

**TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI
DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**NADIA FITRI WULANDARI
NPM 2116021027**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI
DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

NADIA FITRI WULANDARI

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI LAMPUNG

Oleh

NADIA FITRI WULANDARI

Penelitian ini berjudul “Tata Kelola Pelayanan Administrasi di BPSDM Provinsi Lampung”. Permasalahan utama penelitian adalah belum optimalnya penerapan prinsip tata kelola pelayanan administrasi di instansi tersebut. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya tata kelola pelayanan publik yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, serta menjunjung kewajaran dan kesetaraan. Penelitian ini bertujuan menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung.

Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Landasan teori yang dipakai adalah teori tata kelola pelayanan administrasi menurut Wa Ode Aina (2024) yang mencakup lima indikator utama, yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator independensi serta kewajaran dan kesetaraan telah berjalan baik. Hal ini tercermin dari sikap netral aparatur, pelayanan yang tidak berpihak, serta pemberian kesempatan yang sama bagi seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi. Namun, indikator keterbukaan, akuntabilitas, dan tanggung jawab belum sepenuhnya optimal. Standar pelayanan, prosedur, biaya, dan jangka waktu belum dipublikasikan secara terbuka, pelaporan kinerja masih sebatas administratif tanpa evaluasi substantif, sementara mekanisme sanksi belum konsisten. Selain itu, tanggung jawab pelayanan masih terbatas karena kritik dan saran belum terdokumentasi serta ditindaklanjuti secara sistematis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung sudah memiliki pondasi cukup baik, namun memerlukan

penguatan pada aspek keterbukaan, akuntabilitas, dan tanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Tata Kelola, Pelayanan Administrasi, BPSDM

ABSTRACT

GOVERNANCE OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINCE LAMPUNG

By

NADIA FITRI WULANDARI

This research, entitled “Governance of Administrative Services at BPSDM Lampung Province”, addresses the suboptimal implementation of governance principles in administrative services. The study is grounded in the importance of public service governance that is transparent, accountable, responsible, independent, and fair. The purpose of this research is to analyze the extent to which these principles are applied in administrative services at BPSDM Lampung Province. The study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The theoretical framework applied is Wa Ode Aina’s (2024) governance model, consisting of five indicators: transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness. The findings reveal that independency and fairness have been well implemented. Services are delivered neutrally, free from intervention, and equally accessible to all users without discrimination. However, transparency, accountability, and responsibility have not been fully achieved. Service standards, procedures, costs, and timelines are not sufficiently published, performance reporting remains administrative rather than substantive, and sanction mechanisms are inconsistently applied. In addition, responsibility is limited since user feedback and suggestions are not systematically documented or followed up. In conclusion, administrative service governance at BPSDM Lampung Province has a solid foundation, particularly in independency and fairness. Nevertheless, improvements are required in transparency, accountability, and responsibility to create services that are more transparent, accountable, and responsive to public needs.

Key words: Governance, Administrative Services, BPSDM

Judul Skripsi

: TATA KELOLA PELAYANAN
ADMINISTRASI DI BADAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA PROVINSI LAMPUNG

Nama Mahasiswa

: Nadia Fitri Wulandari

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2116021027

Jurusan

: Ilmu Pemerintahan

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP

NIP 196112181989021001

Kris Ari Suryandari, S.I.P., M.I.P.

NIP 199009182024212001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Tabah Maryamah

NIP 197106042003122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.

Sekretaris

: Kris Ari Suryandari, S.I.P., M.I.P.

Penguji Utama

: Himawan Indrajat, S.I.P., M.Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gusni Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 7 Oktober 2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 2 Oktober 2025
Yang Membuat Pernyataan



Nadia Fitri Wulandari
NPM 2116021027

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Nadia Fitri Wulandari, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 1 Desember 2003. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari Bapak Budi Setiawan, SH dan Ibu Neli Herma AZ. Peneliti memiliki dua orang adik laki-laki pertama bernama Dimas Cahyo Utomo dan kedua bernama Aryo Setio Wibowo.

Jenjang pendidikan peneliti dimulai dari Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Noorini Haruni yang diselesaikan pada Tahun 2009, dilanjutkan Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDS Bhakti Tugas, Pasar Minggu pada Tahun 2015, kemudian Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan di SMPN 182 Kalibata pada Tahun 2018, dan melanjutkan kejenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 43 Menteng Atas pada Tahun 2021. Pada tahun 2021 Peneliti terdaftar sebagai mahasiswa S-1 Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama peneliti melaksanakan studi pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung, berbagai kegiatan demi menunjang kapasitas diri. Pada tahun 2023, bulan maret peneliti mengikuti Volunteer Batch I TPST Unila, bulan oktober mendapatkan beasiswa Masa Depan Jakarta 2023 – 2024 Oleh Baznas Bazis DKI Jakarta, bulan November menjadi Volunteer Festival Kebangsaan Unila, bulan Desember menjadi Staff Divisi Logistic dan Sponsorship Hultprize Unila.

Pada tahun 2024, peneliti sempat mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2024 selama 36 hari di Desa Tanjung Kurung, Kecamatan Kasui, Kabupaten Way Kanan. Pada bulan Februari 2024 – Agustus 2024 melaksanakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di BPSDM Provinsi Lampung. Pada bulan November 2024 – Maret 2025 mengikuti *Project General Affair Internship* di PT. Haldin Pacific Semesta Plant Lampung.

MOTTO

"Dan katakanlah: 'Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan'."

(Q.S. At Taubah, 9:105)

"Welcome to the real world. It sucks. You're gonna love it."

(Season 1, Friends 1994 - Monica Geller)

Maka ia berpesan, pada dasarnya semua orang hipokrit
Percaya hanya pada dirimu, bukan idolamu yang liriknya berbelit
Mereka semua penipu, percaya hanya pada dirimu
Mereka semua penipu, dan mungkin aku juga begitu

(Nabi Palsu – Hindia)

Tidak ada waktu yang terlambat untuk masa yang tepat

(Nadia Fitri Wulandari)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin telah Engkau Ridhai Ya Allah segala Ikhtiar hamba
Mu sehingga pada akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan.

Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhammad SAW Semoga Kelak
Skripsi ini dapat Memberikan Ilmu yang Bermanfaat.

Kupersembahkan karya tulis ilmiah sederhana ini untuk

Bapak dan Ibu ku yang sangat saya cintai dan sayangi

Budi Setiawan, SH dan Neli Herma, AZ

Kedua adik laki-laki ku yang sangat saya cintai dan sayangi

Dimas Cahyo Utomo dan Aryo Setio Wibowo

**Terimakasih untuk segala yang mendoakan dan mendukung untuk
selesaiannya skripsi ini, semoga kelak Allah menjadikan ini sebagai ladang
pahala bagi kita semua**

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “*Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung*” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IPM, ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Lampung
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
3. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
6. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.IP. M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih bu sudah mendengarkan kritik dan saran untuk JIP agar lebih baik lagi
7. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP sebagai Dosen Pembimbing Utama. Terimakasih pak sudah memberikan arahan, kritik saran, kesediaan waktu untuk

membimbing, memberikan masukan, dan juga arahan yang disampaikan sangat berharga dalam membantu proses penyelesaian skripsi ini agar dapat menjadi skripsi yang lebih baik lagi. Terimakasih pak sigit sudah membatasi fokus masalah skripsi ini ketika seminar proposal. Terimakasih pak atas segala hal yang telah bapak berikan untuk saya, Semoga lelah bapak bisa menjadi ladang pahala bagi semua orang

8. Ibu Kris Ari Suryandari, S.I.P., M.I.P. sebagai Dosen Pembimbing Pembantu. Terimakasih sebesar – besarnya untuk bu Kris dari awal menjadi DPL MBKM ketika penulis MBKM hingga menjadi Dosen Pembimbing Pembantu sudah bisa sabar dengan perilaku peneliti. Terimakasih bu sudah memberikan pendapat dan nasihat dari segala hal kecil – besar untuk skripsi dan bahkan untuk kehidupan peneliti sampai menganggap seperti ibu sendiri. Terimakasih bu sudah meluangkan waktu agar peneliti dapat bimbingan skripsi dengan baik dan nyaman, memberikan arahan dan masukan baik terkait skripsi terutama agar masalah fokus skripsi benar-benar fokus. Terimakasih bu sudah memberikan semangat bahkan sampai berkomunikasi apakah peneliti terkendala hambatan/tidak karena perhatian dan dorongan Ibu sangat berdampak besar bagi peneliti. Terimakasih bu untuk segala hal yang telah ibu berikan kepada saya, semoga kelak lelah ibu bisa menjadi ladang pahala bagi semua orang
9. Bapak Himawan Indrajat, S.IP., M.Si. sebagai Dosen Penguji Utama. Dengan penuh rasa hormat dan bangga peneliti mengucapkan terimakasih kepada pak him. Terimakasih pak sudah bersedia menjadi dosen penguji peneliti, terimakasih pak sudah memberikan kesediaan waktu, kritik, dan saran yang membangun selama keberlangsungan skripsi. Terimakasih pak sudah meyakinkan peneliti merupakan penelitian yang cukup menarik membuat peneliti semangat untuk mengambil topik ini. Semangat untuk pak himawan yang juga sedang menempuh Doktor Studi Pembangunan, semoga kelak lelah bapak bisa menjadi ladang pahala bagi semua orang.
10. Bapak Drs. Ismono Hadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih pak sudah meluangkan waktunya untuk memberi nasihat-nasihat terbaik, terimakasih pak sudah banyak cerita tentang pengalaman hidup bapak,

terimakasih pak selalu ramah, semoga kelak lelah bapak bisa menjadi ladang pahala bagi semua orang.

11. Alm Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama, Terimakasih pak dari awal sudah mau menjadi penguji pendadaran MBKM peneliti. Terimakasih pak atas kesediaannya sebagai pembimbing utama skripsi peneliti. Terimakasih bapak telah memberikan bimbingan pertama dan terakhir kepada peneliti. Terimakasih pak dendan atas segala hal yang telah diberikan ke peneliti, kelak menjadi ladang pahala bapak di surga, Aamiin
12. Bu Merta, Mba Wulan, dan Mba Shella selaku Staff Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih sudah memberikan pelayanan yang terbaik demi keberlangsungan administratif peneliti dari Maba – Sarjana
13. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih setinggi-tingginya untuk Bapak dan Ibu semua. Terimakasih pak, bu sudah menjadi guru terbaik demi masa depan peneliti, terimakasih atas ilmu dan jerih payah yang kalian berikan untuk kami para mahasiswa/i kalian semua. Terimakasih sudah menjadi rumah terbaik di saat peneliti merantau jauh dari rumah, keluar dari pulau Jawa. Semoga kelak segala hal yang diberikan bapak dan ibu kelak menjadi ladang pahala bagi semua orang.
14. Kedua orang tuaku, cinta pertamaku Bapak Budi Setiawan, SH dan pintu surgaku Ibu Neli Herma terimakasih atas jerih payah yang kalian berikan kepada peneliti dari peneliti sejak dalam kandungan, sampai detik ini, sampai nanti berjalannya waktu yang akan datang. Terimakasih pak dan bu sudah mengusahakan segala hal, fasilitas layak demi keberlangsungan hidup peneliti. Terimakasih pak bu sudah memberikan kepercayaan kepada peneliti untuk dapat keluar dari rumah, merantau, merubah nasib, dan kembali pulang agar dapat mengangkat derajat keluarga kecil kita. Mungkin hari ini saya belum bisa membahagiakan kalian semua, tetapi percayalah akan saya usahakan dengan apapun untuk bisa membahagiakan kalian.

15. Terimakasih untuk kedua adikku, Dimas Cahyo Utomo dan Aryo Setio Wibowo sudah menjadi adik laki-laki bagi peneliti yang selalu sayangi. Terimakasih sudah menjadi garda terdepan untuk keluarga kecil ini, semoga kalian bisa menjadi tumbuh lebih baik dari kakak, bisa menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab dalam segala hal apapun. Semangat terus untuk kalian dalam menimba studi.
16. Terimakasih untuk keluarga besar Alm Hi. Uripto Samadi dan Hj. Seneng Budiati terutama untuk Alm. Akung dan Eyang Uti. Terimakasih kung sudah memberi wasiat untuk dapat mempercayai peneliti menyelesaikan sampai gelar sarjana dan terimakasih eyang uti yang selalu mensupport segala hal demi keberlangsungan hidup cucu perempuanmu satu-satunya diantara delapan cucu laki-lakimu. Terimakasih teruntuk Alm. Mamah Rini, Papah Tumus, Mamas Gerry, Mas Dhanis, yang juga sudah selalu ikut mensupport segala hal keberlangsungan hidup peneliti sampai detik ini semoga kado kecil ini bisa menjadi hal yang berguna untuk kalian terutama untuk Alm Mamah Rini. Terimakasih teruntuk Auntie Dyah, Om Iwan, Adek Wisnu juga ikut membantu dalam support keberlangsungan hidup peneliti, terimakasih tie sudah menjadi role model “sebelum wisuda harus punya pekerjaan” dan “mumpung fresh graduates apapun dicoba” semoga dengan gelar ini peneliti bisa tumbuh lebih baik lagi. Terimakasih teruntuk Mama Citra, Ayah Wahyu, Abang Damar, Adek Aimar, yang juga mensupport segala hal keberlangsungan hidup peneliti, terimakasih mama ita sudah pernah bilang “Mbak Ita seneng bisa ngebantu Nad ikut ngeliat nad tumbuh”.
17. Terimakasih untuk keluarga besar Alm Hi. Ahmar Zahrie dan Hj. Sunairiah terutama untuk Alm. Datuk dan Alm. Nenek. Terimakasih tuk dan nek sudah menjadi yang terbaik untuk kita anak, cucu, dan cicit. Terimakasih teruntuk Among Hi. Lindra Suri dan Enggom Hj. Laila Kartini yang sudah menjadi pembina dan himpunan di keluarga pengandan, terimakasih sudah menganggap peneliti layaknya anak sendiri. Terimakasih untuk Ami Nita, Didi Edi, Odo Arsha sudah menganggap peneliti sebagai adik perempuan kesayangan kalian. Terimakasih untuk Papah Desta, Mamah Ega, Abang Isco, Adek Izzan sudah menerima peneliti untuk tinggal bersama dengan kalian 6 bulan lamanya maaf

jika peneliti hanya membuat susah kalian tetapi semoga gelar ini bisa menjadi kado kecil untuk kalian. Terimakasih untuk Ku Haikal, yang selalu sharing – sharing bagaimana bandar lampung, semangat terus ku di Jakarta.

