

## Peran Tata Usaha Bagian Umum Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Di Kantor Bupati Kabupaten Langkat

Salsabila Matondang , Yenni Samri Nasution

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: [salsabilamatondang4@gmail.com](mailto:salsabilamatondang4@gmail.com) , [yenni.samri@uinsu.ac.id](mailto:yenni.samri@uinsu.ac.id)

**Abstrak** This study intends to ascertain the impact of public servant performance on community services provided by the Langkat Regent's Office. In this study, data were gathered through interviews using a qualitative methodology. The belief that professional human resources are the foundation for the government's success as a defender of society through the transformation of skills from manual systems to Android and digital systems is crucial for policymakers to share in order to improve communication and make it professional. in volunteer work. In this way, the Langkat Regency Government faces significant challenges. However, at this time both the Regional Government and Village Government are working harder to implement the E-Gov model, beginning with giving officials the skills they need to use more specialized apps through technical support or training. The questions are not all fully addressed by this, though. The interview's findings confirmed that the General and Administrative Section at the Langkat Regent's Office had performed well, and that the Regional Government had implemented its responsibilities and functions by delivering high-quality and efficient public services.

**Keywords:** Administration, Improving Social Services

**Abstrak** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan masyarakat Kantor Bupati Langkat terhadap kinerja pegawai negeri. Melalui penggunaan wawancara, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif untuk mengumpulkan informasi. Keyakinan bahwa sumber daya manusia yang profesional merupakan landasan penting bagi pemerintah untuk berhasil dalam perannya sebagai pembela masyarakat melalui transisi keahlian dari sistem manual ke teknologi Android dan digital untuk dibagikan kepada para pengambil kebijakan guna meningkatkan komunikasi dan menjadikannya profesional. dalam pekerjaan sukarela. Dengan demikian, Pemerintah Kabupaten Langkat menghadapi tantangan yang cukup besar. Namun, saat ini baik Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Desa bekerja lebih keras untuk menerapkan model E-Gov, dimulai dengan memberikan keterampilan yang dibutuhkan para pejabat untuk menggunakan aplikasi yang lebih khusus melalui dukungan teknis atau pelatihan. Namun, pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak sepenuhnya terjawab dalam hal ini. Hasil wawancara menegaskan bahwa Bagian Umum dan Tata Usaha pada Kantor Bupati Langkat telah berjalan dengan baik, dan Pemerintah Daerah telah melaksanakan tanggung jawab dan fungsinya dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan efisien.

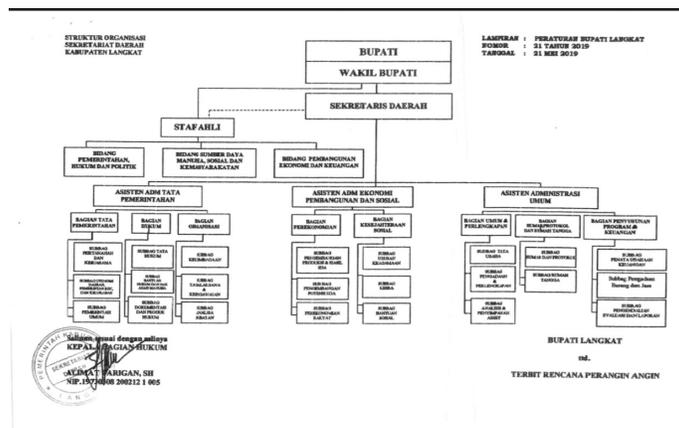
**Kata Kunci :** Tata Usaha, Meningkatkan Pelayanan Sosial

### PENDAHULUAN

Kantor Bupati Kabupaten Langkat sebagai organisasi besar dalam lingkup daerah memberikan layanan kaliber tertinggi sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi yang telah digariskan agar keberadaan Kantor Bupati Langkat dapat diakses oleh masyarakat umum dengan akses yang luas. berbagai kepentingan. Agar masyarakat dapat berkunjung ke kantor Bupati Langkat dengan mengetahui tujuannya, menjadwalkannya, dan mencatatnya agar ada jadwal yang teratur, maka perlu dilakukan penataan akses masyarakat terhadap kantor Bupati Langkat karena luasnya akses yang ada. wilayah Kabupaten Langkat yang berimplikasi pada besarnya jumlah penduduk dan beragamnya kepentingan umum di lingkungan Bupati Langkat. di tengah kesibukan Bupati Langkat dan masyarakat peminat. Kapasitas dan

