

Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

Employee Performance Effectiveness in Improving Administrative Services in the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency

M. Zikri Arifin¹⁾, Marlon Sihombing²⁾ & Heri Kusmanto²⁾*

¹⁾Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

²⁾Univesitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 08 Januari 2022; Direview: 08 Januari 2022; Disetujui: 01 Maret 2022

*Corresponding Email: herikusmanto@usu.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Untuk menganalisis upaya dan hambatan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mana penelitian ini menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Hasil penelitian meunjukkan bahwa tidak efektif dan efesiennya kinerja pegawai pada bagian umum dalam pendistrutian surat menyurat sehingga mengakibatkan lambannya kinerja serta terhambatnya proses sebuah oorganisasi pada perangkat daerah. Dari segi pelayanan administrasi masih menunjukkan bahwa belum optimalnya pelayanan adamisnistrasi pendistributian surat menyurat di lingkungan Sekretaris Daerah yang dilaksanakan oleh pegawai Bagian Umum Sehingga para perangkat hanya menanggapi sekedar biasa-biasa saja dalam bentuk pelayanan administrasi baik secara tanggung jawab, konunikasi maupun secara responsive tidak begitu ditanggapi.

Kata Kunci: Efektif Kinerja; Pelayanan Administrasi; Sekretariat Daerah Batu Bara

Abstract

The purpose of the study was to analyze the effectiveness of employee performance in improving administrative services at the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency. To analyze the efforts and barriers to the effectiveness of employee performance in improving administrative services at the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency. The form of this research is descriptive qualitative where this research focuses on the process, description of the analysis, which aims to find out about the effectiveness of employee performance in improving administrative services at the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency. The results of the study show that the ineffective and efficient performance of employees in the general department in the distribution of correspondence results in sluggish performance and delays in the process of an organization in regional apparatus. In terms of administrative services, it still shows that the administrative services for distributing correspondence within the Regional Secretary are carried out by General Section employees. So that the apparatus only responds mediocrelly in the form of administrative services both responsibly, communication and responsively, not so well received.

Keywords: Effective Performance; Administrative Services; Coal Regional Secretariat

How to Cite: Arifin, M.Z., & Sihombing, M., & Kusmanto, H. (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *Journal of Education, Humaniora, and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4): 2379-2390

PENDAHULUAN

Setiap pekerjaan dari tiap individu pegawai dalam organisasi akan ikut menentukan tercapainya hasil kegiatan organisasi yang telah direncanakan terlebih dahulu. Oleh karena itu faktor efektivitas kerja, banyak dipengaruhi oleh kemampuan orang-orang atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tidak dapat melepaskan diri dari perlunya pembagian kerja yang tepat supaya setiap pegawai bisa melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya (Amrullah et al., 2021; Anastacia et al., 2021; Chair., & Kariono, 2011; Jamaluddin, 2011)

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Sipil Negara (ASN), sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Kinerja ASN adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi dan prinsip-prinsip yang ditetapkan baik dalam kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja (Kadarisman, 2018). Lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan, penggunaan alat sikap perbaikan dan disiplin, tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, serta teknik-teknik manajerial mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja pegawai, lingkungan yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik.

Penerapan Pelayanan sangat di pentingkan artinya dalam rangka peningkatan kinerja, penyediaan dan pelayanan kepada masyarakat secara nyata, efisiensi dan bertanggung jawab dengan mengacu pada arah dan kebijakan suatu kantor. Pengertian administrasi itu sendiri dapat bersifat luas, tetapi dapat juga sempit (Pasalong, 2014). Administrasi dalam arti luas merupakan proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menggunakan SDM (human) dan bukan manusia (non human). Dalam arti sempit, administrasi adalah proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi, untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Dengan demikian, administrasi di sini adalah penerapan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan dapat berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen, serta perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis bidang perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, arsip, ekspedisi, serta sandi telekomunikasi (Pulungan, 2011; Rizal, 2011; Samosir et al., 2021; Sarumaha et al., 2017).

Sekretariat daerah kabupaten Batu Bara yang merupakan unsur staf pemerintah daerah yang dipimpin oleh sekretaris daerah, berada didaerah dan bertanggung jawab kepada bupati. Sekretaris daerah mempunyai tugas membantu bupati dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum staf, mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah, pembinaan administrasi, organisasi dan tatalaksana serta pelayanan teknis administratif. Dalam menyelenggarakan tugas sekretaris daerah mempunyai fungsi: Pengkoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah kabupaten, Penyelenggaraan admistrasi pemerintahan, Pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, prasarana, dan sarana pemerintahan daerah kabupaten, Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bagian Umum pada Sekretariat Daerah Batu Bara mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Asisten Administrasi Umum dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan dan evaluasi di bidang tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan.