18. Terimakasih untuk Papa Yanto dan Mama Ayu yang selalu menanyakan kabar peneliti setiap minggunya dan ikut mensupport hidup peneliti. Terimakasih untuk Iyyai Obbie, Kanjeng Inggit, Atu Laura, Adek Ando sudah mensupport hidup peneliti. Terimakasih untuk Uti Lili, Cucung Caca, Al, Oya selalu menanyakan kabar peneliti di bandar lampung. Terimakasih untuk Daing Rendy, Batin Suci, Adek Rania yang ikut mensupport keberlangsungan hidup peneliti.
19. Terimakasih untuk Mamah Erdalina, Papah Aurindu, dan Abang Ardo atas support kalian demi keberlangsungan hidup peneliti. Terimakasih mah, pah sudah mendoakan anakmu untuk dapat berkuliah dengan baik. Terimakasih bang ardo sudah menjadi role model peneliti. Semoga kalian selalu sehat terus agar dapat bisa melihat peneliti tumbuh lebih baik.
20. Terimakasih untuk Opa Mawan dan Oma Wati yang selalu menanyakan kabar peneliti dan ikut mensupport keberlangsungan hidup peneliti dari desa pampangan. Terimakasih Baba Mitra, Ama Shinta, Abang Erdogan, Adek Kalila yang juga mensupport keberlangsungan hidup peneliti, terimakasih ba sudah menjadi role model “ikut ikut hal kegiatan positif dan bidik management trainee”. Terimakasih Abi Angga, Umi Fina, Adek Rinjani yang juga mensupport keberlangsungan hidup peneliti, terimakasih abi dan umi yang selalu ingat kepada peneliti di saat senang dan susah. Terimakasih untuk Onti Yaya, sepupu jarak 20 hari dan sahabat pertama peneliti, terimakasih sebesar-besarnya untuk semangatmu agar peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga kamu selalu diberkahi menuju gelar apt. nanti
21. Terimakasih untuk Didi Roni, Mami, Abang Ganezh, Abang Kenzie, Adek Kenazh yang juga ikut mensupport kehidupan peneliti. Terimakasih atas segala apapun yang telah kalian berikan kepada peneliti, semoga dengan gelar sarjana ini bisa menjadi kado kecil untuk kalian.
22. Terimakasih untuk Ayah Ifan, Bunda Leni, Abang Ananta, Adek Erum. Terimakasih yah, bun selalu mensupport hidup peneliti sampai menjadi role

model hidup merantau itu tidak mudah, terimakasih yah sudah memberi pesan agar bisa menjadi ASN muda. Semoga dengan gelar ini bisa menjadi kado kebahagiaan untuk kalian

23. Terimakasih untuk Fahira Zahrani Rahadian, S.Psi. dan Kharisma Rahmawati S.P. sudah menjadi seperjuangan UN ketika SMP 182 terimakasih sudah menjadi sahabat peneliti dari 2017 sampai detik ini, semangat sebagai anak pertama kalian, akan saya usahakan apapun agar kita tidak LDR lagi dan bisa strolling around Jakarta kembali.
24. Terimakasih untuk Nayla Hilwa Rosano, S.Sos terimakasih Nayla sudah menjadi sahabat pertama saya di SMA 43, terimakasih dari SMA sampai detik ini sudah menjadi sahabat peneliti dari 2018 sampai detik ini, selalu menunggu waktu kapan kita libur agar bisa explore kembali Jakarta. Saya janji, kita tidak akan LDR lagi agar bisa explore Jakarta.
25. Terimakasih untuk BESTIE yaitu Endah Sahira, S.Tr.APd, Diva Sabra, A.Md. ARS, Syahidna Nahdi, S.E. Terimakasih sudah menjadi sahabat saya ketika di SMA 43. Terimakasih sudah menjadi sahabat dari 2019 sampai detik ini. Semangat terus untuk masa depan kalian dan saya pastikan kita tidak LDR lagi biar bisa kembali jalan-jalan di Jakarta.
26. Terimakasih untuk Ananta Purwaningrum, S.I.P. terimakasih untuk sahabat pertamaku di Jurusan Ilmu Pemerintahan, terimakasih sudah mendoakanku di setiap ujung doa dalam sujud sholatmu, terimakasih sudah mendengarkan semua bicaraku, terimakasih sudah melihat tingkah laku-kau baik dan buruk itu, Terimakasih untuk segala hal yang telah kamu lakukan untuk saya. Rasanya saya tidak membalas rasa terimakasih saya kepada kamu, kamu terlalu baik untuk saya, maaf jika saya hanya membuat kamu susah dan sedih. Setiap hal bahkan digigit semutpun selalu saya bicarakan dengan kamu, terimakasih sekali lagi. Semangat untuk Ananta hidup kedepannya. Hanya maaf untuk detik ini yang bisa saya berikan kepadamu tetapi percayalah pada satuhal, saya akan memberikan kamu yang terbaik.
27. Terimakasih untuk Destarina Aulia Maharani Putri, S.I.P. terimakasih kamu sudah mendengarkan keluhan saya, hidup saya mau naik dan turun. Ketika badai datang di hidup saya, kamu selalu memastikan bahwa saya bisa melewati

hal itu dan badai itu akan selesai. Terimakasih telah mengajari ke saya untuk dapat bersabar dalam setiap proses. Walau kamu sudah memiliki kehidupan baru di dunia perbankan di Jakarta tetapi kamu tidak pernah lupa dengan saya. Sampai ketemu di Jakarta nanti kita habiskan waktu bersama.

28. Terimakasih untuk Ninda Maharani, S.I.P. terimakasih kamu sudah menyaksikan saya sampai dengan detik ini, di saat kita sudah sisa-sisa di kampus. Terimakasih kamu sudah menemani naik turun hidup saya, dan menyusuri perbelanjaan di bandar lampung, dan berbicara hal random. Walau kamu tidak banyak bicara, tapi kelakuan kamu yang akan selalu saya rindukan nantinya. Semangat untuk hidup kamu di depan nantinya dan maaf saya belum bisa memberikan kamu yang terbaik tetapi percaya satu hal saya akan memberikan kamu yang terbaik
29. Terimakasih untuk Jenita Agma Putri, S.I.P. terimakasih kamu sudah mau saya repotkan di setiap harinya walau kamu sudah mempunyai kesibukan lain. Terimakasih sudah mendorong saya untuk dapat menyelesaikan sarjana ini. Mungkin jika kamu tidak memberi dorongan, arahan, masukan mungkin skripsi ini hanya terbengkalai. Terimakasih atas segala hal apapun yang telah kamu lakukan untuk saya. Hanya sebatas maaf yang bisa saya kasih ke kamu tapi percaya satu hal akan ada hal baik nantinya.
30. Terimakasih untuk Dewi Damayanti, S.I.P. terimakasih sudah menjadi sahabat dan orang pertama di Jurusan Ilmu Pemerintahan yang saya temui. Terimakasih atas segala hal yang sudah kamu lakukan kepada saya di setiap waktunya. Terimakasih sudah menjadi orang yang tidak meninggalkan saya ketika saya berada di masa kesepian pada saat itu. Terimakasih sudah mewujudkan segala wishlist makanan di bandar lampung, dan banyak hal lainnya yang jika saya sebutkan bisa habis satu skripsi ini. Maaf jika saya hanya beban untukmu, membuat sedih dan marah, terlalu banyak janji dan ketika waktu itu telah tiba kamu harus kembali ke rumah. Rasanya saya marah kepada diri saya sendiri, tidak bisa gerak cepat, hanya membuang waktu tapi nasi sudah menjadi bubur. Semangat untuk di kehidupan kamu selanjutnya, terimakasih sudah menemani saya walau ada dan tiada. Mungkin hari ini saya belum bisa memberikanmu kado yang baik tetapi percayalah suatu hari nanti saya akan berikan itu.

31. Terimakasih untuk Yosep Vina Maretha Pratiwi, S.I.P. terimakasih sudah menjadi coach/personal trainer cantik skripsi saya. Terimakasih sudah memberi arahan dalam membentuk skripsi ini. Mungkin jika kamu tidak mengajarkan saya setiap malam, skripsi ini mungkin tidak terbentuk dan tidak terarah. Semoga di kehidupan selanjutnya kamu menjadi orang yang tidak dibohongi lagi dan menjadi pekerja yang hebat. Maaf jika saya hanya menyusahkan tetapi percayalah akan saya beri yang terbaik untukmu.
32. Terimakasih untuk Rizky Maharani, S.I.P. terimakasih sudah menjadi layaknya tom and jerry. Terimakasih sudah mau saya susahkan. Walau kadang-kadang kamu hanya marah-marah dengan saya tetapi saya selalu anggap itu adalah kebaikan kamu. Semoga di kehidupan selanjutnya kamu menjadi wanita sholehah idaman orang tua dan calon pasanganmu nanti. Maaf saya belum bisa memberikan kamu kado tetapi percayalah akan saya berikan itu
33. Terimakasih untuk Auzellya Izma Salsabila, S.I.P. terimakasih sudah ikut menertawakan tingkah laku saya, semoga itu bisa menjadi penghiburmu di kala kamu lelah maaf jika kita tidak banyak berbicara tetapi saya percaya roblox kotabumi akan selalu menemanimu, Suatu saat akan ada hal indah nantinya untukmu.
34. Terimakasih teruntuk semua teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2021 baik Reg A, Reg B, dan Reg M yang tidak bisa saya ucapkan satu per satu tetapi tidak mengurangi rasa bangga dan hormat saya kepada kalian semua. Semoga di kehidupan selanjutnya kalian menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
35. Terimakasih teruntuk partner 36-38 hari tinggal bersama saya yaitu KKN Unila 1 Tahun 2024 di kelompok Tanjung Kurung, Kasui, Way Kanan. Terimakasih kepada Made Dion Juniarta, S.E., Januar Panjaitan, S.Ak., Anisa Puspitasari, S.Pt., Dinda Chairunnisa, S.E., Rebekka Siregar, S.T.P., M. Aldimas Zain, S.I.Kom. Terimakasih sudah mewarnai hidup peneliti di saat kita harus jauh dari manapun untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat, dan harus bertarung ke tempat yang berjarak 192,8 km dari bandar lampung. Semoga momen kebersamaan itu bisa kita ulang kembali.
36. Terimakasih untuk partner 6 bulan/1 semester MBKM PKL di BPSDM Provinsi Lampung yaitu Indah Maelany, S.I.P., Resha Amanda, S.I.P., Alvira Regina,

S.I.P., dan Ariandho, S.I.P. Terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan ketika kita mencoba turun ke dunia kerja. Terimakasih atas segala bantuannya sudah mau saya repotkan waktu itu dari mengitari seluruh sudut di BPSDM, semoga di kehidupan selanjutnya kalian menjadi pribadi yang lebih baik.

37. Terimakasih kepada BPSDM Provinsi Lampung yang menjadi lokasi penelitian skripsi ini, terimakasih untuk Pak Kaban, Bu Sekban, Pak Ade Safari, Pak Edison, Pak Chrisna, Pak Edarwan, Bu Shinta, Bu Muti, Bu Tika, Bu Widya, Bu Yeen, Bu Rina, Bu Wendy, Bu Nila, Bu Ria, Bu Linda, Pak Martin, Pak Yul, Pak Alex, Pak Jamal, dan Pak Mario. Dan seluruh pegawai ASN di BPSDM Provinsi Lampung yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu tetapi tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih sudah diizinkan menjadi lokasi penelitian skripsi ini dan menjadi tempat kerja pertama peneliti hingga peneliti bisa menjadi pekerja di kantor lainnya. Terimakasih atas bantuan dan ilmu yang diberikan. Semoga BPSDM bisa menjadi instansi diklat membangun ASN Provinsi Lampung yang lebih baik.
38. Terimakasih untuk PT. Haldin Pacific Semesta Plant Lampung. Terimakasih untuk head office cibitung terutama Bu Salma, Pak Agung, dan Mba Shereen yang sudah mempercayai peneliti untuk membangun project General Affair Internship selama 4,5 bulan. Terimakasih untuk plant lampung terutama Bu Wiwik, Pak Doni, Mbak Mala, Pak Rudi, Pak Imam, Pak Yahya, Pak Sur, Pak Rico, Pak Agus, Pak Ipul, Pak Adjie dan semua karyawan haldin lampung, cabang haldin manapun yang tidak dapat disebutkan satu persatu tetapi tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih peneliti kepada kalian sudah mau direpotkan dengan adanya project ini, Semoga Haldin bisa menjadi Perusahaan pemasok natural ingredients terbaik.
39. Terimakasih untuk Mbak Cici, Mas Bowo, Adek Mine sudah mengizinkan saya untuk tinggal bersama di Rumah Damai Unila selama 20 bulan. Terimakasih sudah memberikan fasilitas terbaik di kos ini. Terimakasih sudah memberikan Kesan “rumah” di saat saya jauh dari rumah. Terimakasih sudah menganggap saya bagian dari keluarga kalian dan skripsi ini tidak akan jadi jika tidak ada wifi dan listrik di sini.

40. Terimakasih untuk semua pihak yang sudah terlibat dalam hidup peneliti dan maaf jika tidak dapat disebutkan tetapi tidak mengurangi terimakasih dan hormat kepada kalian karena sudah melihat tumbuh kembang peneliti di masa-masa tertentu
41. Kepada diri saya sendiri, Nadia Fitri Wulandari. Terimakasih sudah menjadi pribadi yang berusaha melewati badai, petir, angin, hujan, dan segala hal baik buruknya hidup ini. Terimakasih sudah menjadi pribadi yang mengusahakan apapun, mungkin banyak bangga dan kecewa yang harus dihadapi tetapi tetaplah hidup untuk semua orang

Akhir kata penulis berharap Allah SWT membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 2 Oktober 2025

Penulis

Nadia Fitri Wulandari

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Tinjauan tentang Tata Kelola	11
2.1.1 Definisi Tata Kelola	11
2.1.2 Konsep Tata Kelola	12
2.1.3 Prinsip – prinsip Tata Kelola.....	12
2.1.4 Jenis – Jenis Tata Kelola	15
2.2 Tinjauan tentang Pelayanan	17
2.2.1 Definisi Pelayanan	17
2.2.2 Fungsi Pelayanan	19
2.2.3 Prinsip Pelayanan.....	19
2.2.4 Jenis-jenis pelayanan	21
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	23
2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi	29

2.3.1 Definisi Pelayanan Administrasi	29
2.3.2 Ciri – ciri Pelayanan Administrasi	31
2.3.3 Prinsip Pelayanan Administrasi	32
2.3.4 Fungsi Pelayanan Administrasi	33
2.4 Tinjauan tentang BPSDM	35
2.4.1 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	35
2.4.2 Fungsi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	36
2.5 Tinjauan tentang Administrasi	38
2.5.1 Administrasi	38
2.4 Kerangka Pikir	39
III. METODE PENELITIAN	43
3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Fokus Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian	47
3.4 Informan	47
3.5 Jenis Data	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Teknik Pengolahan Data	53
3.8 Teknik Analisis Data	54
3.9 Teknik Keabsahan Data	56
IV. GAMBARAN UMUM	58
4.1 Gambaran Umum BPSDM Provinsi Lampung	58
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPSDM Provinsi Lampung	61
4.3 Sumber Daya Manusia di BPSDMD Provinsi Lampung	66
4.4 Sarana dan Prasarana BPSDM Provinsi Lampung	68
4.5 Sumber Anggaran BPSDM Provinsi Lampung	70
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	71
5.1 Hasil Penelitian terhadap Tata Kelola Pelayanan Administrasi	71
5.1.1 Keterbukaan (<i>transparency</i>)	72
5.1.2 Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	81

5.1.3 Tanggung jawab (<i>responsibility</i>).....	87
5.1.4 Independensi (<i>Independency</i>)	94
5.1.5 Kewajaran dan Kesetaraan (<i>fairness</i>)	101
5.2 Pembahasan Penelitian terhadap Tata Kelola Pelayanan Administrasi .	105
5.2.1 Keterbukaan (<i>transparency</i>)	107
5.2.2 Akuntabilitas (<i>accountability</i>).....	116
5.2.3 Tanggung Jawab (<i>responsibility</i>)	124
5.2.4 Independensi (<i>independency</i>).....	130
5.2.5 Kewajaran dan Kesetaraan (<i>fairness</i>)	134
VI. SIMPULAN DAN SARAN	146
6.1 Simpulan.....	146
6.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	152