kemampuan seseorang untuk memajukan mutu kelembagaan pada hakikatnya meliputi kepemimpinannya sebagai kepala bagian tata usaha dan personalia serta urusan umum. Kepemimpinan kepala bagian dan kepala subbagian yang kompeten dan proporsional, didukung oleh iklim organisasi yang mendukung, personel yang inovatif, dan lingkungan yang bersatu, menjamin keberhasilan dan efisiensi penataan lingkungan kerja. Karena manajer dan karyawan rukun dan berbagi tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dalam batas efektivitas dan efisiensi, semangat kerja dan disiplin saling terkait.

Pejabat tinggi pemerintahan Kabupaten Langkat adalah Bupati Langkat. Gubernur Provinsi Sumatera Utara bertanggung jawab kepada Bupati Langkat. Di Kabupaten Langkat, Perencana Peringatan Angin berperan sebagai Bupati atau kepala daerah dibantu oleh Wakil Gubernur Syah Afandin. Mereka menang dalam pemilihan umum Bupati Langkat Tahun 2018. Pada tanggal 20 Februari 2019 di Kota Medan, Gubernur Sumatera Utara Edy Rahmayadi melantik Terbit dan Afandin untuk menjabat periode 2019-2024.



Tanggung jawab utama Bagian Umum adalah memberikan pelayanan sosial administrasi umum, termasuk yang berkaitan dengan administrasi, staf, perumahan, peralatan, dan hubungan masyarakat. Bagian Umum mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1):

- Penyelenggaraan komunikasi, kearsipan, pegawai, urusan dalam negeri, sarana dan prasarana penunjang perjalanan dinas, serta keamanan dan pemeliharaan kendaraan;
- Penyiapan ruang rapat dan pengawasan DPRD serta rumah dinas;
- Penciptaan pengelolaan inventarisasi kantor DPRD dan rumah dinas;
- Penyelenggaraan pelatihan personel dan administrasi;
- Eksekusi operasi yang berkaitan dengan dokumentasi dan hubungan masyarakat;
- Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Peraturan Perundang-undangan Sekretariat DPRD;

- g. Menilai dan melaporkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab utama;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris DPRD;

Aktualisasi seorang pemimpin adalah kemampuan membujuk orang lain untuk melakukan apa yang diperintahkan, sebagai tanda konsistensi dan integritas dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, sehingga berdampak signifikan terhadap orang-orang yang dipimpinya. mengarah. Menurut Kouzes dan Posner (1987), kepemimpinan adalah kapasitas seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahan atau pengikutnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah adalah untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, dan partisipasi. Selain itu, melalui otonomi yang tinggi, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saingnya dalam konteks strategis globalisasi dengan memperhatikan nilai-nilai demokrasi, kesetaraan, keadilan, keistimewaan, dan spesialisasi serta potensi daerah dan keberagaman dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Penjelasan UU No.23 Tahun 2014, Pasal 1). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana administrasi umum mempengaruhi peningkatan pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai segala tindakan yang diambil oleh lembaga-lembaga negara untuk mencapai tujuan publik. Misalnya saja, dalam negara kesejahteraan, pemerintahan yang dijalankan oleh negara berupaya keras untuk memastikan bahwa penduduknya menikmati kesejahteraan. Ketika kita berbicara tentang pemerintahan daerah, kita berbicara tentang desentralisasi. Indonesia, negara demokratis, adalah salah satu dari banyak negara yang menerapkan sistem ini. Beroperasinya pemerintahan demokratis dapat ditingkatkan melalui desentralisasi. Desentralisasi, yang memberikan otonomi daerah khususnya kepada pemerintah daerah memiliki peran yang lebih penting, saat ini menyoroti perubahan paradigma dalam tata pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, untuk mencapai keselarasan hubungan antara pemerintah daerah dan pusat, maka perlu dilakukan desentralisasi kewenangan pemerintahan. Saat ini, efektivitas dan kepastian keberadaan lembaga-lembaga organisasi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, belum banyak mendapat perhatian.