Tugas dari bagian Umum Sekretariat Daerah Batu Bara yaitu : Melaksanakan pengelolaan administrasi perkantoran yang meliputi kegiatan tata usaha umum, distribusi surat-menyurat,

kepegawaian Sekretariat Daerah dan rapat-rapat dinas; Melaksanakan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan administrasi perkantoran yang meliputi kegiatan tata usaha umum, persuratan, kepegawaian Sekretariat Daerah dan rapat-rapat dinas; Melaksanakan pengelolaan kearsipan; Menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan; Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang; Melaporkan pelaksanaan kinerja pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang; Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

Pada point pertama menyatakan bahwa tugas Bagian Umum Sekretariat Daerah batubara adalah distribusi surat-menyurat. Aktivitas surat-menyurat adalah salah satu aktivitas yang melekat dan rutin dilakukan di instansi pemerintahan Kabupaten Batu Bara. Karena aktivitas surat-menyurat yang dilakukan adalah sebagai sarana komunikasi terkait admiministratif kegiatan yang dilakukan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Batu Bara. Secara umum alur dari proses persuratannya cukup sederhana, mulai dari surat masuk yang diterima, kemudian dilakukan disposisi dari atasan, sampai dengan membuat dan mengirimkan surat keluar, baik yang sifatnya untuk internal maupun untuk tujuan eksternal di luar instansinya.

Peneliti menemukan permasalahan dan kendala yang sering terjadi pada bagian umum Sekretariat Daerah Batu Bara. Terdapat tiga permasalahan yang dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: masalah absensi, kehadiran, serta pemakaian seragam dinas. Kemudian aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Adanya data yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi pada bagian Umum Sekretariat Daerah belum efektif.

Surat dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Batu Bara dengan Tanggal surat 5 Januari 2021 perihal Jadwal Rencana Rapat Monitoring dan Evaluasi Realisasi Pajak dan Retribusi Daerah, Surat tersebut tiba di Bagian Umum Sekretariat Daerah pada tanggal 6 Januari 2021. Selanjutnya Surat tersebut diolah oleh Sekretaris Daerah dan Assisten Administrasi Umum kemudian surat tersebut selesai didistribusikan sesuai petunjuk atasan pada tanggal 8 Januari 2021. Lampiran 1

Surat Dari Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Batu Bara dengan tanggal surat 15 Januari 2021 perihal Laporan Sementara Dampak Banjir di Kec. Laut Tador. Surat tersebut tiba di bagian umum sekretariat daerah pada tanggal 18 Januari 2021. Selanjutnya Surat tersebut diolah Sekeratis Daerah dan Assisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat untuk dapat di teruskan ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Batu Bara. Namun surat tersebut baru selesai didistribusikan pada tanggal 20 Januari 2021.

Jadi fenomena dalam pemerintahan yang ada di Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Batu Bara khususnya pada Bagian Umum yaitu ketidak lancaran surat menyurat sehingga mengalami keterlambatan/kesulitan dalam melaksanakan pendistribusian surat tersebut, demikian juga dengan pegawai Bagian Umum belum efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu dalam pendistribusian surat masuk maupun surat keluar pada Bagian Umum di Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Batu Bara. Sebagai acuan dalam penelitian ini maka peneliti memberikan perbandingan dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai berikut: Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok (Kadarisman, 2017). Hasil penelitian/Temuan: kinerja ASN di Kota Depok terbukti sudah cukup efektif sesuai perencanaan dan harapan publik. Adanya kerjasama yang baik dalam menyelesaikan beban tugas, dan pemanfaatan waktu secara optimal, sehingga dapat mencapai sasaran kerja individu dan tim sesuai perencanaan. Kegiatan tersebut, didukung sarana dan prasarana yang memadai, serta kemampuan ASN dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok

Kadarisman (2019) Universitas Muhammadiyah Jakarta. Hasil penelitian, ternyata kinerja ASN di Kota Depok sudah cukup efektif sesuai perencanaan dan harapan masyarakat. Adanya kerjasama yang baik antar ASN dalam menyelesaikan beban tugas, dengan pemanfaatan waktu secara optimal sehingga ASN dapat mencapai sasaran kerja individu dan tim sesuai perencanaan. Kegiatan tersebut, didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai, serta kemampuan ASN dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja sehingga tugas dan fungsinya berhasil diselesaikan dengan baik.

Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda (Andra, 2018). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Sungai Dama sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal karena masih ada beberapa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sarana & prasarana dan juga kurangnya sumber daya manusia, kedua faktor penghambat ini menjadikan proses pelayanan publik tidak bekerja secara maksimal.

Efektivitas kerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Minahasa Selatan) Anjelita Eglia Kornelia Panguliman, Marthen Kimbal, Gustaf Undap. 2018. Hasil penelitian Aparatur Sipil Negara cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan efektivitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan. kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa selatan dalam hal pelayanan di bidang administrasi. pelayanan administrasi yang terjadi di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan saat ini belum bisa dikatakan baik, dikarenakan kurang maksimalnya kinerja Aparatur Sipil Negara. masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan medis yang cepat tetapi seringkali terhalang oleh pelayanan administrasi yang lama. itu semua berangkat dari kerja Aparatur Sipil Negara yang tidak efektif, contohnya masalah waktu kelalaian Aparatur Sipil Negara yang datang tidak tepat waktu atau tidak disiplin juga menjadi faktor menurunnya kualitas pelayanan, pelayanan yang seharusnya sudah dibuka malah di ulur waktu akibat keterlambatan Aparatur Sipil Negara.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah: Untuk menganalisis efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara, serta upaya dan hambatan efektifitasnya.

METODE PENELITIAN

Adapun bentuk penelitian ini adalah kualitatif sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

Menurut Noor (2020) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam Ilmu Pengetahuan Sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasan tersendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang dilakukan dalam proses pengumpulan data adalah melalui Data Primer dilakukan dengan Menggunakan panduan wawancara terbuka yaitu: Informan Kunci (key) adalah Kabag Umum, Informan Utama adalah Kasubbbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian, Informan Tambahan: Staf Pegawai. Observasi langsung peneliti lakukan dengan pengamatan lapangan tentang kinerja dan pelayanan administrasi. Dokumentasi berupa foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Library Research (Penelitian Kepustakaan), penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku - buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang didapatkan serta gejala - gejala yang ada. Menurut Patton (2002), analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data model interaktif memiliki tiga komponen, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah suatu proses sistematis yang terdiri dari perencanaan kinerja; pelaksanaan, pemantauan, dan pembinaan kinerja; penilaian kinerja; tindak lanjut; dan sistem informasi kinerja. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai aparatur sipil negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Sinaga et al., 2019; Siregar, 2011; Suhendar, 2021; Mujiburrahman, 2011). Tetap akan berharap akan bawahannya mampu bekerja secara efektif dan mampu memberikan produktivitas yang baik sehingga terbentuk dalam diri seorang ASN dalam menciptakan suatu kinerja yang baik di lingkungannya bekerja pada Sekretari Daerah Kabupaten Batu Bara. Hal ini semua menunjukkan tingkat kinerja yang mereka kerjakan. Mengingat masih kurang optimalnya kinerja yang diberikan pada organisasi sehingga informan kunci tetap mengharapkan bekerja secara cepat dan bermutu.

Kinerja ASN khususnya di bagian umum masih belum optimal dalam melaksanakan tugasnya sehingga berdampak buruk bagi organisasi di Sekrataris Daerah khususnya Bagian Umum, dalam hal ini diperlukan keefektifan kinerja yang baik agar kedepannya para ASN memiliki dedikasi yang bagus dan memiliki berkemampuan dalam melaksanakan tugas yang diperintahkan oleh atasan.

Kemampuan kerja berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi dan menjadi hak mutlak yang harus dimiliki dalam pelaksanaan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab ASN. Kemampuan kerja juga berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Kemampuan berkaitan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya.

Dalam hal Administrasi Pemerintah adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah. Selanjutnya SOP-AP dibagi kembali dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Administratif dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP Teknis).

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (**SOP-AP**) **administratif** merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan sedangkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (**SOP-AP**) **teknis** adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah atau yang disingkat dengan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah yang dijalankan oleh organisasi pemerintah, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Apa yang telah dilakukan informan tambahan selaku pegawai telah melakukan pengadministrasian Bagian Umum dengan baik khususnya di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Peneliti juga melihat bahwa Standar Operasional Prosedur Administrasi

Pemerintah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah. Selain PERMENPAN tersebut, Kementerian Dalam Negeri juga telah menetapkan pedoman bagi Instansi Pemerintah Provinsi dan Kabupaten Kota dalam menyusun SOP yang tertuang dalam PERMENDAGRI Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Pedoman tersebut hampir sama saja yakni memberikan acuan dan langkah-langkah dalam penyusunan SOP bagi instansi pemerintah dan hanya terdapat sedikit perbedaan dalam ketentuan penulisan dan format pada dokumen saja, tanpa mempengaruhi alur pelaksanaan tugas.

