja dikarenakan pelayanan yang sulit di prediksi dan Biro Umum harus segera merespon tuntutan tersebut dengan melakukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang ada berikut SOP, SDM dan fasilitas pelayanannya.

- b. Masih lemahnya kontrol terhadap implementasi standar pelayanan, sehingga belum terlihat konsistensi dalam memberikan pelayanan yang ramah cepat dan akuntabel. Kualitas SDM yang tersedia, maka tidak sebanding dengan beban tugas Biro Umum yang cukup besar dan luasnya ruang lingkup pekerjaan. Dilihat dari jumlah SDM yang dimiliki cukup banyak, namun pada beberapa kompetensi yang sangat dibutuhkan justru terjadi kekurangan.
- c. Rendahnya kualitas SDM sangat dipengaruhi oleh budaya kerja yang lamban, tidak ramah dan tidak transparan. Sementara itu, terbatasnya kewenangan Biro Umum dalam hal rekrutmen dan pengembangan PNS menjadi hambatan tersendiri dalam menghadapi keterbatasan ini
- d. Aspek Sarana dan Prasarana Ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki Biro Umum terbatas dari segi jumlah dan kualitas. Seperti ketersediaan kendaraan dinas/operasional, jabatan dan kendaraan lapangan yang masih kurang. Fasilitas ruang rapat dan convention hall yang juga terbatas dan masih belum memenuhi kualitas standar pelayanan yang diharapkan.

2. Aspek Administrasi Keuangan Setda
  - a. Kurangnya Koordinasi mengenai sistem akrual dan pelaporan

- akuntansi di lingkungan Setda Prov.Jatim
- b. Kurangnya tenaga akuntan di Biro Umum
- c. Belum Tertibnya administrasi Aset di Lingkungan Setda Prov.Jatim
- 3. Aspek Arsip dan Ekspedisi
  - a. Pengelolaan Surat dan yang ekspedisi yang belum memadai
  - b. Tidak Adanya jabatan Fungsional Arsiparis
  - a. Belum berkembangnya e-arsip

**Analisis**

Analisis temuan penelitain mengmabarkan bagaimana kualitas pelayanan yang di laksanakan oleh Biro Administrasi Umum Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

**Tabel: 4.1 Pelayanan Pimpinan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,500	87,500	Baik
2	Prosedur	3,750	93,750	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,500	87,500	Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	100,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	87,500	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,750	93,750	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,583	89,583	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,563	89,063	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,500	87,500	Baik
<b>Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,627</b>	<b>90,683</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Hasil Temuan Penelitian 2023  
Kualitas pelayanan kepada pimpinan sesuai dengan pengamatan lapangan dan hasil Analisa menggambarkn bahwa kepuasan Masyarakat sangat baik dan baik dari kualitas pelayanan yang di berikan. Dengan kepuasan Masyarakat sangat baik.

**Tabel: 4.2 Pelayanan Gaji**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,397	84,936	Baik
2	Prosedur	3,333	83,333	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,372	84,295	Baik
4	Biaya/Tarif	3,808	95,192	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,333	83,333	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,474	86,859	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,410	85,256	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,372	84,295	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,346	83,654	Baik

<b>Kepuasan Masyarakat</b>	<b>3,427</b>	<b>85,684</b>	<b>Baik</b>
----------------------------	--------------	---------------	-------------

Sumber : Hasil Temuan Penelitian 2023  
Dari hasil pelayanan gaji pada table 4.2 menggambarkan secara jelas bahwa kualitas pelayanan rata-rata baik dan hanya tarif pelayanan yang sangat baik, hal tersebut tentunya berpengaruh kepada kepuasan Masyarakat dengan predikat “baik”.

**Tabel: 4.3 Pelayanan Transportasi**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,141	78,526	Baik
2	Prosedur	3,128	78,205	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,115	77,885	Baik
4	Biaya/Tarif	3,731	93,269	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,154	78,846	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,167	79,167	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,184	79,594	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,100	77,511	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,179	79,487	Baik
<b>Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,211</b>	<b>80,277</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Hasil Temuan Penelitian 2023  
Tabel 4.3 tentang pelayanan transportasi pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” denga kualitas pelayanan baik.

**Tabel: 4.4 Pelayanan Pemeliharaan Sarana Prasarana**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,128	78,205	Baik
2	Prosedur	3,141	78,526	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,154	78,846	Baik
4	Biaya/Tarif	3,808	95,192	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,141	78,526	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,205	80,128	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,115	77,885	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,179	79,487	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,128	78,205	Baik
<b>Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,222</b>	<b>80,556</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Hasil Temuan Penelitian 2023  
Table 4.4 tentang pelayanan pemeliharaan dan sarana prasarana pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” denga kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini secara lasnung berpengaruh kepada kepuasan Masyarakat “baik”.

**Tabel: 4.5 Pelayanan Surat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,398	84,961	Baik
2	Prosedur	3,383	84,570	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,367	84,180	Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	100,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,266	81,641	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,305	82,617	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,352	83,789	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,381	84,521	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,297	82,422	Baik
<b>Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,416</b>	<b>85,411</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Hasil Temuan Penelitian 2023

Tabel 4.5 tentang pelayanan surat menyurat pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” dengan kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini secara langsung berpengaruh kepada kepuasan Masyarakat “baik”.