Perlu diatur lebih lanjut kedudukan susunan organisasi, tugas dan fungsi guna melaksanakan pasal 4 Pembentukan Perangkat Daerah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Kabupaten Langkat. Peraturan Bupati Langkat Nomor 71 Tahun 2016 tentang

Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Langkat menjadi landasannya. Organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan publik disebut pelayanan publik. Tanggung jawab penyelenggaraan Salah satu ukuran seberapa baik kinerja lembaga pemerintah adalah seberapa baik mereka melayani masyarakat, seperti yang dilakukan Pemerintah Langkat pada masa sekarang, sebagaimana pengelolaan kearsipan yang berjalan lancar dan akurat di negara-negara industri. Hal ini merupakan upaya untuk tampil pada level tertinggi, budaya keunggulan, dan budaya berkolaborasi untuk menciptakan masa depan yang lebih baik.

Unsur manusia sangat penting dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan karena sumber daya manusia mempunyai kedudukan strategis yang sangat penting dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan mempunyai keberadaan sumber daya manusia yang sangat signifikan (Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003). Kinerja pegawai (disebut juga prestasi kerja), menurut Prabu (2006), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diselesaikan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya. Kinerja sangat penting baik bagi bisnis atau organisasi maupun karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, jika motivasi intrinsik hadir maka kinerja pegawai akan berhasil.

Peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyediaan layanan semakin meningkat, yang telah mendorong persaingan antar institusi untuk menggunakan ICT dalam proses yang terintegrasi. Berdasarkan temuan evaluasi, pengembangan e-Gov di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan, yang sebagian besar disebabkan oleh asumsi atau paradigma yang salah mengenai e-Gov. Terdapat hambatan teknologi dan non-teknis terhadap E-Gov, yang telah ditemukan dalam berbagai penelitian. Perkembangan e-Gov di Indonesia juga sangat memerlukan interoperabilitas aplikasi. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan data multisektoral dalam konteks perumusan kebijakan untuk mengatasi permasalahan data dari sektor terkait. Tercapainya hasil kegiatan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya akan bergantung pada tugas masing-masing yang dilakukan setiap individu pegawai dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, kapasitas pencapaian tujuan seseorang atau suatu organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap aspek efektivitas kerja. Tidak mungkin memisahkan efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dari persyaratan pembagian kerja yang sesuai sehingga setiap karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka dengan sukses. Efektivitas adalah kualitas yang menunjukkan pencapaian tugas yang diberikan.

Dengan menyebutkan arah dan kebijakan kantor, maka penting untuk melaksanakan pelayanan guna meningkatkan kinerja, pemberian, dan pelayanan yang realistis, efisien, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Untuk menghilangkan anggapan bahwa birokrasi itu rumit, lamban, dan tidak ramah, pemerintah daerah harus mampu berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah kesulitan dan peluang era globalisasi.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan metode peningkatan kinerja pelayanan publik yang dapat menerapkan prinsip-prinsip good governance. Sektor pemerintahan yang diwujudkan dalam suatu sistem yang dikenal dengan nama Electronic Government tentu terkena dampak dari era globalisasi saat ini, dimana teknologi informasi dan komunikasi semakin maju dengan pesat. Sebuah sistem yang dikenal sebagai "pemerintahan elektronik" melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baru oleh pemerintah dalam semua aspek pemberian layanan, pengelolaan uang, dan pembuatan kebijakan.

Pemerintah Kota Langkat menyikapinya secara positif dan memandang hal tersebut sebagai tantangan yang perlu ditanggapi serius di era setelah kemerdekaan daerah. Caranya dengan meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan masyarakat dengan tetap menjaga fokus pada demokrasi, keadilan, dan kesetaraan. Agar mampu mengungguli kompetitor atau mempermudah pemberian layanan, mereka juga memastikan pengelolaan perusahaan sesuai dengan semangat otonomi melalui sistem layanan yang terintegrasi. Kantor Bupati Langkat memberikan pelayanan seperti surat pengantar yang lebih mudah digunakan, lebih terjangkau, tepat waktu, terbuka, transparan, jelas, cepat, dan bermanfaat dalam rangka menunjang tugas dan operasional pemerintahan Kota Langkat.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan perspektif emik, yaitu metodologi kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, mengumpulkan data berupa narasi, cerita mendalam, ungkapan, dan bahasa asli yang dihasilkan oleh partisipan atau informan tanpa adanya evaluasi atau interpretasi oleh peneliti. Pendekatan kualitatif melibatkan tahapan berpikir kritis-ilmiah dimana seorang peneliti memulai dengan berpikir secara induktif, yaitu dengan mengamati berbagai fakta atau peristiwa sosial di lapangan, menganalisisnya, dan kemudian mencoba membuat teori berdasarkan apa yang diamati, suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau yang disampaikan oleh orang-orang yang diamati dalam kegiatan yang berkaitan dengan tema penelitian, dalam hal ini Subbagian Tata Usaha Umum pada Kantor Bupati Langkat.