Pendistribusian surat merupakan kegiatan dalam mengirimkan surat-surat baik dalam lingkungan instansi sendiri (intern) maupun ke instansi lain (ekstern) di dalam Bagian Umum pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dalam mendistribusikan surat menggunakan buku ekspedisi, tujuannya untuk memudahkan pencarian kembali surat atau arsip yang keluar pada bagian kearsipan. Pendistribusian surat keluar pada setiap bagian-bagian yang ada di Bagian Umum di Kantor Sekretari Daerah Kabupaten Batu Bara belum optimal dikatakan efektif. Begitu juga dalam pengurusan surat keluar tersebut tidak efisien. Karena dalam prosedur surat keluar tersebut harus melalui beberapa tahapan yang meliputi pembuatan surat, pengoreksian surat, pengetikan surat, pengiriman surat dengan menggunakan buku ekspedisi sebagai tanda bukti penerimaan, pengiriman atau pendistribusian surat keluar. Oleh karena itu pendistribusian surat keluar relatif akan memakan waktu lebih lama.

Dalam pelaksanaan pendistribusian surat keluar sebaiknya ditunjang dengan teknologi modern seperti internet dan faximile di setiap bagian-bagian yang ada di perusahaan tersebut, agar pengiriman surat dapat tercapai efisiensi kerja yang lebih baik. Karena penanganan surat keluar harus dilakukan secara efektif dan efisien, dengan demikian setiap surat keluar yang bersifat intern maupun ekstern dapat ditangani dengan baik.

Dalam suatu organisasi, surat menyurat merupakan salah satu faktor yang penting yang dapat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan tujuan organisasi. Demikian halnya dengan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara yang merupakan unsur penunjang pemerintah yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam bidang penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang bagian umum, tentunya tidak lepas dari urusan surat menyurat. Seiring dengan aktivitas yang dilakukan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara, maka untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik di lingkungan intern dan lingkungan ekstern perlu adanya pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan yang dapat diwujudkan dengan menggunakan surat sebagai sarana pencapaian maksud dan tujuan tertentu. Surat merupakan salah satu bentuk komunikasi yang berfungsi sebagai alat pengingat (warkat), dan arsip serta sebagai alat bukti. Tidak semua surat disebut warkat, arsip dan dokumen. Surat dapat disebut sebagai warkat apabila surat tersebut berfungsi sebagai alat pengingat.

Efektifitas kinerja pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara merupakan lembaga pemerintah yang membantu Bupati dalam bidang bagian umum, dimana setiap harinya banyak surat yang masuk dan keluar. Karena itu maka perlu diperhatikan pengelolaan surat yang benar sesuai dengan prosedur yang ada, supaya dalam penyelenggaraan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Setiap surat masuk yang diterima dan surat yang dikirimkan oleh suatu organisasi pemerintah atau swasta mempunyai nilai yang sangat penting baik sebagai alat komunikasi, sebagai pusat ingatan dan sebagai bukti autentik dan sekaligus dapat menunjukkan dinamika atau kegiatan suatu kantor atau instansi. Namun demikian dapat dikatakan bahwa pendistributian surat menyurat di lingkungan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara bisa dikatakan belum efektif. Begitu juga dalam pengurusan surat keluar tersebut belum optimal secara efisien. Karena dalam prosedur surat keluar tersebut harus melalui beberapa tahapan yang meliputi pembuatan surat, pengoreksian surat, pengetikan surat, pengiriman surat dengan menggunakan buku ekspedisi sebagai tanda bukti penerimaan, pengiriman atau pendistribusian surat keluar. Oleh karena itu pendistribusian surat keluar relatif akan memakan waktu lebih lama.

Meningkatkan Pelayanan Adminitrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

Sesuai dengan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor : 40 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara Dan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 243 / Organisasi / 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Tahun 2021.