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	7
2. Informan/Responden Penelitian	48
3. Kegiatan Wawancara.....	50
4. Kegiatan Observasi	51
5. Karakteristik Jenis Kelamin ASN BPSDM Provinsi Lampung	66
6. Tingkat Pendidikan ASN BPSDM Provinsi Lampung	67
7. Tingkat Pangkat/Golongan ASN BPSDM Provinsi Lampung.....	67
8. Triangulasi Data	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Surat Masuk	4
2. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Surat Keluar	4
3. Kerangka Pikir	42
4. Lokasi BPSDM Provinsi Lampung.....	58
5. Bagan Struktur Organisasi BPSDM Provinsi Lampung	60
6. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber BPSDM Lampung 2024	73
7. Alur Prosedur Penyediaan Narasumber BPSDM Lampung 2024	75
8. SOP Surat Masuk	76
9. SOP Surat Keluar	76
10. Biaya Pelayanan Penerbitan SPT	78
11. Mutu Baku Waktu Penerbitan SPT	79
12. Papan Informasi Agenda Kegiatan BPSDM	108
13. SOP Fisik di BPSDM.....	109
14. Website BPSDM	109
15. Instruksi Penerapan Aplikasi Srikandi	112
16. Dashboard Aplikasi Srikandi.....	113
17. Daftar Naskah Disposisi Aplikasi Srikandi.....	115
18. Rekap Agenda Surat Masuk BPSDM 2024	118
19. Rekap Agenda Surat Keluar BPSDM 2024	118

20. SK Tugas Sekretariat 2025.....	119
21. Perjanjian Kinerja Sekretaris 2024.....	119
22. Pembuatan Naskah Keluar Aplikasi Srikandi	125
23. Media penanganan pengaduan, saran, dan masukan BPSDM Lampung	127
24. Kuesioner Keluhan Pengguna Aplikasi Srikandi	128

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
BPSDM	: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
DAP	: Dokumen Administrasi Publik
KEMENPAN- RB	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LKIP	: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
PTHL	: Pegawai Tidak Tetap Harian Lepas
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPT	: Surat Perintah Tugas
Srikandi	: Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi
UU	: Undang-Undang

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan dasarnya, negara wajib untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya yaitu pelayanan publik. Umumnya, pelayanan publik adalah pemberian/pemenuhan layanan kepada penerima layanan yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dalam instansi tersebut. Sejatinya peran dan fungsi pemerintah merupakan pelayan kepada masyarakat, melayani masyarakat demi mencapai tujuan bersama. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, dalam Pasal 34 ayat 3 yang berbunyi: “Negara bertanggung-jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Pelayanan Publik) saat ini menjadi tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tata kelola pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik. Penting untuk menekankan prinsip-prinsip tata kelola seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Artinya, lembaga publik dituntut tidak hanya mampu menyediakan layanan, tetapi juga memastikan proses pelayanannya sesuai dengan prinsip *good governance*.

Oleh karena itu, tata kelola pelayanan tidak dapat dilepaskan dari upaya untuk menciptakan birokrasi yang modern dan profesional. Kualitas pelayanan menjadi representasi dari kinerja lembaga pemerintahan. Penilaian keberhasilan pelayanan publik tidak hanya terfokus pada seberapa cepat suatu layanan diberikan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut diselenggarakan secara adil, terbuka, dan

bertanggung jawab. Dalam hal ini, prinsip-prinsip tata kelola menjadi pedoman untuk menilai kualitas tersebut.

Pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dalam hal pelayanan publik terutama proses pelayanan administrasi. Penyelenggaraan administrasi yang menjadi urusan pemerintahan adalah pelayanan yang bersifat wajib. Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan publik yang fungsinya menyediakan dan menghasilkan dokumen resmi dalam format yang diperlukan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, harus didasarkan pada prinsip-prinsip seperti kejelasan, waktu, kemudahan akses, kesederhanaan, keamanan, kenyamanan, ketepatan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan keutuhan sarana dan prasarana (Dona & Agus, 2023).

Namun pada faktanya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan kenyataan yang menyimpang dari kewajiban penyelenggara pelayanan publik tersebut sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik salah satu kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Aparatur sipil negara mempunyai salah satu peran yang penting dalam tugas dan fungsinya yaitu dalam penyelenggaraan tugas, pokok, dan fungsi pemerintahan dalam pembangunan nasional melalui pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di bidang administrasi. Namun, berbagai kenyataan sehari-hari yang senantiasa dialami di lingkungan birokrasi pemerintah pada umumnya, seperti rendahnya kedisiplinan atau kesadaran bekerja sesuai standar pelayanan sehingga menyebabkan prosedur kerja berliku-liku, sering terlihat banyak file yang berserakan menyebabkan banyak dokumen-dokumen kurang terjaga dan surat yang terlambat sampai di alamat tujuan. Beban kerja yang tidak merata hanya tertumpuk pada seseorang tertentu sehingga terjadi adanya kemacetan-kemacetan dalam suatu tugas. Kurangnya disiplin aparatur birokrasi pemerintah dalam *skill* yang dimiliki menyebabkan aparatur menjadi kurang memiliki *managerial skill* sehingga

kemampuan, keterampilan, tidak memiliki rasa tanggung jawab, inisiatif maupun daya kreativitas serta dalam memberikan pelayanan yang kurang memuaskan.

Pada dasarnya aparaturnya pemerintahan di berbagai negara memainkan peran penting, yaitu fungsi administrasi untuk pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah di bidang administrasi, Pelayanan administrasi juga terdiri dari berbagai sub bidang yang sangat banyak, salah satunya adalah pelayanan administrasi surat masuk dan keluar.

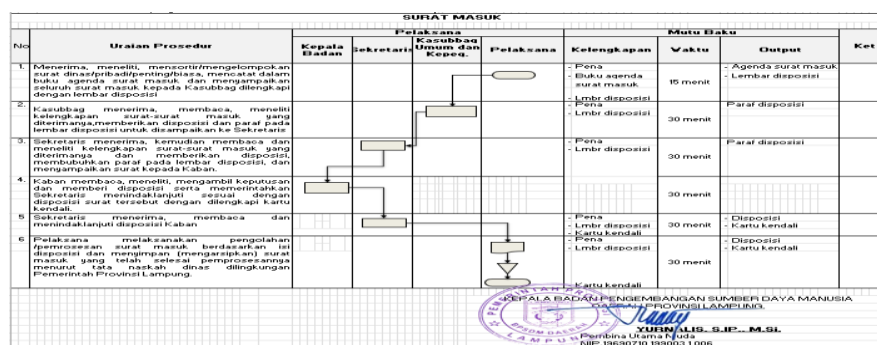
Sebagai lembaga yang berperan penting dalam pengembangan kapasitas aparaturnya sipil negara (ASN), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung memiliki tanggung jawab besar penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah pelayanan administrasi dan menyelenggarakan pelatihan dan pendidikan tentang pelayanan. Merujuk dalam Rencana Strategis Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung 2019-2024, BPSDM Provinsi Lampung mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu “Melaksanakan Pengembangan sumber daya manusia aparaturnya dan non aparaturnya guna mendukung target pembangunan daerah di bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan” dan “Pelaksanaan administrasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi” (LKIP BPSDMD Provinsi Lampung, 2022)

Bagian Tata Usaha Pimpinan Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut “Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada semua unsur di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah”. Agar BPSDM Provinsi Lampung pada Bagian Tata Usaha Pimpinan Sekretariat dapat bertindak secara efisien, efektif, maka penting peranan Tata Usaha dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada semua unsur di lingkungan BPSDM Provinsi Lampung. Dalam hal ini yang disebutkan penerima pelayanan dari BPSDM Provinsi Lampung adalah para

pegawai di lingkungan BPSDM Provinsi Lampung. (LKIP BPSDMD Provinsi Lampung, 2022)

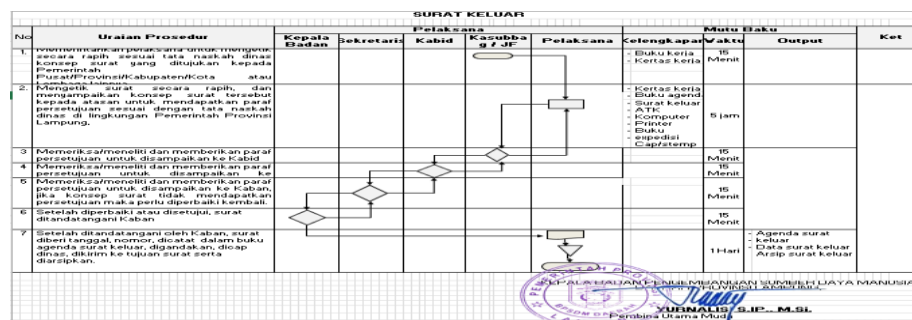
Administrasi surat masuk dan surat keluar di BPSDM Provinsi Lampung memegang peran penting dalam menjaga kelancaran komunikasi dan koordinasi internal maupun eksternal instansi. Pengelolaan surat masuk melibatkan pencatatan, pendistribusian, dan penyimpanan setiap surat yang diterima, memastikan bahwa informasi yang masuk dapat diteruskan dengan tepat dan segera ke pihak terkait. Sementara itu, administrasi surat keluar mencakup penyusunan, pemeriksaan, pencatatan, dan pengiriman surat, yang bertujuan memastikan bahwa semua dokumen resmi yang dikeluarkan memiliki standar kelengkapan dan akurasi.

Berikut standar operasional prosedur (SOP) yang disajikan oleh peneliti sebagai berikut :



Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

Sumber : Buku SOP BPSDM Provinsi Lampung, 2024



Gambar 2. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Surat Keluar

Sumber : Buku SOP BPSDM Provinsi Lampung, 2024

Berikut merupakan wawancara dengan salah satu penerima layanan administrasi surat masuk dan keluar di BPSDM Prov. Lampung :

“Pelayanan administrasi surat masuk di BPSDM Provinsi Lampung sampai saat ini masih dilakukan secara manual, sehingga memang masih sering terjadi keterlambatan, tumpang tindih, bahkan surat bisa tercecer atau tidak terproses tepat waktu. Apalagi kalau suratnya butuh paraf atau tanda tangan dari pejabat tertentu, dan kebetulan pejabatnya tidak sedang di tempat, maka surat itu bisa tertahan cukup lama. Akibatnya, beberapa kegiatan yang membutuhkan dasar surat resmi seperti Surat Perintah Tugas (SPT), bisa terganggu atau tidak dapat dilaksanakan dengan legalitas yang lengkap. Selain itu, karena belum ada sistem pelacakan surat yang digital atau terintegrasi, miskomunikasi antar bagian juga sering terjadi.” (Hasil Wawancara, Oktober 2024)

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan administrasi merupakan fondasi teknis yang sangat menentukan kelancaran pelaksanaan kebijakan publik di lingkungan birokrasi. Pada tahun 2024, BPSDM Provinsi Lampung dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik masih berbasis manual untuk seluruh proses surat-menyurat dan pengelolaan dokumen dilakukan secara manual sehingga menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, rendahnya efektivitas, serta kurangnya akuntabilitas.

Dengan memperkuat hasil wawancara pendapat penerima pelayanan maka dilakukanlah observasi awal penulis di BPSDM Provinsi Lampung ditemukan sebuah kasus sederhana namun mencerminkan permasalahan mendasar dalam tata kelola pelayanan administrasi. Permasalahannya terjadi ketika terdapat surat masuk dengan perihal permohonan narasumber sosialisasi di salah satu instansi/dinas di Kabupaten Lampung Utara, seorang narasumber dari BPSDM ditugaskan untuk menghadiri kegiatan sosialisasi K3 di Kabupaten Lampung Utara, namun pada hari pelaksanaan, narasumber tersebut tidak membawa Surat Perintah Tugas (SPT) sebagai dokumen resmi penugasan.

Setelah ditelusuri, penyebab utama masalah tersebut adalah karena salah satu pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat tidak berada di tempat, sehingga proses administrasi surat tugas terhenti dan tidak selesai tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi di BPSDM masih bersifat

manual, bergantung pada kehadiran fisik pejabat struktural, dan belum memiliki sistem pelimpahan wewenang atau digitalisasi sebagai solusi alternatif. Akibat dari permasalahan ini tidak hanya membuat narasumber tidak memiliki legitimasi formal saat menjalankan tugas, tetapi juga menimbulkan potensi penurunan kepercayaan dari pihak eksternal kepada institusi BPSDM serta mengganggu kredibilitas kelembagaan secara menyeluruh. Namun, mulai tahun 2025 BPSDM mulai menerapkan aplikasi Srikandi sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kehadiran aplikasi ini menjadi penting karena sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan inovatif.

Permasalahan ini secara langsung berdampak pada tidak tercapainya fungsi kelembagaan secara maksimal. Salah satu tugas strategis BPSDM Provinsi Lampung melalui bagian Sekretariat adalah “memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada semua unsur di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah.” Namun, ketika pelayanan administrasi surat tugas tidak berjalan sebagaimana mestinya seperti terhentinya proses karena pejabat berwenang tidak berada di tempat maka tugas Sekretariat dalam memberikan dukungan administratif menjadi tidak terpenuhi. Keterlambatan atau tidak terbitnya dokumen penting seperti Surat Perintah Tugas (SPT) bukan hanya menunjukkan lemahnya sistem internal, tetapi juga menandakan bahwa sistem pelayanan yang seharusnya menopang seluruh aktivitas lembaga justru menjadi hambatan. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi yang tidak efisien secara langsung menghambat program dan kinerja BPSDM secara kelembagaan.

Permasalahan ini menjadi mendesak untuk diteliti karena pelayanan administrasi semestinya berfungsi sebagai instrumen pendukung pelaksanaan kebijakan secara tepat waktu dan sah, bukan justru menjadi hambatan yang mengganggu pelaksanaan program kelembagaan. Terlebih dalam kerangka reformasi birokrasi dan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

instansi pemerintah dituntut untuk melaksanakan layanan yang cepat, akuntabel, dan terstruktur.

Namun demikian, berdasarkan penelusuran penulis, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), di mana masih sedikit kajian yang secara spesifik membahas tata kelola pelayanan administrasi internal dalam birokrasi daerah, khususnya pada proses pengelolaan surat dinas masuk dan keluar yang menjadi tulang punggung operasional lembaga.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis melakukan penelusuran terhadap sejumlah penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan guna mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam penelitian terdahulu. Hal ini dilakukan untuk memperkuat landasan teoritis serta memperkaya sudut pandang dalam melihat permasalahan yang diangkat. Selain itu, penulis juga merujuk pada berbagai sumber ilmiah seperti jurnal dan skripsi yang relevan dengan topik tata kelola pelayanan administrasi, guna memperoleh teori yang mendukung kajian ini. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis akan memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian ini :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Zakki Fuad Khalil, 2019	Tata Kelola dan Pelayanan Administrasi (Studi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah)	Pada pratiknya masih terdapat kelemahan dan kendala dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggaraan pelayanan administrasi, dimana kompetensi sumber daya manusia dan pemahaman terhadap tugas dan fungsi yang menjadi tanggungjawab di anggap masih belum maksimal perannya.
2	Wa Ode Aina, 2024	Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau	Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau dinilai cukup baik meskipun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan

3	Ahmad Fauzan, 2022	Tata Kelola Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Disdukcapil Kota Semarang)	Sudah menerapkan beberapa prinsip namun masih ada hambatan dalam menjelankan prinsip tersebut
4	Rizky Hidayatulloh, 2023	Tata Kelola Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar	Sudah menerapkan beberapa prinsip namun masih ada hambatan dalam menjelankan prinsip tersebut

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Penelitian di atas merupakan beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang tata kelola pelayanan. Penelitian ini memiliki perbedaan yang cukup signifikan dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Sebagian besar penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Zaki Fuad Khalil (2019), Wa Ode Aina (2024), Ahmad Fauzan (2022), dan Rizky Hidayatulloh (2023), cenderung membahas pelayanan administrasi secara umum dalam berbagai instansi, seperti sekretariat daerah, dinas komunikasi dan informasi, maupun dinas kependudukan.