Karena penelitian kualitatif dimulai dengan contoh-contoh spesifik dalam konteks sosial tertentu dan tidak dapat menggeneralisasi temuannya pada populasi umum, maka penelitian ini tidak menggunakan populasi, tetapi digunakan di tempat lain dalam keadaan sosial yang menyerupai dalam kasus yang diselidiki. Sampel dalam penelitian penting karena tujuan penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori jenis ini juga tidak disebut sebagai sampel statistik melainkan sampel teoretis. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, sumber data primer, survei literatur, evaluasi visual, dan setting alam (yaitu kondisi yang terjadi secara alami). Strategi studi kasus adalah metode yang digunakan peneliti karena ingin berkonsentrasi pada suatu fenomena yang terjadi di suatu lokasi atau kelompok tertentu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Tata Usaha Bagian Umum Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial**

Dalam situasi ini analisis pekerjaan dilakukan untuk menetapkan jenis dan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, metode dan proses yang harus digunakan, serta perilaku yang harus dilakukan selama bekerja. Analisis ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja atau prestasi seseorang sehubungan dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam pekerjaan, terutama dengan membuat standar kinerja atau mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan.

Profesionalisme kerja subbagian tata usaha pada bagian umum sebagai tenaga pegawai pemerintah dipengaruhi secara positif oleh komunikasi pemerintah. Suasana komunikasi yang baik sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme kerja, dan lingkungan tempat kerja juga penting untuk hal ini. Penting bagi para pengambil kebijakan untuk memiliki keyakinan yang sama bahwa sumber daya manusia yang profesional merupakan landasan keberhasilan pemerintah sebagai advokat publik karena adanya peralihan ilmu pengetahuan dari sistem yang murni manual ke sistem android dan digital guna meningkatkan komunikasi sehingga profesional. dalam pengabdian masyarakat.

Temuan wawancara menunjukkan bahwa pengenalan E-Gov di Kabupaten Langkat berjalan lancar. Masih terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi, seperti terlihat dari sumber daya manusia yang dipekerjakan untuk mengelola Electronic Government yang kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan. Beberapa dari mereka bahkan kurang memiliki pengetahuan tentang teknologi. Pemerintah Kabupaten Langkat menghadapi kesulitan yang cukup besar dalam hal ini. Namun, saat ini baik Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Desa sedang melakukan upaya lebih untuk mewujudkan konsep E-Gov, dimulai

dengan meningkatkan kemampuan aparat dalam mengoperasikan aplikasi yang lebih terspesialisasi melalui pemberian pelatihan atau bimbingan teknis.

Hasil fisik hanyalah salah satu aspek kesuksesan seseorang; aspek lainnya meliputi kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, inisiatif, dan kepemimpinan. Sementara itu, ada dua faktor yang harus digunakan untuk menilai kinerja seseorang: 1) Melaksanakan tugas sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, dan 2) berperilaku sewajarnya untuk mencapai tujuan.

Menurut uraian yang diberikan di atas, kinerja dapat digambarkan sebagai hasil yang dicapai seseorang ketika melakukan aktivitas kerja yang menjadi tanggung jawabnya dengan tetap mematuhi standar atau pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan bersangkutan. Kemampuan kerja, disiplin, koneksi kerja, inisiatif, dan kepemimpinan seseorang semuanya dapat digunakan untuk menilai kinerjanya, yang harus didasarkan pada serangkaian standar.

Menjalankan suatu organisasi pelayanan publik biasanya melibatkan banyak pertimbangan terhadap kualitas pelayanan. Terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, terdapat beberapa pendapat yang menggembirakan. Temuan wawancara menghasilkan kesimpulan bahwa bagian umum subbagian tata usaha di Kantor Bupati Langkat sudah berjalan maksimal dan diperlukan peningkatan pelayanan tambahan untuk menjamin kepuasan masyarakat dan pelayanan yang lebih baik.