Administrasi Sarana dan prasarana adalah rangkaian kegiatan yng dilakukan untuk menunjang proses pembelajaran baik secara langsung maupun tidak langsung dengan memanfaatkan SDM yang ada dalam rangka mencapai tujuan pelayana yang efisien dan efektif. Terbatasnya administrasi sarana dan prasarana pada Bagian Umum sehiggga kurangnya minat dalam memahami dan melaksanakan administrasi sarana dan prasarana maka akan berdampak terhadap pelaksanaan sarana dan prasarana tersebut, mengenai administrasi sarana dan prasarana dan akan memberikan pemahaman terhadap prosdur administrasi sarana dan prasarana agar mampu menunjang kinerja dan mencapai tujuan. Memberikkan pelayanan secara professional dalam bidang sarana dan prasarana dalam menunjang terselenggaranya proses pendistributian surat menyurat pada Bagian Umum Sekretariat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kanupaten Batu Bara. saran dan prasarana yang ada pada Bagian Bagian Umum Sekretariat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kanupaten Batu Bara sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pegawai organisasi perangkat daerah lain. Namum terdapat beberapa kekurangan yaitu kursi tunggu yang sangat minim, tidak ada ruangan khusus arsip, komputer yang tidak dapat digunakan lagi, mesin scanner yang sangat minim dan koneksi jaringan internet yang sangat terbatas karena banyaknya penggunaan.

Para ASN di Bagian Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara telah memiliki kemmapuan dalam pemakaian sarana dana prasara demi lancarnya administrasi khsususnya dalam pendistributian surat menyurat sehingga pelayanan mampu terlaksana. Sesuai dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Menurut Poerwadarminta, (2015:572) Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pada pelaksanaannya, pelayanan administrasi Bagian Umum di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara tidak terlepas dari peranan serta dukungan dari petugas administrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Cakupan pelayanan administrasi pada pelayanan administrasi Bagian Umum di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara jalan tingkat lanjutan meliputi penerbitan surat. Selain itu pemberi pelayanan atau petugas sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan. Tata cara melayani setiap Dinas yang ada di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara dapat dinilai baik apabila dilaksanakan dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab oleh petugas.

Tingkat intelektual diri seseorang yang juga mempengaruhi pola pikir dan nilai-nilai budaya dalam dirinya yang terkadang menjadi penghambat dalam kegiatannya sehari-hari. Hal ini terlihat dengan pola pikir pegawai dan organiasi perangkat daerah kota Samarinda yang sebagian besar ingin memperoleh sesuatu dengan instan mengakibatkan mereka kurang cepat menyerap hal-hal menyangkut standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan standar-standar pelayanan prima mengenai prosedur pelayanan pada bagian tata usaha di kantor Bagian Umum di Kantor Sekretari Daerah Kabupaten Batu Bara telah



terlaksana cukup baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, namun terdapat beberapa kendala sehingga dalam pemberian pelayanan kepada pegawai sebagai pengguna pelayanan ada yang terhambat seperti ada beberapa prosedur pelayanan yang menggunakan sistem online dan masih, tetapi juga yang belum menggunakan sistem online serta ada beberapa penerima layanan yang tidak merespon informasi balik saat ada kekurangan kelengkapan persyaratan berkas-berkas yang harus dilampirkan serta penerima layanan masih ada yang acuh tak acuh.

Pada Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 243 / Organisasi / 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Tahun 2021 disebut bahwa Bagian Umum adalah bagian yang mempunyai tugas menyediakan bahan rencana dan program kerja, evaluasi dan pelaporan bidang umum, pelaksanaan dan pelayanan administrasi umum dan perlengkapan di lingkungan Badan. Suatu organisasi selalu bekerja dengan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan termaksud itu mengakibatkan harus dilakukannya kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas oleh tenaga manusia dengan menggunakan benda, uang dan bangunan atau fasilitas lainnya, seperti mesin serta peralatan lain, Suatu organisasi juga mempunyai tugas pokok dan fungsi yang apabila terlaksana dengan baik maka tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Dalam upaya pencapaian tujuan dan untuk penyelenggaraan kelangsungan hidup suatu organisasi, maka organisasi tersebut harus dapat menjalankan program-program organisasi yang telah direncanakan. Untuk melaksanakan program-program tersebut maka tidak lepas dari kegiatan surat menyurat. Walaupun kegiatan surat menyurat merupakan bagian kecil dari pelaksanaan program organisasi, akan tetapi apabila pengelolaannya tidak sungguh-sungguh maka keseluruhan program instansi akan mengalami hambatan-hambatan. Untuk itu surat menyurat harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Tanggung jawab administrasi berupa disiplin diberikan tidak lain adalah untuk memperbaiki serta mendidik ASN itu sendiri, serta untuk melancarkan aktifitas penyelenggaraan tugas-tugas kedinasan secara baik. dalah perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur negara. Diterbitkannya Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS merupakan langkah awal untuk menciptakan aparatur yang profesional. Disiplin harus menjadi nafas bagi setiap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dengan ukuran-ukuran yang jelas sebagai parameter penilaian kinerja. Dengan indikator-indikator yang ditetapkan, maka reward and punishment juga bisa diterapkan secara konsisten. Dalam hal ini, diperlukan pengawasan yang tidak saja dari atasan, tetapi juga dari luar.