Fokus permasalahan yang diangkat umumnya berkaitan dengan belum maksimalnya peran sumber daya manusia, hambatan pelaksanaan tugas, dan kendala teknis dalam pelayanan secara umum. Penelitian ini secara khusus mengangkat studi kasus konkret yang ditemukan di BPSDM Provinsi Lampung, yaitu keterlambatan penerbitan Surat Perintah Tugas (SPT) karena pejabat yang berwenang tidak berada di tempat. Permasalahan ini pada tahun sebelumnya menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi masih sangat bergantung pada proses manual dan tidak memiliki mekanisme pelimpahan wewenang ataupun solusi digitalisasi. Namun, pada tahun berjalan BPSDM mulai menerapkan aplikasi Srikandi sebagai inovasi dalam tata kelola pelayanan administrasi, yang diharapkan mampu mengatasi keterbatasan sistem manual tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan perspektif baru yang lebih spesifik dan aplikatif, tetapi juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan dan realistis, termasuk penguatan aspek tata kelola melalui regulasi dan mekanisme sanksi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tata kelola pelayanan pengurusan administrasi di BPSDM Prov. Lampung karena BPSDM Prov. Lampung merupakan instansi pemerintah yang tentunya setiap hari terdapat pengurusan administrasi.

Dengan demikian, tata kelola pelayanan menjadi tolok ukur krusial dalam menilai sejauh mana instansi publik mampu menjalankan perannya secara optimal dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan. Pelayanan yang efektif tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil, tetapi juga pada bagaimana proses tersebut dilaksanakan secara efisien, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Dalam konteks ini, penting dilakukan analisis terhadap tata kelola pelayanan administrasi guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar berdampak positif, berjalan sesuai tujuan, serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka masalah pokok dari penelitian ini adalah Bagaimana tata kelola dalam pengurusan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil uraian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tata kelola pelayanan dalam pengurusan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam kajian pelayanan

publik, dengan memperkaya literatur mengenai tata kelola pelayanan administrasi di instansi pemerintah dan diharapkan mampu menjadi bahan dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi pelayanan publik. Terutama bagi pada akademisi khususnya dosen dan mahasiswa ilmu pemerintahan dalam melakukan penelitian terkait tata kelola pelayanan publik di BPSDM Provinsi Lampung

2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung dalam meningkatkan tata kelola pelayanan administrasi, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan untuk perbaikan prosedur kerja dan penguatan kapasitas pelaksana pelayanan administrasi di lingkungan BPSDM Provinsi Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan tentang Tata Kelola

2.1.1 Definisi Tata Kelola

Tata kelola pada dasarnya dipahami sebagai seperangkat mekanisme, prinsip, serta proses yang mengatur dan mengendalikan jalannya suatu organisasi. Tata kelola tidak hanya menitikberatkan pada manajemen internal, melainkan juga melibatkan hubungan dengan para pemangku kepentingan. Melalui penerapan tata kelola, setiap aktivitas organisasi diarahkan agar berjalan secara transparan, akuntabel, efektif, dan efisien, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai harapan.

Dalam konteks ilmu pemerintahan, tata kelola berarti bagaimana pemerintah menyusun kebijakan, melaksanakan, serta mengevaluasi layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan keadilan menjadi pilar penting dalam penerapan tata kelola publik. Dengan demikian, tata kelola pelayanan publik bukan sekadar aktivitas birokratis, melainkan suatu upaya strategis untuk memastikan masyarakat memperoleh layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas.

Wa Ode Aina (2024) menekankan bahwa tata kelola pelayanan administrasi merupakan bentuk pengaturan dan pengelolaan terhadap prosedur administratif di lingkungan pemerintahan daerah. Proses ini mencakup penetapan kebijakan, struktur organisasi, mekanisme kerja, hingga standar operasional prosedur. Tujuan utamanya ialah menghadirkan layanan administrasi yang profesional, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, tata

kelola yang baik akan mendorong terciptanya pelayanan administratif yang tidak hanya bersifat formalitas, tetapi juga memberi kepuasan bagi publik.

Selain itu, regulasi nasional melalui Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menegaskan bahwa tata kelola pemerintahan harus dijalankan secara demokratis, objektif, dan profesional dengan menjamin keadilan serta kepastian hukum. Regulasi ini menjadi dasar penting dalam merumuskan tata kelola pelayanan administrasi agar berjalan sesuai dengan prinsip hukum dan etika administrasi publik. Lebih lanjut, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari tata kelola yang baik.

2.1.2 Konsep Tata Kelola

Tata kelola (*governance*) merupakan suatu kerangka kerja sistematis yang mencakup struktur, proses, dan mekanisme yang digunakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan untuk mengatur, mengelola, dan mengawasi pelaksanaan tugas dan kewenangannya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tata kelola yang baik atau *good governance* menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kinerja institusi publik, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang bersifat strategis bagi kehidupan sosial, ekonomi, dan politik masyarakat.

Dalam pelayanan administrasi, tata kelola tidak hanya dimaknai sebagai serangkaian prosedur teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai dasar seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas. Nilai-nilai ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya inovasi, kepastian hukum, keterbukaan, serta akuntabilitas sebagai elemen pokok dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu komponen penting dalam konsep tata kelola adalah struktur organisasi yang jelas dan fungsional. Struktur organisasi yang baik akan menciptakan pembagian tugas dan wewenang yang proporsional, serta meminimalkan tumpang tindih atau konflik kewenangan. Selain itu, struktur organisasi yang efektif juga memudahkan koordinasi antarbagian dan mempercepat proses pengambilan keputusan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Aspek lainnya yang tidak kalah penting adalah proses pengambilan keputusan yang partisipatif dan berbasis data. Dalam tata kelola yang baik, keputusan tidak diambil secara sepihak atau berdasarkan kepentingan kelompok tertentu, melainkan melalui proses yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan mempertimbangkan masukan dari masyarakat. Penggunaan data dan informasi yang akurat juga menjadi landasan penting dalam menentukan kebijakan dan strategi pelayanan yang tepat sasaran.

Selanjutnya, mekanisme pengawasan dan evaluasi juga menjadi bagian integral dari tata kelola yang baik. Pengawasan internal maupun eksternal diperlukan untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan program yang dijalankan tetap berada dalam koridor hukum dan etika administrasi publik. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan administrasi dapat membantu lembaga publik dalam mengidentifikasi kelemahan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Transparansi dalam pelaporan dan keterbukaan informasi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Dalam konteks perkembangan birokrasi modern, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi bagian penting dalam konsep tata kelola. Digitalisasi pelayanan administrasi melalui aplikasi seperti Srikandi merupakan bentuk nyata penerapan prinsip tata kelola modern yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.

Dengan demikian, tata kelola pelayanan administrasi tidak hanya menjadi instrumen manajerial, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab moral, sosial, dan hukum lembaga publik terhadap masyarakat. Implementasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik melalui inovasi digital seperti aplikasi Srikandi akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih adaptif, inovatif, dan berkelanjutan, yang pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

2.1.3 Prinsip – prinsip Tata Kelola

Pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi di suatu instansi, perlunya penataan yang sesuai agar pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan dapat sesuai dengan yang diharapkan (Wa Ode Aina, 2024). Dalam penerapan tata kelola pelayanan administrasi, terdapat sejumlah prinsip utama yang menjadi acuan bagi instansi untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kelima prinsip tersebut mencakup: keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), serta kewajaran dan kesetaraan (*fairness*). Penerapan kelima prinsip ini secara konsisten akan mendorong terciptanya pelayanan administrasi yang berintegritas dan terpercaya.

1. Keterbukaan (*transparency*) merupakan prinsip pertama yang menekankan pentingnya akses informasi bagi masyarakat terhadap proses, kebijakan, dan hasil pelayanan administrasi. Instansi dituntut untuk menyajikan informasi secara jujur, terbuka, dan mudah dipahami agar masyarakat dapat mengawasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan. Transparansi juga meminimalisir terjadinya penyalahgunaan wewenang dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks pelayanan administrasi, keterbukaan dapat ditunjukkan melalui publikasi standar layanan, prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan.
2. Akuntabilitas (*accountability*) merujuk pada kewajiban lembaga publik dan aparatur pelaksana untuk mempertanggungjawabkan seluruh tindakan, keputusan, serta penggunaan sumber daya yang dipercayakan kepada mereka. Akuntabilitas menjadi jaminan bahwa setiap pelayanan yang diberikan tidak

hanya sesuai prosedur, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral. Hal ini mencakup pelaporan hasil kinerja, evaluasi atas program, serta penerapan sanksi apabila terjadi penyimpangan dalam pelayanan.

3. Tanggung jawab (*responsibility*) berkaitan dengan komitmen moral dan profesional dari setiap aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi. Tanggung jawab mencerminkan integritas dan kepatuhan terhadap peraturan serta standar operasional yang berlaku. Aparatur dituntut tidak hanya menyelesaikan pekerjaan secara administratif, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab juga mencakup kemampuan untuk menerima kritik dan melakukan perbaikan apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan.
4. Independensi (*independency*) mengacu pada kemampuan lembaga pelayanan untuk bersikap netral, tidak berpihak, serta bebas dari tekanan atau intervensi pihak manapun dalam mengambil keputusan. Independensi sangat penting untuk menjaga objektivitas dan keadilan dalam pelayanan administrasi, terutama dalam hal yang berkaitan dengan penerbitan dokumen atau pengambilan keputusan yang berdampak langsung terhadap hak masyarakat. Lembaga yang independen akan lebih mampu menjaga integritas dan menjauhkan praktik-praktik koruptif dan kolusif.
5. Kewajaran dan kesetaraan (*fairness*) merupakan prinsip yang menuntut agar setiap masyarakat diperlakukan secara adil dan tanpa diskriminasi dalam memperoleh pelayanan administrasi. Pelayanan yang adil berarti memberikan kesempatan yang sama kepada semua pihak, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, gender, ataupun status politik. Prinsip ini juga mencerminkan bahwa pelayanan publik harus berpihak pada keadilan sosial dan memastikan bahwa kelompok rentan tidak terpinggirkan dari akses pelayanan yang seharusnya mereka terima.

2.1.4 Jenis – Jenis Tata Kelola

Tata kelola dalam administrasi publik umumnya dijabarkan melalui prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan publik harus

dijalankan dengan keterbukaan, partisipasi, serta akuntabilitas, sehingga masyarakat memperoleh kepastian, keadilan, dan kualitas layanan. Menurut Dwiyanto (2011), tata kelola publik yang baik hanya dapat tercapai apabila pemerintah mampu membangun mekanisme yang transparan dan akuntabel dalam setiap proses penyelenggaraan layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan UNDP (1997) yang menyebutkan bahwa *good governance* mencakup partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan supremasi hukum.

1. Jenis tata kelola yang pertama adalah akuntabilitas. Prinsip ini menekankan pentingnya pertanggungjawaban aparatur terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi. Akuntabilitas dalam pelayanan administrasi dapat dilihat dari pelaporan kinerja, mekanisme evaluasi, serta tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Akuntabilitas yang kuat akan memperkecil peluang penyalahgunaan kewenangan dan meningkatkan kepercayaan publik. Dalam konteks digitalisasi, penerapan aplikasi membantu memperkuat akuntabilitas melalui jejak elektronik (*audit trail*) atas setiap dokumen yang diproses.
2. Jenis tata kelola yang kedua adalah transparansi. Transparansi berarti keterbukaan informasi dalam setiap tahapan pelayanan, baik terkait persyaratan, prosedur, biaya, maupun standar waktu. Edi Kurniawan dkk. (2022) menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintahan. Dengan adanya digitalisasi prosedur pelayanan administrasi dapat dipublikasikan secara lebih terbuka dan terdokumentasi. Hal ini membuat aparatur internal maupun masyarakat memiliki kepastian informasi yang jelas.
3. Jenis tata kelola yang ketiga adalah partisipatif. Prinsip ini membuka ruang bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses perumusan kebijakan, pengawasan, maupun evaluasi. Partisipasi masyarakat diyakini dapat meningkatkan relevansi pelayanan dengan kebutuhan nyata publik. Tingkat partisipasi yang tinggi juga berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat terhadap kebijakan yang ditetapkan. Partisipasi juga berarti keterlibatan ASN sebagai pengguna aplikasi untuk memberikan masukan agar sistem lebih efektif.

4. Jenis tata kelola yang keempat adalah berorientasi pada efektivitas dan efisiensi. Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan pelayanan dapat tercapai sesuai rencana, sedangkan efisiensi menitikberatkan pada optimalisasi sumber daya tanpa pemborosan. Penelitian di Kabupaten Aceh Tengah menegaskan bahwa lemahnya efektivitas dan efisiensi menjadi kendala utama dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas. Digitalisasi diharapkan menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Dokumen dapat diproses lebih cepat meskipun pejabat berwenang tidak berada di tempat.
5. Jenis tata kelola yang kelima adalah responsif dan profesional. Responsivitas menekankan kemampuan instansi untuk segera menanggapi kebutuhan serta keluhan masyarakat, sedangkan profesionalitas merujuk pada kompetensi, kedisiplinan, dan integritas aparatur. Wa Ode Aina (2024) menegaskan bahwa penerapan kedua aspek ini sangat penting di Sekretariat Daerah Kota Baubau karena menentukan mutu pelayanan administratif. Digitalisasi mempercepat respons dan menuntut profesionalisme ASN. Aparatur dituntut mampu mengoperasikan sistem digital dengan tepat dan konsisten.
6. Jenis tata kelola terakhir adalah berbasis konsensus dan keadilan. Prinsip ini menekankan kesetaraan akses dan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Setiap keputusan harus memperhatikan kepentingan bersama dan menumbuhkan harmoni antara pemerintah dengan masyarakat. Dwiyanto (2011) menegaskan bahwa tanpa keadilan dalam pelayanan, sulit bagi pemerintah membangun legitimasi di mata publik. Digitalisasi diharapkan menjadikan akses pelayanan lebih seragam dan adil bagi seluruh unit kerja maupun ASN.

2.2 Tinjauan tentang Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud (intangible) dan ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Kotler (2005) menjelaskan bahwa

pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada prinsipnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan lebih menitikberatkan pada interaksi, proses, serta nilai manfaat yang diterima konsumen atau masyarakat daripada produk fisik yang dihasilkan.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan dipahami sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan perundang-undangan. Sinambela (2014) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa, baik berupa barang maupun jasa, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara negara. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik mencerminkan hubungan langsung antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Ratminto dan Winarsih (2012) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun BUMN/BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan perundang-undangan. Definisi ini memperluas cakupan pelayanan tidak hanya pada aspek jasa administratif, tetapi juga mencakup penyediaan barang publik yang menjadi kewenangan pemerintah.

Secara normatif, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rumusan ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak konstitusional masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah.

Dengan demikian, pelayanan dapat dipahami sebagai proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas teknis administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan kesejahteraan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik.

2.2.2 Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pelayanan adalah memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan jasa maupun barang yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Moenir (2010) menegaskan bahwa pelayanan berfungsi memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas teknis administratif, tetapi juga sebagai proses sosial yang membentuk hubungan timbal balik antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Dalam perspektif pemerintahan, pelayanan memiliki fungsi strategis sebagai bentuk implementasi kewajiban negara terhadap warga negara. Sinambela (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik berperan memperkuat legitimasi pemerintah, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan yang optimal menunjukkan keberpihakan pemerintah kepada kepentingan masyarakat sekaligus menjaga stabilitas sosial dan politik.