Kepala Bagian Umum Kantor Bupati Langkat diwawancarai, dan hasilnya mengungkapkan berkata: "Menurut pendapat saya, sangat penting bahwa semua anggota staf mempunyai kewajiban ini agar dapat dilaksanakan secara efektif dan berkaitan dengan Pelayanan pada Subbagian Tata Usaha, Protokol Umum dan Komunikasi, Kepemimpinan sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, namun juga perlu ditingkatkan terutama dalam meningkatkan pelayanan agar individu merasa nyaman.

Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepegawaian juga diwawancarai, yang menyatakan, "Dari apa yang saya amati sejauh ini, pelaksanaan tanggung jawab sehari-hari staf dalam hal ini telah terlaksana dengan baik disertai dengan rasa tanggung jawab sehingga bahwa hasil kinerja sudah cukup optimal dan sesuai target, serta respon masyarakat terhadap pelayanan kami juga baik, tidak ada komplikasi atau penangkapan."

Sub Bagian Tata Usaha Umum memberikan pelayanan terbaik, terlihat dari wawancara lengkap di atas. Hal ini terlihat dari cara yang digunakan dalam melakukan pekerjaan rumah tangga bagi masyarakat.

Karena karyawan mematuhi undang-undang, kebijakan, dan instruksi atasan setempat, maka unsur tugas dan tanggung jawab atas tanggung jawab dan fungsi cukup baik, menurut

temuan penelitian. Tenaga kerja cukup menerima tuntutan pekerjaan yang dibebankan pada seluruh perangkat Pemerintah Langkat. Namun, buruknya kualitas masing-masing karyawan tidak membantu meningkatkan output mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, dipastikan bahwa kinerja Bagian Umum dan Tata Usaha di Kantor Bupati Langkat telah dilaksanakan dengan baik, dimana Pemerintah Daerah mendasarkan pelaksanaan tugas dan fungsinya pada penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan efektif. . Salah satu ukuran yang digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja Pemerintah Langkat adalah seberapa baik suatu instansi memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Berkaitan dengan ini Widya Kastrena (2019: 244) mengatakan bahwa Berdasarkan hasil wawancara, bagian umum dan administrasi Sekretariat Daerah Donggala masih memiliki kinerja personel yang sangat buruk sehingga menyulitkan sekretariat untuk menjalankan tanggung jawab dan fungsinya dengan maksimal. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi inferior dan kualitas pelayanan tidak dapat terjamin. Akibatnya, staf sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala menunjukkan kualitas pelayanan, produktivitas, dan akuntabilitas yang sangat buruk dalam menjalankan kewajiban dan aktivitasnya. Karena kinerja sekretariat Pemda Kabupaten Donggala buruk pada indikator kinerja ketiga, maka komponen ketiga ini seringkali mengalami kesulitan dalam melaksanakannya.

Hal ini juga kemudian terjadi di kabupaten Tranggelek Berdasarkan Penelitian Erna Fatmawato (2019: 56) mengatakan bahwa Realitas masyarakat kerja pada subbagian Bagian Umum Pemerintah Kabupaten Trenggalek dikelola dan dikelola sedemikian rupa sehingga memungkinkan adanya kontak yang terus-menerus dan intensif dengan tetap memperhatikan kapan kita mungkin memerlukan bantuan atau kolaborasi dari rekan kerja atau pegawai lainnya. Berbicara dan menulis jelas digunakan di bagian ini, dan ini berkontribusi pada proses komunikasi. Untuk meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi, komunikasi digunakan sebagai budaya organisasi, karena pentingnya dan perlunya makna dan peran komunikasi. Yang lebih penting lagi, komponen pimpinan yang berada di lingkup bagian umum, termasuk subbagian tata usaha dan kepegawaian, senantiasa membina hubungan positif dengan seluruh pegawainya dan bekerja sama dengan OPD lain di lingkungan Pemkab Trenggalek. Tanpa komunikasi, baik di dalam maupun di luar, tidak ada tugas bentuk interaksi tatap muka, korespondensi elektronik atau tradisional, alat komunikasi, atau keduanya. Ia menyoroti perlunya komunikasi setiap saat, dari siapa pun, dan dengan cara apa pun.