Dalam menjalankan perannya sebagai pelayan k yang diberikan pemerintah kepada setiap Dinas, ASN sering dijadikan indikator keberhasilan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan. Reformasi Nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* di mana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh ASN secara prima yang tidak bisa ditunda-tunda pada ASN cenderung negative (malas, korup, kurang melayani, tidak produktif, dan lain sebagainya) membutuhkan reformasi/perubahan terhadap pola pikir yang berorientasi pada pelayanan. Reformasi birokrasi membutuhkan reformasi mendasar yang harus dilakukan terlebih dahulu, yakni reformasi pola pikir (*mindset*) yang terbentuk karena peristiwa masa lalu yang sangat membekas, baik bersifat positif maupun negative.

Pengelolaan surat pada Kantor Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara yaitu ada pada Bagian Umum dan Kepegawaian. adalah bagian yang mengurus kegiatan pelayanan administrasi termasuk mengurus jalannya surat masuk dan surat keluar. Pengelolaan surat dalam penelitian ini yaitu suatu proses atau kegiatan dalam suatu organisasi dalam pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada, dimulai dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan sampai dengan kegiatan pemusnahan surat. Pengelolaan surat sendiri terdiri dari pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar.

Ketertiban dan kelancaran merupakan beberapa faktor penting dalam kepengurusan administrasi. Dalam kepengurusan ketatausahaan organisasi seperti instansi pemerintah ataupun swasta, dituntut terjaganya kelancaran administrasi guna menunjang keefektifan kinerja dan terpenuhi akan manfaat yang diinginkan. Tata usaha adalah segenap aktifitas menghimpun,

mencatat, mengolah mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Salah satu tugas tata usaha dari pengertian diatas berkaitan dengan keterangan, surat menyurat dan warkat-warkat, oleh karena itu tata usaha sering disebut pekerjaan tulis menulis maka tercipta warkat yang kemudian terkumpul menjadi arsip. Prosedur pengolahan surat perlu diterapkan untuk masing-masing unit organisasi, karena merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi tersebut secara maksimal. Sumber data atau informasi yang digunakan adalah surat. Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan.

Seluruh kegiatan pelayanan pendistributian surat menyurat di Kantor Bagian Umum yang meliputi surat masuk dan surat keluar hanya ditangani oleh satu beberapa pegawai. Selain itu cara penanganan suratnya pun cukup sederhana, yaitu pencatatan surat masih bergantung pada buku agenda saja sehingga kurang efektif dalam pelayanan pendistributian surat ke setiap Dinas di Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara.

Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi komunikasi berkembang begitu pesat dengan banyak bermuncunya berbagai alat telekomunikasi atau penghubung yang canggih seperti; Whatsaap, email, , telegram, faxsimile dan sebagainya, namun masih ada komunikasi tertulis yang tidak dapat dilupakan keberadaannya, bahkan masih tetap kokoh terpakai seolah tak bisa tergantikan oleh berbagai peralatan komunikasi yang canggih itu, komunikasi tertulis tersebut adalah surat.

Untuk bekerja efektif dan efisien, para ASN harus mampu merumuskan program kerja yang mampu dijalankan. Untuk meningkatkan profesionalitas kerja ASN melalui pelaksanaan tugas dan fungsi dalam berkomunikasi. Secara empiric perilaku komunikasi ASN masih terkesan kurang komunikatif, baik intensitasnya maupun kualitas komunikasinya. Dalam ilmu komunikasi kita mengenal apa yang disebut dengan komunikasi silang dan *reciprocal communication* (mencakup perilaku, situasi dan lingkungan serta efektifitas komunikasi) yang di asumsikan dapat meningkatkan profesionalitas ASN melalui kualitas dan intensitas komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi ASN.

Komunikasi Aparatur Sipil Negara memberikan pengaruh positif kepada profesionalitas kerja ASN sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Lingkungan kerja signifikan dengan profesionalitas kerja dan, situasi komunikasi yang kondusif sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas profesionalitas kerja aparatur sipil negara. Untuk meningkatkan komunikasi ASN agar professional dalam pengabdian kepada negara dan masyarakat perlu kesamaan persepsi dari penentu kebijakan bahwa profesionalitas sumber daya manusia merupakan titik tolak keberhasilan pemerintah sebagai pengayom masyarakat melalui transformasi skill dari sekedar system manual kepada system android dan digital.