Dari sisi hukum, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik berfungsi memenuhi hak dasar setiap warga negara atas barang publik, jasa, maupun layanan administratif. Regulasi ini menekankan bahwa pelayanan tidak hanya merupakan kewajiban moral pemerintah, tetapi juga kewajiban hukum yang harus dijalankan sesuai asas kepastian hukum, akuntabilitas, dan keadilan. Hal ini memberikan legitimasi normatif yang kuat terhadap fungsi pelayanan publik.

Fungsi pelayanan juga dapat dipahami sebagai instrumen pembangunan sosial-ekonomi. Dwiyanto (2011) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan produktivitas masyarakat, mempercepat distribusi sumber daya, serta memperluas akses publik terhadap pembangunan. Dengan demikian, pelayanan publik memiliki peran ganda, yaitu sebagai pemenuhan kebutuhan administratif sekaligus sebagai motor penggerak pembangunan.

Berdasarkan berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan mencakup empat hal utama: pertama, memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung; kedua, memperkuat legitimasi serta kepercayaan publik terhadap pemerintah; ketiga, menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara sesuai regulasi; dan keempat, mendukung percepatan pembangunan sosial-ekonomi. Keempat fungsi ini saling melengkapi dan menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

2.2.3 Prinsip Pelayanan

Prinsip pelayanan merupakan pedoman dasar yang harus diterapkan oleh penyelenggara layanan agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan masyarakat. Moenir (2010) menyebutkan bahwa prinsip pelayanan mencakup sikap komunikatif, kedisiplinan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan hubungan antara penyedia serta penerima layanan dapat terjalin secara lebih harmonis.

Dalam perspektif administrasi publik, Sinambela (2014) menguraikan bahwa prinsip pelayanan publik meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Prinsip-prinsip ini berlandaskan pada konsep good governance yang menuntut adanya keterbukaan, pertanggungjawaban, dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan. Dengan

demikian, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai rutinitas birokrasi, tetapi juga sebagai instrumen akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat.

Secara normatif, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip dasar pelayanan, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan, serta keadilan. Regulasi ini menegaskan bahwa prinsip pelayanan harus mencakup aspek teknis maupun etis agar masyarakat memperoleh pelayanan yang pasti, adil, dan tidak diskriminatif. Prinsip ini juga memperkuat kedudukan masyarakat sebagai pemegang hak dan pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan.

Ratminto dan Winarsih (2012) menambahkan bahwa prinsip pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat. Artinya, setiap layanan harus sederhana, mudah dipahami, biaya terjangkau, serta memiliki waktu penyelesaian yang jelas. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena tanpa kepuasan, pelayanan dianggap belum berhasil meskipun prosedur formal telah terpenuhi.

Dari berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan publik mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, keadilan, kepastian hukum, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Prinsip-prinsip ini saling terkait dan harus diterapkan secara konsisten agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas. Implementasi yang konsisten terhadap prinsip pelayanan publik juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan legitimasi pemerintah.

2.2.4 Jenis-jenis pelayanan

Pelayanan publik dikategorikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Penjelasan jenis-jenis pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar: Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok masyarakat
 1. Kesehatan: Kesehatan ialah kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang sesuai dalam Pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 “bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan”. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan investasi terbesar untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Jika tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas yang rendah. Tingkat produktivitas yang rendah menyebabkan pendapatan yang rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang layak serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan. Maka dari itu, Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (*right for health*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas sesuai dengan Pasal 34 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 “bahwa negara wajib untuk menyediakan pelayanan kesehatan”.
 2. Pendidikan Dasar: Pendidikan merupakan salah satu investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa ditentukan seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pendidikan dasar pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Sesuai dengan Pasal 31 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya”. Maka salah satunya adalah program wajib belajar 12 tahun dan pemerintah menjamin bahwa semua anak harus bersekolah dan mesubsidi penuh pendidikan dasar sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu/tidak mampu menyekolahkan anaknya.
 3. Bahan kebutuhan pokok: Bahan kebutuhan pokok dalam artian adalah penyediaan bahan pangan konsumsi. Dalam penyediaannya, pemerintah

perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan

2. Pelayanan Umum: Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah terbagi tiga kategori yaitu sebagai berikut:
 1. Pelayanan Administratif: Pelayanan ini merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Akta Kelahiran, Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan sebagainya.
 2. Pelayanan Barang: Pelayanan ini merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, listrik, air bersih
 3. Pelayanan Jasa: Pelayanan ini merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, kesehatan, transportasi

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai tolak ukur adanya kepastian bagi *providers* dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi *customers* dalam proses permohonannya. Standar pelayanan adalah ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai acuan yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses permohonannya. Perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi. Dan dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan konsumen dan/atau *stakeholder* lainnya untuk mendapatkan saran dan masukan, dalam membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan instansi pemerintahan wajib menyusun dan memiliki standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan

dipublikasikan sebagainya jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut KEMENPAN No.15 Th. 2014 Standar Pelayanan Publik adalah acuan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan adanya standar pelayanan publik diharapkan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

Tingkat kepuasan itulah yang menjadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik lebih baik. Perbaikan pelayanan selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan konsumen dan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan komunikasi. Harapannya, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terus menunjukkan kualitas yang baik. Sebelum membuat standar pelayanan, penyedia pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maka dengan adanya maklumat pelayanan ini berarti penyelenggara janji untuk menepati segala apa yang ada dalam standar pelayanan.

Untuk menciptakan standar pelayanan publik yang optimal menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 20 maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU No 25 Tahun 2009, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU No 25 Tahun 2009

4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) UU No 25 Tahun 2009 dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman
5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi sebagai berikut:

- a. Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar terselenggaranya pelayanan
- b. Persyaratan. Persyaratan yang harus dipenuhi baik persyaratan teknis maupun administratif
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Jelasnya tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk masalah pengaduan
- d. Jangka waktu penyelesaian. Jelas kurun waktu yang ditargetkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- e. Biaya atau tarif. Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan
- f. Produk pelayanan. Hasil yang diberikan diterima dengan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Adanya sarana prasarana yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan Masyarakat
- h. Kompetensi pelaksana. Pelaksana sebagai pemberi pelayanan publik berkompeten agar memberikan pelayanan yang berprofesional
- i. Pengawasan internal. Tindakan yang dilakukan agar para pegawai bekerja sesuai ketentuan yang telah ditentukan
- j. Pengaduan, saran, dan masukan. Kotak aspirasi atau tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik

- k. Jumlah pelaksana. Pegawai yang memberikan pelayanan dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Adanya kepastian bagi konsumen agar hak mereka sebagai konsumen dapat diterima dengan baik dan dipenuhi oleh pemberi layanan
- m. Evaluasi kinerja pelaksana. Proses masukan kinerja internal dari pemberi layanan dan pihak yang terkait

Tujuan dari adanya komponen standarisasi pelayanan diharapkan untuk dapat menghasilkan *output* pelayanan yang optimal terutama untuk memberikan pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak berbelit-belit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan, dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi karakteristik setempat. Standar pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para penyedia layanan yang berhadapan langsung dengan penerima layanan dapat dimengerti dan diterima. Perumusan dan penyusunan standar pelayanan publik melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan dengan maksud tujuan membangun komitmen bersama mencapai tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi instansi. Penting untuk melibatkan *stakeholders* dalam proses perumusan dan pembahasannya agar tidak bersifat formalitas.

Menurut KEMENPAN No 15 Th 2014, Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Identifikasi Persyaratan: Persyaratan yang dimaksud adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan. Persyaratan pelayanan tergantung kepada kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah melihat kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk

penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan, sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir, atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhannya. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah: (a) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan., (b) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

2. Identifikasi Prosedur: Prosedur merupakan alur pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dilalui konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.
3. Identifikasi Waktu: Waktu pelayanan ialah kurun waktu yang ditargetkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang jelas dan tepat yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.
4. Identifikasi Biaya/Tarif: Biaya merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan konsumen. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga

sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke konsumen, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku pegawai yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah: (a) Jumlah biaya yang dibebankan ke konsumen dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); (b) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan (c) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada konsumen (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan: Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan: Penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus

diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal instansi penyelenggara. Pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun standar pelayanan dan memberikan pelayanan publik secara optimal.

Memberikan pelayanan optimal petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani maka sebagai berikut:

- a. Tingkah laku yang sopan: Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dimanusiakan dengan demikian sudah suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan
- b. Cara menyampaikan: Memperhatikan prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima yang bersangkutan untuk menghindari penyampaian yang menyimpang
- c. Waktu penyampaian strategi dan prioritas: Menyampaikan sesuatu hasil yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan
- d. Keramah tamahan: Tutur kata lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan

2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi

2.3.1 Definisi Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan proses pengurusan dokumen, perizinan, maupun kebutuhan administratif masyarakat. Moenir (2010) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan administratif warga negara sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Pelayanan ini umumnya berbentuk jasa administratif seperti penerbitan surat, izin, atau dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum.

Ratminto dan Winarsih (2012) mendefinisikan pelayanan administrasi sebagai pelayanan yang bersifat non-fisik, yaitu berupa pemberian informasi, pencatatan, dan penerbitan dokumen administratif oleh instansi pemerintah. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi bukan sekadar penyerahan barang, tetapi penyediaan jasa berupa kepastian dan keabsahan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Sinambela (2014) menambahkan bahwa pelayanan administrasi publik merupakan bentuk tanggung jawab negara untuk memberikan kepastian hukum dan kemudahan bagi warga dalam mengakses hak-hak administratifnya.

Secara normatif, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan administratif merupakan bagian dari hak dasar warga negara yang wajib dipenuhi pemerintah. Pelayanan ini mencakup penyediaan dokumen, surat, maupun izin yang menjadi syarat sah untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki posisi strategis dalam menjamin kepastian hukum, akuntabilitas, dan keteraturan sosial.

Wa Ode Aina (2024) dalam penelitiannya mengenai tata kelola pelayanan administrasi mendefinisikan pelayanan administrasi sebagai upaya sistematis instansi pemerintah dalam mengatur, melaksanakan, dan mengevaluasi layanan administratif. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi tidak semata-mata aktivitas birokrasi, melainkan sebuah sistem yang bertujuan menciptakan layanan yang cepat, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah proses pemberian jasa administratif berupa dokumen atau keterangan resmi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya adalah

memberikan kepastian hukum, kemudahan prosedur, serta kepuasan pelayanan publik sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

2.3.2 Ciri – ciri Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi memiliki karakteristik tertentu yang membedakannya dari jenis pelayanan publik lainnya. Moenir (2010) menyebutkan bahwa ciri utama pelayanan administrasi adalah sifatnya yang non-fisik (intangible), karena bentuk layanan biasanya berupa dokumen resmi, surat keterangan, maupun perizinan. Ciri ini menekankan bahwa nilai pelayanan administrasi tidak terletak pada produk fisik, melainkan pada kepastian hukum dan legitimasi dokumen yang dihasilkan.

Selain bersifat non-fisik, pelayanan administrasi juga memiliki ciri prosedural. Ratminto dan Winarsih (2012) menegaskan bahwa pelayanan administrasi harus melalui tahapan yang jelas, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi berkas, hingga penerbitan dokumen. Proseduralitas ini penting untuk menjaga keteraturan, keadilan, serta mencegah praktik penyalahgunaan wewenang. Dengan demikian, pelayanan administrasi menuntut konsistensi pelaksanaan aturan dan prosedur yang berlaku.

Sinambela (2014) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi berorientasi pada kepastian hukum. Pelayanan ini memiliki fungsi vital dalam memberikan legalitas kepada masyarakat, misalnya melalui penerbitan kartu identitas, akta kelahiran, atau surat izin usaha. Oleh karena itu, setiap dokumen yang dihasilkan dituntut akurat, teliti, dan sesuai dengan ketentuan hukum agar sah secara yuridis. Hal ini menjadikan kepastian hukum sebagai ciri pokok pelayanan administrasi.

Ciri lain yang menonjol adalah adanya ketergantungan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Sebagian besar kebutuhan administratif warga hanya dapat dipenuhi oleh lembaga pemerintahan, seperti pengurusan identitas, izin, dan surat keterangan resmi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi berperan penting dalam membangun hubungan timbal balik antara negara dan

warga negara. Dengan demikian, keberlangsungan pelayanan administrasi memiliki dampak langsung terhadap legitimasi pemerintah.

Selain itu, pelayanan administrasi dicirikan oleh standarisasi prosedur yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap instansi pemerintah untuk menetapkan SOP yang sederhana, transparan, dan akuntabel. Standarisasi ini bertujuan menciptakan konsistensi, keadilan, serta kepastian layanan bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya SOP, pelayanan administrasi dapat berjalan lebih tertib dan terukur.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri pelayanan administrasi meliputi lima aspek utama: (1) bersifat non-fisik, (2) dilaksanakan secara prosedural, (3) berorientasi pada kepastian hukum, (4) sangat dibutuhkan masyarakat, serta (5) memiliki SOP yang baku. Kelima ciri ini menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi agar dapat memenuhi prinsip keteraturan, keadilan, dan kepuasan publik.

2.3.3 Prinsip Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi sebagai bagian dari pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu agar berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Moenir (2010) menjelaskan bahwa prinsip pelayanan administrasi mencakup kesederhanaan, kejelasan, serta keteraturan prosedur. Prinsip-prinsip tersebut penting untuk memudahkan masyarakat memahami proses yang ditetapkan sekaligus mengurangi hambatan birokrasi yang berbelit. Dengan penerapan prinsip ini, pelayanan administrasi diharapkan dapat lebih efisien dan efektif.

Menurut Sinambela (2014), prinsip pelayanan administrasi juga harus mengacu pada nilai-nilai good governance. Hal ini meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, serta efisiensi. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan administrasi tidak hanya menghasilkan dokumen atau surat yang sah

secara hukum, tetapi juga mampu memberikan kepuasan dan rasa keadilan bagi masyarakat. Prinsip good governance menjadi fondasi etis sekaligus praktis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.

Ratminto dan Winarsih (2012) menambahkan bahwa pelayanan administrasi harus berpegang pada prinsip kesetaraan. Artinya, setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan administratif tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, maupun latar belakang lainnya. Dengan prinsip ini, legitimasi pemerintah semakin kuat karena masyarakat merasa diperlakukan adil dan setara di hadapan birokrasi.

Secara normatif, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merinci sejumlah prinsip, antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan, serta keadilan. Regulasi ini menegaskan bahwa prinsip pelayanan administrasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memiliki dimensi etis dan legal. Dengan demikian, penerapan prinsip pelayanan administrasi menjadi kewajiban hukum sekaligus instrumen perlindungan hak-hak masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan administrasi meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, serta keadilan. Penerapan prinsip-prinsip ini secara konsisten akan menjamin proses pelayanan yang tertib, adil, dan berkualitas. Selain itu, prinsip tersebut juga berfungsi sebagai kerangka evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

2.3.4 Fungsi Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi memiliki fungsi utama sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang administratif. Moenir (2010) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi berfungsi memberikan kemudahan, keteraturan, serta

kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen resmi yang diperlukan. Fungsi ini mencerminkan peran pelayanan sebagai penghubung antara negara dan warga negara dalam menjamin kepastian hukum dan kepastian prosedural dalam setiap aktivitas administratif.

Menurut Sinambela (2014), pelayanan administrasi juga berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai jenis layanan seperti penerbitan identitas kependudukan, perizinan usaha, hingga dokumen hukum yang lain. Dengan tersedianya pelayanan administrasi, masyarakat tidak hanya memperoleh dokumen administratif, tetapi juga mendapatkan perlindungan hukum dan pengakuan resmi dari negara.