Berkaitan dengan ini Rusni Ente (2022:824) Respon yang diinginkan dari penelitian ini adalah seberapa tanggap ASN pada bagian administrasi, protokol umum, dan manajer komunikasi mengawasi administrasi staf. kepala bagian komunikasi pimpinan untuk protokol umum, berdasarkan temuan wawancara informan kunci (RAD), “Respon pegawai dalam menjalankan tugasnya juga kurang baik. Masih perlu ditingkatkan agar hasilnya optimal. , dan kami tidak ingin lagi mendengar omelan dari departemen lain mengenai lamanya proses seperti SPPD (wawancara, 5 September 2022).

Selain itu, NN, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepegawaian, saat ditanyai dan mengungkapkan, meski kami mengira pekerjaannya cepat selesai, namun ASN di bagian lain menganggapnya agak lambat. “Sebenarnya kami sudah berupaya untuk beroperasi secara efisien dan cepat, namun terkadang ada kendala beberapa hal yang menjadi kendala,” kata ASN tersebut. (Wawancara, 5 September 2022, Senin).

Selain itu, dalam wawancara dengan (MAG) dalam kapasitasnya sebagai Kepala Subbagian Protokol, beliau menyatakan, “Menurut saya, kinerja ASN di Subbagian Tata Usaha, Bagian Protokol Umum dan Komunikasi pimpinan terkesan lambat. Apalagi dalam menyiapkan review, dan hal ini banyak dikeluhkan. oleh banyak ASN di seksi lain. (Percakapan tanggal 5 September 2022).

Informan (FB), seorang ASN di Subbagian Administrasi Protokol Umum dan Komunikasi Pimpinan, mengikuti wawancara yang dirinci di bawah ini. Menurutnya, “Subbagian Tata Usaha, Protokol Umum, dan Komunikasi Pimpinan merupakan salah satu Subbagian yang paling sibuk di Sekretariat karena tugas dan fungsinya melayani banyak instansi atau bagian lain, seperti proses peninjauan, SPPD, keuangan, dan lain-lain, sehingga kami dituntut untuk bisa bekerja lebih cepat” (Wawancara, Senin, 5 Mei 2022). Respon ASN terhadap Subbagian Komunikasi Pimpinan, Protokol Umum, dan Tata Usaha kurang baik, berdasarkan wawancara di atas secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari perilaku ASN di Bagian Protokol Umum dan Komunikasi Subbagian Tata Usaha yang terkesan lamban dalam merespon permintaan ASN di instansi atau bagian lain.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan di Kantor Bupati Langkat tergolong baik dibandingkan dengan kantor lain, namun masih banyak pelaku usaha yang kesulitan meningkatkan pelayanannya. Karena tujuan utama pemerintahan adalah untuk mengurus permasalahan lokal dan memajukan kepentingan lingkungan, maka melayani masyarakat adalah tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

## **Upaya dan Hambatan Tata Usaha Bagian Umum Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial**

Upaya, Seiring berjalannya waktu, dengan diperkenalkannya beberapa teknologi telekomunikasi atau komunikasi canggih seperti WhatsApp, email, telegraf, fax, dan lain-lain, teknologi komunikasi berkembang pesat, namun komunikasi tekstual masih menjadi bagian penting dalam kehidupan dan tidak dapat diabaikan. Penggunaannya tampaknya tidak dapat dihindari dalam konteks banyaknya perangkat komunikasi mutakhir. Surat ini mewakili komunikasi tertulis. Komunikasi langsung antara pemerintah dan masyarakat merupakan cara yang paling efisien untuk mensosialisasikan penggunaan e-Government. Penerapan konsep pemerintahan elektronik menghasilkan transisi penyelenggaraan pemerintahan menuju model demokrasi yang berpusat pada masyarakat. Di lingkungan sekitar, sosialisasi belum banyak dilakukan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju dengan cepat, memungkinkan masyarakat untuk secara efisien mempelajari dan mencari informasi yang mereka butuhkan kapanpun dan dimanapun mereka membutuhkannya. Segala aktivitas kini dapat lebih mudah mendapatkan dan mengkomunikasikan informasi yang relevan berkat aksesibilitas internet terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu teknologi informasi yang mempunyai dampak signifikan adalah penggunaan pemerintahan elektronik (e-Government), yang mengacu pada penyebaran informasi dan layanan kepada individu, bisnis, atau departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah pusat atau daerah melalui Internet atau layanan digital lainnya. Cara dampak yang cukup besar terhadap eksistensi manusia, khususnya di Indonesia. Layanan lokal, negara bagian, dan federal tersedia online secara kolektif disebut sebagai "pemerintahan elektronik". Indonesia secara aktif berfokus pada pembentukan e-Government, yang merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan.