Kinerja pelayanan administrasi belum bertanggungjawab dala pelaksanaan kinerja dalam pendidtribusi surat surat menyurat Sehingga dapat dikatakan kinerjanya ASN pada Bagian Umum kurang efektif dalam pelayanan pendistributian surat ke Kantor Bupati dan setiap Dinas di Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara. Efektifitas kinerja pegawai pada Bagian Umum di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara belum optimalnya kinerja ASN khususnya dalam melakukan pendistributian surat menyurat ke Dinas sehingga sering terjadi saling tuduh diantara ASN bagian umum jika pendistrutian surat telah dilkaukan sesuai dengan agenda yang telah ada, namun pada setiap Dinas selalu mengatakan bahwa pendistributian surat selalu mengalami keterlambatan hal ini terbukti setiap acara kedinasan Bupati banyak para Kepala Dinas tidak hadir.

Upaya dan hambatan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

Upaya, yaitu adanya Kerja Sama, kerja sama merupakan suatu perbuatan bantu membantu atau suatu perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan daripada orang-orang melakukan kerja sama ialah untuk mewujudkan apa yang menjadi tujuan bersama mereka. Agar orang-orang yang bekerjasama itu dapat mencapai tujuan maka



perlu adanya hubungan yang baik. Berdasarkan dari wawancara maka dapat diketahui bahwa efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi pendistributian surat menyurat di Kantor Bagian Umum dilingkungan Sekrtaris Daerah Kabupaten Batu Bara belum optimal terlaksana dengan baik kama itu perlu perbaikan kinerja yang baik agar kedepannya suatu oorganisasi dalam pemerintahan mampu mencapai tujuan.

Sistem yang berbasis Online. E-government adalah pemanfaatan informasi, komunikasi, dan teknologi oleh pemerintah dalam pelayanan administrasi. Memanfaatkan peluang dengan meningkatkan pelayanan administrasi berbasis inovasi teknologi diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelayanan di setiap perangkat atau Dinas. Sementara pelaksanaan e-government juga memiliki kesempatan besar dalam memberikan keterbukaan informasi dalam penyerapan anggaran. Berdasarkan dari keseluruhan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber diatas, maka dapat dinilai bagian umum sangat terbantu jika adanya sistem online saat ini, namun hal itu akan menjadi penghambat apabila terjadi jaringan akses internet terhambat. Dengan adanya sistem online maka diharapkan dapat memudahkan pekerjaan pegawai, sehingga dapat meningkatkan efektivitas, efesiensi, transparansi dan akuntabilitas kerja pegawai.

Hambatan, Rendahnya kedisiplinan kerja pegawai. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kendala yang terjadi pada staf/pegawai pada bagian Bagian Umum dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pegawai dan organisasi perangkat daerah Kabuapten Batu Bara, diantaranya adalah kedisiplinan waktu pegawai pada bagian Umum dalam melakukan pelayanan administrasi, seperti masih sering ditemukannya pegawai melakukan keterlambatan pendistributian surat ke setiap perangkat daerah auat kepada Dinas sehingga banyak para Dinas tidak mengetahui jika surat tersebut adalah merupakan undangan yang penting.

Rendanya Tingkat Sumber Daya Manusia. Dengan adanya sumber daya manusia dan tentunya hal ini pegawai Bagian Umum ASN dari segi sumber daya manusianya kurang memanfaatkan Kemajuan Teknologi dalam meningkatkan Kinerja di Sekretaiat Daerah, Seperti halnya Pengelolaan Surat yang berbasis Elektronik, Selain menghemat waktu juga dapat memudahkan dalam pencarian Arsip yang tertata di Data Base. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa belum optimalnya penguasaan ASN bagian umum akan kemajuan teknologi dan juga termasuk dalam pengelolaan kearsipan padahal jaringan internet sudah tersedia khususya dalam pembuatan data *base* khususnya di Lingkungan Bagian umum Sekretaris Daerah Kabupaten Batua Bara.

Tingkat Kesadaran Pegawai. Penerima Layanan Tingkat pendidikan secara langsung akan berpengaruh pada tingkat intelektual diri seseorang yang juga mempengaruhi pola pikir dan nilai-nilai budaya dalam dirinya yang terkadang menjadi penghambat dalam kegiatannya sehari-hari. Hal ini terlihat dengan pola pikir pegawai dan organiasi perangkat daerah Kabupaten Batu Bara yang sebagian besar ingin memperoleh sesuatu dengan instan mengakibatkan mereka kurang cepat menyerap hal-hal menyangkut standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan pegawai dan organisasi perangkat daerah Kabupaten Batu Bara sebagai objek dari standar operasional prosedur tersebut menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan itu sendiri. Selain itu juga peringatan yang diberikan pihak bagian umum di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara kurang tegas.