Ratminto dan Winarsih (2012) menegaskan bahwa pelayanan administrasi berfungsi menciptakan keteraturan sosial. Melalui prosedur administratif, pemerintah dapat mengatur hubungan antara masyarakat dan lembaga negara secara tertib. Fungsi ini memastikan bahwa setiap aktivitas masyarakat berjalan sesuai ketentuan hukum dan menghindari potensi konflik sosial. Dengan demikian, pelayanan administrasi memiliki dimensi sosial dan politik yang penting dalam menjaga stabilitas kehidupan bernegara.

Selain itu, pelayanan administrasi juga memiliki fungsi pembangunan. Dwiyanto (2011) menekankan bahwa kualitas pelayanan administrasi berdampak langsung pada efektivitas pembangunan. Dokumen administratif yang jelas, cepat, dan akurat—seperti izin usaha atau sertifikat kepemilikan—mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi, mendorong investasi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Dengan demikian, pelayanan administrasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis pembangunan.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan administrasi mencakup empat hal utama: (1) memberikan kepastian hukum melalui dokumen resmi, (2) memenuhi hak-hak dasar warga negara, (3) menciptakan keteraturan sosial, dan (4) mendukung pembangunan ekonomi serta sosial.

Keempat fungsi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peran strategis dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat sekaligus mewujudkan tujuan bernegara.

2.4 Tinjauan tentang BPSDM

2.4.1 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) merupakan lembaga pemerintah yang berfungsi menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, serta pengembangan kompetensi bagi aparatur sipil negara (ASN). Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil menegaskan bahwa pengembangan kompetensi merupakan hak setiap ASN yang wajib difasilitasi oleh instansi melalui lembaga pelatihan, salah satunya BPSDM. Dengan demikian, BPSDM memiliki peran strategis dalam membentuk aparatur yang profesional, berintegritas, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Secara umum, BPSDM berfungsi sebagai pusat pembinaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Kementerian Dalam Negeri (2020) menyebutkan bahwa BPSDM daerah dibentuk sebagai unit pendukung pemerintah daerah dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan teknis, fungsional, serta manajerial bagi ASN. Fungsi ini diarahkan agar aparatur memiliki kemampuan yang relevan dengan perkembangan zaman, khususnya dalam menghadapi tuntutan birokrasi modern yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Selain sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan, BPSDM juga berperan dalam mendorong inovasi birokrasi. Dwiyanto (2011) menegaskan bahwa birokrasi modern membutuhkan aparatur yang adaptif dan inovatif agar pelayanan publik tidak stagnan. Oleh karena itu, BPSDM tidak hanya fokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada pembentukan pola pikir kreatif, kemampuan problem solving, serta orientasi pelayanan publik yang responsif.

Peran BPSDM semakin penting karena kualitas sumber daya manusia aparatur merupakan kunci keberhasilan reformasi birokrasi. Purnomo (2020) menunjukkan bahwa keberadaan BPSDM daerah mampu meningkatkan kompetensi pegawai secara signifikan melalui program diklat kepemimpinan, diklat teknis, serta pelatihan berbasis kompetensi. Dengan meningkatnya kapasitas aparatur, kinerja organisasi pemerintah daerah dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip good governance.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPSDM merupakan lembaga strategis dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur. Fungsi utamanya meliputi: (1) menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, (2) meningkatkan kompetensi ASN, (3) mendorong inovasi birokrasi, serta (4) memperkuat penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Keberadaan BPSDM menjadi instrumen penting dalam mendukung tercapainya reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang prima.

2.4.2 Fungsi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Fungsi utama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) adalah sebagai lembaga penyelenggara pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi aparatur sipil negara (ASN). Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 31 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri menegaskan bahwa BPSDM berfungsi melaksanakan program diklat struktural, teknis, dan fungsional. Tujuan dari fungsi ini adalah meningkatkan kompetensi, profesionalitas, serta integritas ASN agar mampu menjalankan tugas pelayanan publik secara optimal.

Selain fungsi pendidikan dan pelatihan, BPSDM juga berperan dalam pengembangan kapasitas dan kompetensi aparatur. Kementerian Dalam Negeri (2020) menyebutkan bahwa BPSDM memiliki mandat menyelenggarakan pelatihan berbasis kompetensi, diklat kepemimpinan, serta sertifikasi profesi. Fungsi ini diarahkan agar setiap ASN tidak hanya menguasai aspek teknis, tetapi

juga memiliki keterampilan manajerial, kepemimpinan, dan kemampuan inovatif yang sesuai dengan tuntutan birokrasi modern. Dengan demikian, fungsi BPSDM tidak hanya meningkatkan keterampilan, tetapi juga memperkuat karakter dan integritas aparatur.

Fungsi berikutnya adalah mendorong reformasi birokrasi melalui inovasi pelayanan publik. Dwiyanto (2011) menekankan bahwa birokrasi di era modern dituntut untuk adaptif, kreatif, dan responsif terhadap perubahan. Dalam hal ini, BPSDM berperan menanamkan pola pikir baru bagi aparatur agar mampu menciptakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Aparatur tidak hanya dipersiapkan untuk patuh terhadap prosedur, tetapi juga untuk memiliki kemampuan problem solving dan mencari solusi cerdas bagi permasalahan publik.

Selain itu, BPSDM juga memiliki fungsi penelitian dan pengembangan (litbang) SDM aparatur. Melalui fungsi ini, BPSDM dapat merumuskan kurikulum pelatihan, metode pembelajaran, serta evaluasi yang relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. BPSDM daerah yang aktif dalam kegiatan litbang mampu menyusun program diklat yang lebih tepat sasaran, sehingga hasil pelatihan berdampak langsung pada peningkatan kinerja pegawai. Fungsi litbang ini menjadi kunci agar pelatihan selalu kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan birokrasi.

Berdasarkan berbagai perspektif tersebut, dapat dipahami bahwa fungsi BPSDM mencakup empat aspek utama: (1) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, (2) pengembangan kapasitas dan kompetensi ASN, (3) pendorong inovasi birokrasi, serta (4) penelitian dan pengembangan SDM aparatur. Keempat fungsi ini saling mendukung untuk mewujudkan ASN yang profesional, berintegritas, adaptif, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

2.5 Tinjauan tentang Administrasi

2.5.1 Administrasi

Menurut Marwiyah (2022) Administrasi secara sempit, berasal dari kata *administratie* (Bahasa Belanda) yang diartikan sebagai pekerjaan tulis-menulis atau ketatausahaan/kesekretarian. Pekerjaan ini berkaitan dengan kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan, dan sebagainya. Dalam pengertian luas, administrasi merupakan sebagai suatu rangkaian pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam instansi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan uraian di atas, maka administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu yang terhimpun dalam instansi. (Silalahi, 2013).

Seorang administrator bertugas untuk melayani atau menaati, melaksanakan *administrare* atau tatausaha (registrasi, dokumentasi, inventarisasi atau pencatatan dan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan) dan/atau memimpin dan memimpin dan mengarahkan pegawai. Dalam penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis bermaksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan memiliki hubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas instansi. Kegiatan tatausaha dalam pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke instansi, maka keseluruhan proses kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh instansi.

Rangkaian kegiatan ketatausahaan dirangkum dalam sebagai berikut:

1. Korespondensi (*correspondence*)/surat-menyurat: Rangkaian kegiatan yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi sampai kepada pihak yang

dituju. Korespondensi akan lebih berarti apabila informasi yang dikirim memperoleh balasan dari pihak tertuju. Salah satu alat atau sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan, pertanyaan adalah surat.

2. Ekspedisi (*expedition*): Kegiatan mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima, baik untuk kepentingan internal maupun eksternal. Maksudnya adalah, memudahkan mengetahui atau bukti bahwa suatu informasi yang dibutuhkan sudah dikirim atau diterima
3. Pengarsipan (*filling*): Rangkaian pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis agar dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan. Informasi yang dimaksud adalah catatan-catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan sesuatu hal atau peristiwa. Adapun arsip dapat juga diartikan sebagai kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis sehingga jika diperlukan dapat secara cepat ditemukan

Seluruh kegiatan di atas yang merupakan kegiatan tata usaha dipandang sebagai pekerjaan internal yang melibatkan pegawai serta sarana dan prasarana ketatausahaan dalam kerangkap kerja sama yang dimaksudkan untuk tercapainya tertib administratif dalam hal informasi sehingga akan memperlancar arus informasi khususnya, baik dalam proses komunikasi maupun dalam proses pengambilan keputusan.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini disusun untuk memetakan alur pemikiran secara sistematis dan logis dalam menganalisis permasalahan tata kelola pelayanan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Lampung. Permasalahan diawali dari temuan kasus konkret di lapangan, yakni pada tahun 2024 terdapat keterlambatan penerbitan dokumen administrasi berupa Surat Perintah Tugas (SPT) bagi narasumber yang akan menghadiri kegiatan sosialisasi. Dokumen tersebut tidak dapat diterbitkan tepat waktu karena pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat tidak berada di tempat. Tidak adanya mekanisme pelimpahan wewenang atau sistem alternatif yang mampu mengatasi

situasi tersebut menyebabkan proses administrasi terhenti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung masih bergantung pada kehadiran individu tertentu dan bersifat manual atau konvensional, sehingga tidak mampu menjamin kelancaran layanan secara konsisten.

Kondisi ini tidak hanya mengganggu proses administratif, tetapi juga berpotensi merusak citra dan kredibilitas kelembagaan. Pelayanan administrasi seharusnya menjadi alat pendukung utama dalam menjalankan program kelembagaan, namun kenyataannya justru menjadi penghambat. Dampak lanjutannya adalah terganggunya fungsi strategis Sekretariat, yang semestinya menjalankan peran penting dalam memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada seluruh unsur di lingkungan BPSDM. Ketidakefisienan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar tidak hanya berdampak pada tertundanya pelaksanaan tugas, tetapi juga mencerminkan lemahnya sistem dan kapasitas tata kelola internal organisasi.

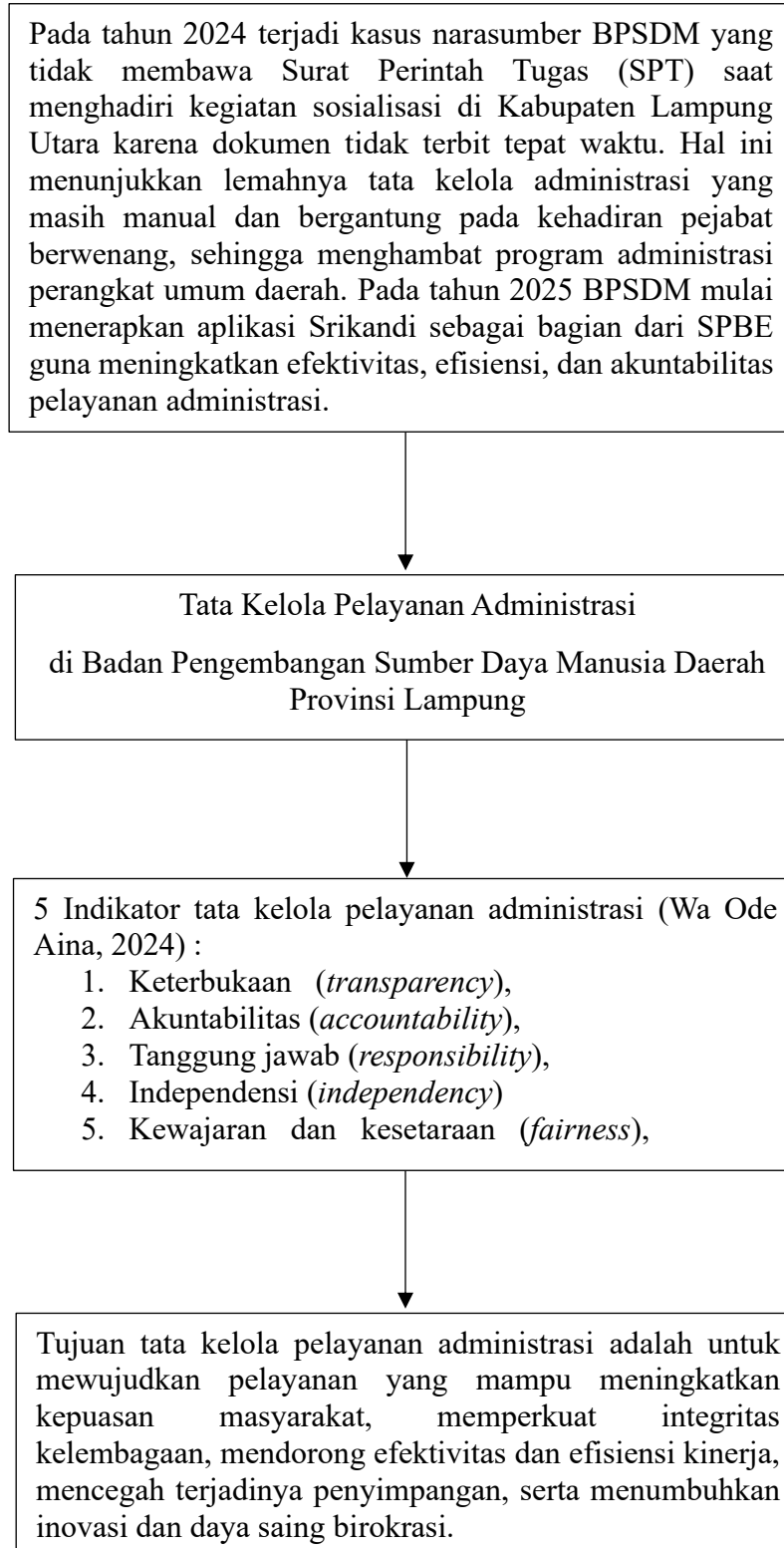
Untuk mengkaji secara mendalam persoalan tersebut, penelitian ini menggunakan teori tata kelola pelayanan administrasi dari Wa Ode Aina (2024) yang terdiri dari lima indikator utama. Pertama, keterbukaan (*transparency*), yaitu sejauh mana informasi administratif dapat diakses oleh pihak internal secara terbuka dan jelas. Kedua, akuntabilitas (*accountability*), yaitu bagaimana pertanggungjawaban atas keterlambatan dan hambatan dalam pelayanan administrasi ditelusuri dan dijelaskan secara formal. Ketiga, tanggung jawab (*responsibility*), yaitu kesesuaian pelaksanaan tugas administrasi dengan peraturan, prosedur, dan standar operasional. Keempat, independensi (*independency*), yaitu kemampuan sistem administrasi untuk berjalan meskipun tidak bergantung pada kehadiran individu tertentu atau pejabat struktural. Dan kelima, kewajaran dan kesetaraan (*fairness*), yakni perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap seluruh proses surat menyurat, tanpa memandang siapa pemohon atau jenis suratnya.

Melalui kelima indikator tersebut, penelitian ini berupaya menjawab sejauh mana tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung telah dijalankan secara baik atau justru belum berjalan sebagaimana mestinya. Kerangka pikir ini

digunakan sebagai pijakan dalam menganalisis kondisi faktual di lapangan dan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang bersifat aplikatif, agar pelayanan administrasi dapat mendukung pencapaian program kelembagaan secara efisien, profesional, dan berorientasi pada kinerja yang akuntabel.