Kebutuhan akan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik tidak bisa diabaikan, oleh karena itu pemerintah harus menerimanya. Untuk meningkatkan tata kelola organisasi, teknologi informasi digunakan di pemerintahan pemangku kepentingan dapat menerima layanan informasi yang tepat. Internet dapat dimanfaatkan untuk melaksanakan layanan digitalisasi pemerintahan. Untuk mewujudkan pemahaman dan literasi yang menyeluruh di kalangan pegawai pemerintah daerah, diperlukan juga penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia terpadu pada tingkat penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Masing-masing

pemerintah daerah dapat secara mandiri menyelenggarakan pelatihan ini karena mereka lebih memahami persyaratan spesifiknya.

Pada saat yang sama, diperlukan strategi sosialisasi multi-tahap bagi masyarakat di tingkat individu, dengan tahap pertama ditujukan kepada para pemimpin karena mereka sangat penting dalam penerapan internet. Tahap kedua menekankan jaringan online di antara para pemimpin untuk memberikan informasi kepada mereka tentang manfaat penggunaan media sosial dalam pemerintahan. Serta di bidang politik, ekonomi, produktivitas pekerja, dan persepsi masyarakat. Langkah ketiga melibatkan penyebaran kesadaran merek di kalangan masyarakat umum tentang keunggulan dan nilai berbagai penawaran layanan online. Kelompok masyarakat dengan status sosial ekonomi menengah ke atas merupakan kelompok yang pertama kali mendapat tekanan dalam sosialisasi karena kedekatannya dengan teknologi internet. Hal ini penting mengingat perbedaan status sosial dan ekonomi masyarakat.

Staf harus mampu membuat program kerja yang dapat diterapkan agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien. Meningkatkan profesionalisme dalam bekerja melalui penyelesaian tugas dan komunikasi. Komunikasi silang dan komunikasi timbal balik merupakan konsep dalam ilmu komunikasi yang mencakup perilaku, situasi, dan lingkungan serta efektivitas komunikasi. Konsep-konsep tersebut diyakini dapat meningkatkan profesionalisme staf dengan meningkatkan kualitas dan intensitas komunikasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Secara khusus, kolaborasi adalah perilaku membantu atau aktivitas bersama yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Menyadari tujuan bersama adalah alasan mengapa orang bekerja sama. Dibutuhkan hubungan yang sehat agar orang-orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan. Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa Bagian Umum Kantor Bupati Langkat belum menerapkan efektivitas kerja pegawai dalam pelayanannya secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kinerja yang baik agar suatu organisasi pemerintah dapat terus mencapai tujuan idealnya.

Hambatan, Permasalahan klasik yang kemudian teridentifikasi tidak dapat dipisahkan dari permasalahan klasik yang ada hampir di setiap wilayah Indonesia, antara lain infrastruktur jaringan (server), ketersediaan sumber daya manusia, dan kesadaran masyarakat terhadap layanan E-Gov itu sendiri. Hanya satu orang atau lebih yang menangani seluruh tugas pelayanan distribusi surat menyurat di Kantor Umum, termasuk penerimaan dan pengiriman surat. Selain itu, cara penanganan surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Langkat sudah cukup baik, pencatatan surat dilakukan dengan menggunakan komputer sehingga

pendistribusian surat ke masing-masing departemen dapat efisien, kurangnya disiplin karyawan. Pengelolaan Beberapa kendala yang ditemukan dalam penelitian ini bagi pegawai antara lain waktu pegawai Departemen secara umum dalam melakukan pelayanan administrasi, seperti pegawai yang sering terlambat mengirimkan surat ke masing-masing perangkat daerah dan kemudian ke Departemen. memberikan pelayanan di Bagian Umum kepada staf dan organisasi perangkat daerah di Kabupaten Langkat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Keseriusan upaya Pemkab Langkat dalam mengembangkan pelayanan terlihat dari beberapa fitur platform yang sudah mulai terbentuk secara digital, namun belum sepenuhnya menjawab seluruh persoalan. Selain itu, pemerintah menggunakan media sosial dan pertemuan publik tertentu untuk menjangkau masyarakat umum mengenai penggunaan teknologi informasi di sektor publik. Kantor Bupati Kabupaten Langkat sebagai organisasi besar dalam lingkup daerah memberikan layanan kaliber tertinggi sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi yang telah digariskan agar keberadaan Kantor Bupati Langkat dapat diakses oleh masyarakat umum dengan akses yang luas.