Hambatan dalam melakukan pelayanan administrasi segi pendistributian surat menyurat pada bagian umum dilingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara. Adapun yang menjadi temuannya adalah tidak efesisn dan efektif dalam pelayanan adminitrasi yang dilakukan ASN bagian umum saat pendistributian surat menyurat serta kurang pemanfaatan teknologi.

SIMPULAN

Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi keefisien dan keefektifan serta daya tanggap masih mengalami belum optimalnya kinerja pegawai pada bagian umum bidang kinerja pendistrutian surat menyurat. Mengingat

belum efisien dan belum optimalnya kinerja pegawai pada bagian umum sehingga dalam melakukan kinerja pendistributian surat menyurat banyak mengalami kendala salah satunya terlambatnya pendistributian surat-surat setiap acara Bupati Kabupaten Batu Bara. Dari segi pelayanan administrasi masih menunjukkan bahwa belum optimalnya pelayanan administrasi pendistributian surat menyurat di lingkungan Sekretaris Daerah yang dilaksanakan oleh pegawai Bagian Umum serta belum optimalnya sarana prasarana sebagai factor pendukung pendistributian surat-menyurat di bagian umum. Sehingga para perangkat hanya menanggapi sekedar biasa-biasa saja dalam bentuk pelayanan administrasi baik secara tanggung jawab, komunikasi maupun secara responsive tidak begitu ditanggapi. Adapun yang menjadi upaya agar telaksananya keefektifan kinerja pegawai pada bagian umum di lingkungan Sekretariat Kabupaten Batu Bara maka upayanya adalah dalam bentuk kerja sama merupakan suatu perbuatan bantu membantu atau suatu perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam mencapai tujuan maka perlu kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi pendistributian surat menyurat di Kantor Bagian Umum di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara, yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan efektif kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara adalah rendahnya kedisiplinan pegawai dan tingkat kesadaran pegawai serta rendahnya tingkat kesadaran sumber daya manusia di bagian umum di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, A., Subhilhar, S., & Amin, M. (2021). Profesionalisme Penyelenggara Adhoc dalam Keberatan Saksi di Tahapan Rekapitulasi Hasil Penghitungan Suara Tingkat Kecamatan. *PERSPEKTIF*, 10(2), 321-344. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4426>
- Anastacia, D., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2021). Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(2), 176-184. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i2.747>
- Andra, A., & Surya, I. (2018). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *e-journal ilmu pemerintahan*, ISSN, 2458-2477.
- Chair, A., & Kariono, (2011), Profesionalisme Aparatur Birokrasi (Studi pada Dinas Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (1): 1-6
- Jamaluddin, (2011), Kinerja Profesional Pegawai Administrasi Iain Sumatera Utara, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2):170-183
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32.
- Kadarisman, M. (2019). The influence of government and MUI mediations towards marketing strategy of Warteg and its impact on developing MSMEs in Jakarta, Indonesia. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1629096.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI.1999.
- Mujiburrahman, (2011), Hubungan Antara Pendidikan, Motivasi Dan Budaya Kerja Dengan Kinerja Pegawai (Studi Pada Inspektorat Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2):160-169
- Noor, J. (2020). Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media. Group.
- Panguliman, A. E. K., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). EFEKTIVITAS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Minahasa Selatan). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Pasolong, H. (2014). Teori administrasi publik.
- Patton, M.Q. (2002). Qualitative Research and Evaluation Methods. USA: Sage Publicatin Inc.
- Pulungan, I., (2011), Strategi Badan Kepegawaian Daerah Kota Binjai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (1): 82-101



M. Zikri Arifin, Marlon Sihombing & Heri Kusmanto, Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

- Rizal, M.F., (2011), Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2): 112-129
- Samosir, Y., Warjio, W., Purba, A., & Isnaini, I. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Di Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini Dan Pendidikan Masyarakat (Bp-Paud Dan Dikmas) Sumatera Utara. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(1), 90-98. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i1.725>
- Sarumaha, W.Y. Dewi, R. Batubara, B.M. (2017). Peran Camat dalam Mengawasi Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. *PERSPEKTIF*, 6 (1): 25-36
- Sinaga, A., Kadir, A., & Mardiana, S. (2019). Peranan Motivasi Kerja Dalam Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjung Balai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 32-42
- Siregar, H., (2011), Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (1): 51-64
- Suhendar, A. (2021). Pengaruh Persepsi tentang Perubahan Struktur Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Direktorat Jenderal EBTKE Kementerian ESDM. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(1), 546-552. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i1.610>