**Tabel: 4.6 Pelayanan Tamu**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,428	85,688	Baik
2	Prosedur	3,490	87,252	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,470	86,755	Baik
4	Biaya/Tarif	3,987	99,669	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,391	84,768	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,450	86,258	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,494	87,362	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,450	86,258	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,464	86,589	Baik
<b>Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,514</b>	<b>87,844</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Hasil Temuan Penelitian 2023

Tabel 4.6 tentang pelayanan tamu pada biro umum setda jawa timur menempatkan unsur pelayanan “biaya/tarif” dengan kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini secara langsung berpengaruh kepada kepuasan Masyarakat “baik”.

## REFERENSI

### Buku:

Anggara, S. (2018). Pengantar Kebijakan Publik.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik dan pelayanan pimpinan, kegiatan dan pelayanan tamu yang tidak dapat diprediksi baik dari OPD lain dan masyarakat menjadi sorotan seiring tingginya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang terbaik dari pemerintah. Dari permasalahan tersebut Biro Umum sulit Kantor Biro Umum Setda Provisni Jawa Timur

Kualitas SDM yang tersedia, maka tidak sebanding dengan beban tugas Biro Umum yang cukup besar dan luasnya ruang lingkup pekerjaan. Dilihat dari jumlah SDM yang dimiliki cukup banyak, namun pada beberapa kompetensi yang sangat dibutuhkan justru terjadi kekurangan. Luasnya lingkup pekerjaan Biro Umum menuntut tersedianya tenaga-tenaga yang memiliki kemampuan atau skill khusus seperti tenaga sopir, teknisi, pramu bakti, pramu pimpinan dan lain-lain. Rendahnya kualitas SDM sangat dipengaruhi oleh budaya kerja yang lamban, tidak ramah dan tidak transparan. Sementara itu, terbatasnya kewenangan Biro Umum dalam hal rekrutmen dan pengembangan PNS menjadi hambatan tersendiri dalam menghadapi keterbatasan ini.

### Saran

1. Kualitas sumberdaya manusia di Biro Umum Setda Provinsi Jawa Timur Perlu di tingkatkan dengan SDM yang mumpuni, karena pada beberapa variabel kepuasan Masyarakat hanya pada level “kepuasan pelayanan baik” sedangkan yang diharapkan “kepuasan pelayanan sangat baik”
2. Memperbaiki kualitas sarana prasarana yang menjadi kendala pelayanan tidak berjalan secara maksimal dengan memperkuat SOP pelayanan di lingkungan

CV Pustaka Setia.

Dunn, W. N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. UGM Press.

Miles, M. ., & Huberman, A. . (1992). Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru (P. T. . Rohidi (ed.)). Universitas Indonesia.

Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi

- SMIA – Edisi Khusus Tema Pemberdayaan Tahun 2023  
Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis  
Bukti Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta.
- Subarsono, A. (2013). ANALISIS KEBIJAKAN  
PUBLIK Konsep Teori dan Aplikasi.  
Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif  
Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Wahab, S. A. (2012). ANALISIS KEBIJAKAN  
Dari Formulasi ke Penyusunan Model-  
Model Implementasi Kebijakan Publik (F.  
Hutari (ed.)). Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). Teori dan Proses Kebijakan  
Publik. Media Prasindo.
- Winarno, B. (2007). Kebijakan Publik: Teori dan  
Proses. Media Prasindo
- Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3),  
1–9.  
<https://media.neliti.com/media/publications/103420-ID-pengaruh-aksesorisdan-elemen-pembentuk.pdf>
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., &  
Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh  
Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas  
Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan  
Lembah Utara Kota Bitung. *Jurnal  
Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/viewFile/23821/23471>
- Mutia, I. F. (2017). Analisis Kebijakan Publik  
(Issue April).
- Jurnal:**
- Amanda, P. I. (2020). Kebijakan Publik (Teori,  
Analisis, Implementasi Dan Evaluasi  
Kebijakan). *TheJournalish: Social and  
Government*, 1(1), 34–38.  
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/>.
- Hafni, R., Sinulingga, N. S. B., & Hasibuan, L.  
S. (2021). Analisis Evaluasi Kebijakan  
Bantuan Langsung tunai dana desa pada  
ketahanan pangan di era pandemi (studi  
kasus Desa Simpang Empat, Kec.  
Simpang Empat, Kab. Asahan, Prov.  
Sumatera Utara). *Proceeding Seminar  
Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 103–  
111.
- HANDAYANI, F. (2022). Implementasi  
Kebijakan Aplikasi Sipolima Pada  
Dinas Kominfo Kota Baubau Dalam  
Meningkatkan Kinerja Asn Ditengah  
Pandemi Covid-19. Doctoral  
Dissertation, INSTITUT  
PEMERINTAHAN DALAM NEGERI,  
12, 12.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan  
Publik di Indonesia Dalam Perspektif  
Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal  
Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–  
90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mais, R., Liando, D., & Pangemanan, F.  
(2019). Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan  
Reward dan Punishment Aparatur Sipil  
Negara di Kota Bitung Ririn. *Jurnal*