Agar masyarakat dapat berkunjung ke kantor Bupati Langkat dengan mengetahui tujuannya, menjadwalkannya, dan mencatatnya agar ada jadwal yang teratur, maka perlu dilakukan penataan akses masyarakat terhadap kantor Bupati Langkat karena luasnya akses yang ada. ICT (teknologi informasi dan komunikasi) itu penting lebih besar dalam proses pelayanan, yang telah mendorong persaingan antar institusi untuk menggunakan ICT dalam proses yang terintegrasi. Pentingnya penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kinerja, penyampaian, dan pelayanan kepada masyarakat secara bijaksana, efisien, dan bertanggung jawab dengan mengacu pada arahan dan kebijakan suatu kantor.

Sektor pemerintahan yang diwujudkan dalam suatu sistem yang dikenal dengan nama Electronic Government tentu terkena dampak dari era globalisasi saat ini, dimana teknologi informasi dan komunikasi semakin maju dengan pesat. Dalam situasi ini analisis pekerjaan dilakukan untuk menetapkan jenis dan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, metode dan proses yang harus digunakan, serta perilaku yang harus dilakukan selama bekerja. Temuan wawancara menghasilkan kesimpulan bahwa bagian umum subbagian tata usaha di Kantor Bupati Langkat sudah berjalan maksimal dan diperlukan peningkatan pelayanan tambahan untuk menjamin kepuasan masyarakat dan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara, dipastikan bahwa kinerja Bagian Umum dan Tata Usaha di Kantor Bupati Langkat telah dilaksanakan dengan baik, dimana Pemerintah Daerah mendasarkan pelaksanaan tugas dan fungsinya pada penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan efektif. Penggunaan pemerintahan elektronik (e-Government), yang mengacu pada penyebaran informasi dan layanan oleh pemerintah pusat atau daerah kepada individu, dunia usaha, atau lembaga pemerintah lainnya melalui Internet atau sarana digital lainnya, merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki dampak besar. Untuk mewujudkan pengetahuan dan literasi yang luas di kalangan pegawai pemerintah daerah diperlukan juga penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia terpadu pada tingkat penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

## **SARAN**

Berikut adalah beberapa rekomendasi berdasarkan temuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Untuk terus meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah, pengembangan kapasitas sumber daya manusia khususnya aparatur pemerintah masih perlu dilakukan.
2. Diperlukan lebih banyak sarana dan prasarana untuk mendukung penerapan e-Government.
3. Masyarakat harus selalu mendapat informasi tentang keberadaan dan penerapan pemerintahan elektronik.
4. Departemen umum harus bekerja sama untuk mengatasi tantangan yang timbul dalam pembentukan pemerintahan elektronik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Z dkk. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *Jurnal of Education , Humaniora and Social Science (JEHSS)*, 4(4), 2382
- Ente, R. (2022). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Sub Bagian Tata Usaha Bagian Umum Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango. *Formosa Jurnal of Applied Science(FJAS)*, 1(5), 820.
- Fauzi, A. (2019). Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan Penyelenggaran Pemerintahan Daerah yang Baik. *Jurnal Spektrum Hukum*, 16(1), 121-123.
- Fatmawati, Erna. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Bagian Umum dan Perlengkapan Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Pemerintah Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 53-54.

- Kastrena, Widya. (2019). Kinerja Bagian Umum Tata Usaha Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. *Jurnal Katalogis*, 7(2), 241.
- Khairul, A. & Indrianie, M. (2023). Increasing the Capacity of Village Officials in Archive Management and Community Services in Patengan Village, Bandung Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa (JPMF)*, 2(4), 212.
- Kurniati Mohi, W. & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(2), 118.
- Shafira, A. & Kurniaswi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 60.
- Syam, M. & Musfira, R. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone. *Accounting, Accountability and Organization System Journal (AAOS)*, 2(1), 5.