Penilaian terhadap tata kelola pelayanan administrasi ini akan menentukan apakah BPSDM Provinsi Lampung telah memberikan layanan yang efektif atau belum. Jika indikator-indikator tata kelola tersebut terpenuhi secara konsisten, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan secara efektif. Sebaliknya, jika ditemukan banyak hambatan pada aspek-aspek tersebut, maka pelayanan dapat dikategorikan sebagai tidak efektif dan memerlukan perbaikan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan tinjauan pustaka teori-teori yang telah dijelaskan maka kerangka pikir penelitian ini peneliti sajikan dalam bagan kerangka pikir dibawah ini:



Gambar 3. Kerangka Pikir

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode Penelitian Kualitatif merupakan metode yang lebih menonjolkan pada aspek pemahaman secara menyeluruh terhadap suatu masalah. Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu menganalisis masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Menurut Kirk dan Miller dalam (Moleong, 2007), mendefinisikan metode kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam lingkungannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2007) menjelaskan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Miles dan Huberman menjelaskan metode kualitatif mencoba mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara mendalam, rinci, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tujuan dari metodologi ini bukan sesuatu yang umum, namun pemahaman secara menyeluruh terhadap suatu masalah. Penelitian kualitatif berguna memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif. Dari penjelasan yang dikemukakan di atas, maka metode yang digunakan sesuai dengan penelitian yang

peneliti lakukan, yakni metode kualitatif, mengenai “Tata Kelola Pelayanan Administrasi di BPSDM Prov. Lampung”

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada tata kelola pelayanan dalam pengurusan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Lampung, khususnya pada bagian Sekretariat yang bertanggung jawab terhadap proses pengelolaan surat tugas (SPT). Penelitian ini menitikberatkan pada kesenjangan antara ketentuan normatif dalam SOP dan realitas praktik pelayanan administrasi, dengan kasus keterlambatan penerbitan SPT sebagai titik kritisnya. Temuan lapangan menunjukkan bahwa keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh ketergantungan terhadap kehadiran pejabat tertentu yang memiliki kewenangan tunggal dalam penandatanganan dan digitalisasi sistem administrasi melalui aplikasi Srikandi yang belum berjalan optimal secara teknis dan SDM.

Fokus ini dipilih karena pelayanan administrasi yang efisien, akurat, dan transparan merupakan fungsi vital dalam mendukung efektivitas birokrasi. Ketidaktepatan waktu, miskomunikasi internal, serta pelayanan yang tidak setara antar pegawai dapat berdampak langsung pada kualitas tugas kelembagaan dan profesionalisme pelayanan publik di lingkungan BPSDM.

Penelitian ini mengacu pada teori tata kelola pelayanan administrasi oleh Wa Ode Aina (2024), dengan lima indikator utama yaitu: keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan. Teori ini digunakan sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola pelayanan telah diterapkan dalam praktik administratif di lingkungan BPSDM Provinsi Lampung yaitu:

Fokus penelitian ini adalah menganalisis penerapan prinsip tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung dengan mengacu pada teori Wa Ode

Aina (2024). Penelitian memusatkan perhatian pada lima prinsip utama tata kelola pelayanan yang terdiri dari beberapa sub-indikator sebagai berikut:

A. Keterbukaan (*transparency*)

1. Publikasi standar layanan : penelitian difokuskan pada sejauh mana standar pelayanan yang dimiliki BPSDM telah dipublikasikan secara terbuka, mudah diakses, dan dipahami oleh masyarakat.
2. Prosedur : menilai kejelasan prosedur pelayanan yang berlaku, apakah sudah disusun sederhana, transparan, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan.
3. Biaya : mengkaji keterbukaan instansi dalam menyampaikan informasi biaya layanan, apakah rinci, wajar, dan bebas dari pungutan liar atau biaya tersembunyi.
4. Jangka waktu pelayanan : fokus pada kepastian waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian layanan, apakah diinformasikan jelas serta dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan.

B. Akuntabilitas (*accountability*)

1. Pelaporan hasil kinerja : penelitian diarahkan pada ada atau tidaknya laporan kinerja yang dibuat secara periodik sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik.
2. Evaluasi atas program : menilai bagaimana evaluasi dilakukan terhadap program/kegiatan, apakah berjalan rutin, sistematis, dan menghasilkan rekomendasi perbaikan.
3. Sanksi atas penyimpangan pelayanan : fokus pada penerapan sanksi jika terjadi penyimpangan pelayanan, baik berupa teguran, tindakan administratif, maupun mekanisme penegakan disiplin lainnya.

C. Tanggung Jawab (*responsibility*)

1. Pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna : menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Kemampuan untuk menerima kritik : fokus pada mekanisme instansi dalam menampung kritik dan masukan, seperti adanya kotak saran, kanal pengaduan, atau forum komunikasi dengan pengguna.
3. Melakukan perbaikan jika ada kekurangan : mengkaji sejauh mana instansi menindaklanjuti kritik dan hasil evaluasi dengan langkah perbaikan nyata.

D. Independensi (*independency*)

1. Lembaga pelayanan bersikap netral : penelitian menilai apakah BPSDM benar-benar netral dalam memberikan layanan, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun politik pengguna.
2. Tidak berpihak : fokus pada ada tidaknya praktik keberpihakan, misalnya mendahulukan kelompok tertentu atau memberikan perlakuan istimewa.
3. Bebas dari intervensi dalam keputusan : mengkaji apakah keputusan dalam pelayanan murni berdasarkan aturan dan kebutuhan, tanpa tekanan atau campur tangan pihak luar.

E. Kewajaran dan Kesenjangan (*fairness*)

1. Memberikan kesempatan yang sama : penelitian difokuskan pada sejauh mana seluruh pengguna, tanpa membedakan status, jabatan, atau latar belakang, mendapatkan pelayanan yang adil dan setara.

Dengan memperjelas setiap sub-indikator, penelitian ini secara spesifik akan menggali penerapan prinsip tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung. Hal ini bertujuan untuk menemukan aspek yang sudah berjalan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas tata kelola pelayanan di instansi tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, akurasi dokumen, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Masing-masing komponen ini ditelaah secara kritis berdasarkan temuan empiris untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan administrasi yang dijalankan.

Dengan mempertajam fokus pada ketidaksesuaian antara regulasi dan realitas, serta menelusuri hambatan struktural dan teknis dalam pelayanan administrasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan menjadi dasar bagi rekomendasi peningkatan pelayanan publik, baik dari aspek teknis, kelembagaan, maupun tata kelola sumber daya manusia.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melaksanakan penelitian untuk mendapatkan informasi terkait data-data yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung, Jalan Sebiay, Hajimena, Natar, Lampung Selatan.

3.4 Informan

Informan dari penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel; sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2015). *Purposive Sampling* digunakan untuk mencapai keterwakilan dari *setting*, individu-individu dan kegiatan-kegiatan yang dipilih. Alasan pemakaian teknik *Purposive Sampling* ialah informan penelitian ini dinilai memiliki kapasitas tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, pada penelitian ini informan yang dipilih adalah mereka yang dipandang cukup memahami permasalahan yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh BPSDM Prov. Lampung dan orang yang dianggap dapat memberikan data, informasi atau fakta terkait dengan pelayanan administrasi ini. Adapun informan yang akan dijadikan sebagai sumber informasi penelitian ini adalah:

Tabel 2. Informan/Responden Penelitian

No	Nama	Status/Jabatan
1.	SM Dwi Tyastuti Andrias Nirmalawati, S.T., M.Sc	Sekretaris Badan
2.	Edison Manurung, S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum & Kepegawaian
3.	Ir. A. Chrisna Putra NR, M. EP	Widyaiswara Ahli Utama
4.	Shinta Marhaeni, SH	Analisis SDM Aparatur Ahli Madya
5.	Kartika Sari	Pelaksana, PTHL

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

3.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti merupakan data hasil penelitian yang didapatkan melalui dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data yang diperoleh dari

- a. Hasil Observasi Visual, dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM Lampung
- b. Hasil Wawancara, dilakukan pada informan yaitu tujuan akhir yang ingin dicapai adalah memperoleh, menganalisa, menjelaskan tentang berjalan atau tidak berjalannya tata kelola pelayanan publik dalam pengurusan administrasi di BPSDM Prov. Lampung

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dirilis atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengumpulannya. Data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi yang diperoleh dari lembaga/instansi terkait dengan tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM Prov. Lampung yang meliputi:

- a. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- b. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- d. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 14 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas;
- e. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
- f. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
- g. Buku SOP BPSDMD Prov. Lampung 2024

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah yang paling terpenting dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah mendapatkan data. Untuk mengumpulkan data dengan seakurat mungkin mengenai variabel yang akan dikaji, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2013) wawancara merupakan pertemuan dua orang dengan tujuan bertukar informasi, ide, dan pikiran melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan dukungan alat bantu seperti buku untuk mencatat informasi yang dibutuhkan serta kamera untuk bukti konkrit jika memang benar melakukan wawancara dengan pihak yang memahami permasalahan. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan beberapa narasumber yang dianggap telah memenuhi syarat atau relevan dengan penelitian ini.

Penulis menggunakan jenis teknik wawancara terhadap beberapa narasumber, kemudian mengolahnya menjadi sebuah paragraf yang relevan. Untuk mendapatkan data langsung dari sumbernya, peneliti nantinya akan mewawancarai 5 orang yang berkaitan langsung dengan Aparatur Sipil Negara BPSDM Provinsi Lampung yaitu sekretaris badan, kepala sub bagian umum dan kepegawaian, widyaiswara ahli utama, ASN analis aparatur ahli madya, dan pelaksana

Peneliti telah melakukan turun lapangan untuk melakukan wawancara di lokasi yang sudah peneliti pilih sebelumnya yaitu di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung. Wawancara peneliti menggunakan wawancara mendalam dan direkam dengan bantuan HP dan dicatat dalam selemba kertas. Berikut deskripsi wawancara turun lapangan beserta informan peneliti yang peneliti lakukan :

Tabel 3. Kegiatan Wawancara

No	Nama Informan	Hari/Tanggal	Jam	Jabatan
1.	SM Dwi Tyastuti Andrias Nirmalawati, S.T., M.Sc	Selasa, 29 Juli 2025	16.04 WIB	Sekretaris Badan
2.	Edison Manurung, S.Sos	Kamis, 24 Juli 2025	14.59 WIB	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3.	Ir. A. Chrisna Putra NR, M. EP	Selasa, 29 Juli 2025	12.04 WIB	Widyaiswara Ahli Utama
4.	Shinta Marhaeni, SH	Kamis, 24 Juli 2025	11.39 WIB	ASN Analis SDM Aparatur Ahli Madya
5.	Kartika Sari	Jumat, 25 Juli 2025	11.20 WIB	PTHL/Pelaksana

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

2. Obrservasi

Teknik observasi merupakan pengamatan langsung di lapangan yang mendukung data penelitian. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga didapat Gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengamatan secara

observasi visual, yang dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tata kelola pelayanan administrasi, seperti kepatuhan pada standar pelayanan, pengamatan pelayanan proses surat masuk, hingga surat itu untuk dibalas kembali.

Pada penelitian ini, peneliti telah melakukan observasi pengamatan langsung dengan cara mengamati, meninjau, dan mencatat langsung di lokasi penelitian terkait tata kelola pelayanan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung dengan menggunakan teori tata kelola pelayanan administrasi Wa Ode Aina, (2024). Dalam melakukan observasi, peneliti melihat langsung kondisi di lapangan yakni pada Kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung. Observasi dilakukan pada saat jam kerja berlangsung dengan cara peneliti mengamati langsung kegiatan yang ada pada instansi tersebut. Adapun kegiatan observasi yang dilakukan peneliti, antara lain :

Tabel 4. Kegiatan Observasi

No	Indikator	Sub Indikator	Kegiatan Observasi
1	Keterbukaan	Publikasi Standar Layanan	Peneliti mengamati terhadap bagaimana publikasi standar pelayanan dan SOP di BPSDM Provinsi Lampung
		Prosedur	Peneliti mengamati konsistensi keterbukaan prosedur pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung
		Biaya	Peneliti mengamati besaran biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung
		Jangka waktu pelayanan	Peneliti mengamati antara standar waktu pelayanan dan implementasi waktu pelayanan di BPSDM Provinsi Lampung
2.	Akuntabilitas	Pelaporan hasil kinerja	Peneliti mengamati ada/tidak laporan kinerja terkait pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung
		Evaluasi atas program	Peneliti mengamati ada/tidak evaluasi program terkait

		Sanksi atas penyimpangan		pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung Peneliti mengamati peraturan/sanksi jika terjadi penyimpangan pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung
3.	Tanggung jawab	Pelayanan kebutuhan	memenuhi	Peneliti mengamati apakah pelayanan administrasi di BPSDM Provinsi Lampung sudah memenuhi kebutuhan pemohon
		Kemampuan menerima kritik		Peneliti mengamati apakah BPSDM Provinsi Lampung merupakan institusi yang menerima kritik
		Melakukan perbaikan		Peneliti mengamati apakah BPSDM Provinsi Lampung merupakan institusi yang menerima saran
4.	Independensi	Bersikap netral		Peneliti mengamati apakah BPSDM Provinsi Lampung bersikap netral dalam memberikan pelayanan administrasi
		Tidak berpihak		Peneliti mengamati apakah BPSDM Provinsi Lampung tidak berpihak pada siapapun dalam memberikan pelayanan administrasi
		Bebas dari intervensi		Peneliti mengamati apakah BPSDM Provinsi Lampung dalam memberikan keputusan ada intervensi/tidak
5.	Kewajaran dan kesetaraan	Memberikan sama	kesempatan	Peneliti mengamati apakah BPSDM Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan administrasi pandang bulu atau tidak

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

3. Dokumentasi

Pengambilan data yang diperoleh berdasarkan informasi-informasi dan dokumen-dokumen yang digunakan adalah bertujuan untuk mendukung keterangan maupun fakta yang berhubungan dengan obyek penelitian. Seperti peneliti mengambil gambar proses pelayanan dalam pengurusan administrasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat pembuktian yang memperkuat hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi digunakan untuk menelusuri berbagai arsip dan bukti tertulis maupun visual yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Lampung. Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi merupakan salah satu instrumen penting karena dapat memberikan informasi tambahan yang objektif sekaligus mendukung validitas data penelitian.

Bentuk dokumentasi yang dikumpulkan peneliti meliputi:

1. Dokumen tertulis, seperti peraturan perundang-undangan terkait tata kelola administrasi, standar operasional prosedur (SOP), laporan kerja, notulen rapat, dan surat dinas.
2. Dokumen administratif, berupa berkas layanan administrasi, serta laporan evaluasi kinerja.
3. Dokumentasi visual, berupa foto kegiatan pelayanan administrasi, foto kondisi sarana dan prasarana perkantoran, serta foto aktivitas aparatur sipil negara (ASN) dalam melaksanakan tugas pelayanan.
4. Dokumentasi rekaman, baik berupa rekaman wawancara dengan responden maupun arsip audio/visual yang berhubungan dengan proses tata kelola pelayanan administrasi.

Dengan dokumentasi tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi, termasuk aspek regulasi, kedisiplinan ASN, serta dukungan fasilitas yang ada di BPSDM Provinsi Lampung.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Menurut Sanapiah (2010) pada pengolahan data dilakukan proses pemeriksaan data (*editing*) yang terkumpul dengan tujuan memastikan kesempurnaan pengisian dari setiap instrument pengumpulan data, maka tahap selanjutnya adalah berupa

pengolahan data. Menurut Arikunto (2010) teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Tahapan Editing

Editing ialah teknik mengolah data dengan cara memeriksa kembali data yang diperoleh. Tahapan editing yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, yakni menyajikan hasil wawancara dan dokumentasi yang disajikan dengan menggunakan kalimat yang baku dan mudah dimengerti. Peneliti melakukan kegiatan memilih hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang relevan, data yang relevan dengan fokus penelitian akan dilakukan pengolahan kata dalam bentuk bahasa yang lebih baik sesuai dengan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI). Data yang telah diolah menjadi rangkaian bahasa yang kemudian dihubungkan dengan data yang lain sehingga memiliki keterkaitan informasi. Proses selanjutnya adalah peneliti memeriksa kembali semua data untuk meminimalisir data yang tidak sesuai.

2. Tahapan Interpretasi

Moleong (2014) mengatakan interpretasi data adalah upaya untuk mendapatkan arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan cara meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh dari lapangan. Interpretasi data pada penelitian ini merupakan penarikan Kesimpulan atas temuan-temuan data hasil wawancara dan studi dokumen yang sebelumnya telah diolah. Peneliti menggunakan interpretasi data agar data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dan studi dokumen sesuai dengan fokus penelitian dan konteksnya dapat dipahami secara mendalam.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian yang bersifat kualitatif berlandaskan pada penggunaan keterangan secara lengkap dan mendalam dalam menginterpretasikan data tentang variable, bersifat non-kuantitatif dan dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi mendalam dan tidak meluas terhadap fenomena. Metode yang dipilih untuk

menganalisa data merupakan metode analisa interaktif, yang mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

1. Reduksi data (*reduction data*)

Reduksi data dilakukan dengan memfokuskan hasil penelitian pada hal yang dianggap penting oleh Peneliti. Reduksi data berguna untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum dan mengklasifikasikan sesuai masalah dan aspek-aspek permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian data (*display data*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, terperinci, dan menyeluruh akan lebih memudahkan dalam memahami Gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Hasil reduksi data disusun dan disajikan dalam bentuk teks narasi deskriptif. Penyajian data menurut Ghony dan Almanshur (2016) adalah sekumpulan yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, peneliti akan dapat memahami atas apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat peneliti dari penyajian tersebut. Adapun penyajian yang baik ialah suatu cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid. Untuk menggambarkan kejadian yang terjadi pada saat di lapangan, catatan-catatan penting di lapangan, kemudian disajikan dalam bentuk teks deskriptif untuk mempermudah pembaca memahami secara praktis. Kegiatan lanjutan peneliti pada penyajian data ialah data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu. Peneliti melakukan pengumpulan data yang telah melalui reduksi.

3. Penarik kesimpulan

Menurut Ghony dan Almanshur (2016) proses yang terakhir ini ialah peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan,

konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Bagi peneliti yang berkompeten akan mampu menangani kesimpulan tersebut secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis. Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap catatan-catatan lapangan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang ada dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori untuk menjawab tujuan penelitian. Proses reduksi data dan penyajian data telah dilakukan, peneliti mengungkapkan kesimpulan pada penelitian ini.

Dengan demikian peneliti menarik kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang sudah tercantum sebelumnya pada bagian bab pendahuluan peneliti. Peneliti mengumpulkan data dari hasil penelitian untuk ditarik kesimpulan. Peneliti mengolah data yang diperoleh dengan cara mencari makna yang mendalam untuk dijadikan kesimpulan. Peneliti menganalisa data dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi kesalahan pada penarikan kesimpulan

3.9 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data berguna untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian, mengungkapkan dan memperjelas data dengan fakta-fakta aktual di lapangan. Dalam penelitian kualitatif keabsahan data lebih bersifat sejalan seiring dengan proses penelitian itu berlangsung. Keabsahan data kualitatif harus dilakukan sejak awal pengambilan data, yaitu sejak melakukan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Afifuddin, 2012).

Penelitian ini menggunakan teknis keabsahan data melalui proses triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai bahan pembandingan terhadap data itu.

Pada bagian ini peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data dalam penelitian ini menggunakan beberapa sumber yaitu

wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan keselarasan antara data yang didapatkan di lapangan. Data yang diperoleh dari wawancara diperkuat oleh data yang diperoleh dari dokumentasi dan observasi yang memiliki tujuan yang sama dalam memperoleh data mengenai Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum BPSDM Provinsi Lampung



Gambar 4. Lokasi BPSDM Provinsi Lampung

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2025

BPSDM Daerah Provinsi Lampung beralamat di Jalan Raya Natar Gang Sebiay Hajimena, Kabupaten Lampung Selatan. Dengan jarak tempuh 30 menit dari pusat Kota Bandar Lampung dan 30 menit dari Bandara Raden Intan II Lampung Selatan. Berada di kawasan strategis Kota Bandar Lampung dan perbatasan Lampung Selatan hingga memudahkan peserta dalam mengakses lokasi pelatihan. BPSDM Daerah Provinsi Lampung memiliki kawasan perkantoran yang hijau dan asri dan berada di lahan yang luasnya kurang lebih 8 hektar, sehingga peserta pelatihan akan merasa nyaman dengan tempat parkir yang luas serta dilengkapi asrama peserta dan ruang kelas untuk menunjang proses pembelajaran yang mana setiap tahun menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang terdiri dari pengembangan kompetensi manajerial, pengembangan kompetensi teknis dan fungsional dan pengembangan kompetensi jabatan pimpinan tinggi.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang satuan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintah fungsi penunjang dalam bidang pengembangan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, tidak hanya pendidikan dan pelatihan namun mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan juga sangat penting agar tercipta SDM Aparatur yang profesional hal ini sejalan dengan komitmen Pemerintah Provinsi Lampung dalam RPJMD 2019-2024 yaitu membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kualitas birokrasi pemerintah daerah.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Lampung. BPSDM Daerah Provinsi Lampung merupakan lembaga pendidikan dan pelatihan terakreditasi berdasarkan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara nomor: 320/K.I/PDP/09/2022 dengan kategori bintang satu, akreditasi program pelatihan kategori B untuk pelatihan kepemimpinan administrator, pelatihan kepemimpinan pengawas dan pelatihan dasar berdasarkan Keputusan Kepala LAN RI Nomor: 321/K.I/PDP/09/2022 dan sertifikasi B untuk program pelatihan barang dan jasa pemerintah berdasarkan Keputusan Kepala LKPP Nomor 91 Tahun 2021. Dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh seluruh ASN pada Perangkat Daerah Provinsi Lampung dan ASN Kabupaten/Kota se Provinsi Lampung terhitung sampai dengan akhir tahun 2023 alumni diklat penjenjangan yang meliputi Pengembangan Kompetensi Pengawas (PKP) sebanyak 40 orang. Pelatihan Kepemimpinan Administrator sebanyak 80 orang, Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II (PKN II) sebanyak 60 orang serta Pelatihan Dasar atau Latsar CPNS golongan 2 dan 3 berjumlah 907 orang. Pada pelatihan teknis dan fungsional peserta berjumlah 538 orang. Sehingga total peserta pelatihan Tahun 2023 berjumlah 1627 orang.

BPSDM Provinsi Lampung mempunyai tugas pokok ”Melaksanakan pengembangan sumber daya manusia aparatur dan non aparatur guna mendukung target pembangunan daerah di bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Selanjutnya, disamping itu Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan kebijakan teknis, rencana, dan program pengembangan sumber daya manusia provinsi;
- b. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi di lingkungan pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota;
- c. Penyelenggaraan sertifikasi kompetensi di lingkungan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota;
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia aparatur di provinsi dan kabupaten/kota;
- e. Pelaksanaan pengembangan kompetensi bagi Sumber Daya Manusia non aparatur guna mendukung pencapaian target pembangunan daerah;
- f. Pelaksanaan administrasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi; dan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPSDM Provinsi Lampung

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung dipimpin oleh seorang kepala badan yang membawahi 1 (satu) sekretariat dan 4 (empat) bidang. Tugas pokok jabatan struktural Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung sebagaimana tertuang pada Peraturan Gubernur Lampung Nomor 92 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tatakerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 4 Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung. Kepala badan mempunyai tugas melaksanakan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia aparatur dan non aparatur guna mendukung target pembangunan daerah di bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, kepala badan mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis, rencana, dan program serta penetapan standar/pedoman;
 - b. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi;
 - c. Penyelenggaraan sertifikasi kompetensi;
 - d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia aparatur;
 - e. Pelaksanaan pengembangan kompetensi bagi Sumber Daya Manusia non aparatur guna mendukung target pembangunan daerah;
 - f. Pelaksanaan administrasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi;
 - g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

2. Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung. Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada semua unsur di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah, serta memfasilitasi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota khususnya Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretariat mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan, pemantauan, evaluasi, data, pelaporan program dan anggaran pengembangan sumber daya manusia aparatur provinsi;
 - b. Pelaksanaan anggaran, perbendaharaan keuangan, serta pelaporan keuangan dan aset;

- c. Pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga, keamanan dalam, perlengkapan, pengelolaan aset, dan dokumentasi;
 - d. Pengelolaan administrasi kepegawaian dan pembinaan jabatan fungsional, serta evaluasi kinerja aparatur sipil negara; dan
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.
3. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, rencana, pelaksanaan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengembangan kompetensi teknis inti. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Inti mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan kebijakan teknis dan rencana pengembangan kompetensi teknis inti;
 - b. Penyusunan standar perangkat pembelajaran pemerintahan dalam negeri kompetensi inti bagi jabatan administrasi penyelenggara urusan pemerintahan konkuren dan perangkat daerah penunjang;
 - c. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi inti bagi jabatan administrasi penyelenggara urusan pemerintahan konkuren dan perangkat daerah penunjang;
 - d. Pembinaan, pengkoordinasian, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pengembangan kompetensi inti bagi jabatan administrasi penyelenggara urusan pemerintahan konkuren dan perangkat daerah penunjang;
 - e. Pelaksanaan pengembangan kompetensi bagi Sumber Daya Manusia non aparatur guna mendukung target pembangunan daerah; dan
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.
4. Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum dan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, rencana, pelaksanaan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di

bidang pengembangan kompetensi umum dan pilihan bagi jabatan administrasi penyelenggara urusan konkuren, dan penyelenggara urusan pemerintahan umum, serta jabatan fungsional. Bidang pengembangan kompetensi teknis umum dan fungsional dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembangan Kompetensi Teknis Umum dan Fungsional mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan teknis dan rencana pengembangan kompetensi teknis umum, pilihan, dan urusan pemerintahan umum bagi jabatan administrasi, serta jabatan fungsional;
 - b. Penyusunan standar perangkat pembelajaran pemerintahan dalam negeri kompetensi umum, pilihan, urusan pemerintahan umum bagi jabatan administrasi, dan jabatan fungsional;
 - c. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi umum, pilihan, serta urusan pemerintahan umum bagi jabatan administrasi dan jabatan fungsional;
 - d. Pelaksanaan pengembangan kompetensi bagi Sumber Daya Manusia non aparatur guna mendukung target pembangunan daerah; dan
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.
5. Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, rencana, pelaksanaan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengembangan kompetensi pimpinan daerah, jabatan pimpinan tinggi, kepemimpinan, dan prajabatan. Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan kebijakan teknis dan rencana pengembangan kompetensi pimpinan daerah, jabatan pimpinan tinggi, kepemimpinan, dan prajabatan;
 - b. Penyusunan standar perangkat pembelajaran pemerintahan dalam negeri bagi pimpinan daerah dan jabatan pimpinan;

- c. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi bagi pimpinan daerah dan jabatan pimpinan tinggi, kepemimpinan, dan prajabatan;
 - d. Pembinaan, pengkoordinasian, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pengembangan kompetensi pimpinan daerah, jabatan pimpinan tinggi, kepemimpinan, dan prajabatan;
 - e. Pelaksanaan pengembangan kompetensi bagi Sumber Daya Manusia non aparatur guna mendukung target pembangunan daerah; dan
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.
6. Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sertifikasi kompetensi di tingkat provinsi dan kabupaten/kota, kelembagaan, tenaga pengembang kompetensi, sumber belajar, dan kerjasama antara lembaga. Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan kebijakan teknis dan rencana sertifikasi kompetensi, pengelolaan kelembagaan, tenaga pengembang kompetensi, sumber belajar, dan kerjasama;
 - b. Pengelolaan lembaga sertifikasi penyelenggara pemerintahan dalam negeri provinsi;
 - c. Pelaksanaan sertifikasi kompetensi di lingkungan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota;
 - d. Pengelolaan kelembagaan, tenaga pengembang kompetensi, dan sumber belajar;
 - e. Pelaksanaan kerjasama antar lembaga, pendidikan formal, dan pendidikan kepomongprajaan;
 - f. Pembinaan, pengkoordinasian, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan sertifikasi, pengelolaan kelembagaan dan tenaga pengembang kompetensi, pengelolaan sumber belajar, dan kerjasama; dan

- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

4.3 Sumber Daya Manusia di BPSDM Provinsi Lampung

Keberadaan ASN di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung sebagai salah satu komponen penting dalam organisasi, karena sumber daya manusia khususnya pada aparatur sipil negara ini sangat menentukan keberhasilan melaksanakan dan menyelesaikan tugas- tugas dan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya aparatur sipil negara di BPSDMD Provinsi Lampung juga memiliki berbagai jenis kemampuan dan kecermatan yang mendukung para pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Antara lain, seperti: pendidikan, pengalaman kerja, jenjang kepangkatan dan golongan. Kemudian, adapun karakteristik ASN Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung yang dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pangkat/golongan dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut :

Tabel 5. Karakteristik Jenis Kelamin ASN BPSDM Provinsi Lampung

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	41
2.	Perempuan	34
	Jumlah	75

Sumber : Buku Profile BPSDM Provinsi Lampung 2025

Dari Tabel 5. terlihat bahwa ASN Laki-laki yaitu berjumlah 41 orang. Sedangkan ASN Perempuan yaitu berjumlah 34 orang yang ditugaskan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung.

Tabel 6. Tingkat Pendidikan ASN BPSDM Provinsi Lampung

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	SD	1	1,2
2.	SLTP	4	4,7
3.	SLTA	9	10,7
4.	D3	2	2,4
5.	S1	17	20,2
4	S2	48	57
6.	S3	3	3,8
	Jumlah	84	100

Sumber : Buku Profile BPSDM Provinsi Lampung, 2025

Dari Tabel 6. dapat diketahui bahwa pegawai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung yang paling banyak yaitu berpendidikan S2 (Magister) ada 48 orang dan paling sedikit yaitu berpendidikan SD ada 1 orang.

Tabel 7. Tingkat Pangkat/Golongan ASN BPSDM Provinsi Lampung

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	%
1.	Juru Tingkat I (I/d)	3	4
2.	Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	-	-
3.	Pengatur (II/c)	1	1,3
4.	Pengatur Tingkat I (II/d)	2	2,6
5.	Penata Muda (III/a)	1	1,3
6.	Penata Muda Tingkat I (III/b)	3	4
7.	Penata (III/c)	8	10,5
8.	Penata Tingkat I (III/d)	16	21
9.	Pembina (IV/a)	18	24
10.	Pembina Tingkat I (IV/b)	5	6,5

11. Pembina Utama Muda (IV/c)	9	11,8
12. Pembina Utama Madya (IV/d)	5	6,5
13. Pembina Utama (IV/e)	5	6,5

Sumber : BPSDM Provinsi Lampung, 2025

Dari Tabel 7. tersebut diketahui bahwa pangkat atau golongan ASN Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung yang paling banyak yaitu Pembina (IV/a) dan yang paling sedikit yaitu Pengatur (II/c) dan Penata Muda (III/a) masing-masing ada 1 orang.

4.4 Sarana dan Prasarana BPSDM Provinsi Lampung

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

1. Tanah dan bangunan, yang terdiri dari:
 - a. Luas Tanah = 8,6524 Ha
 - b. Luas Bangunan = 5.548 M²
 - c. Ruang Belajar 2 Unit
 - d. Ruang Belajar Gunung Seminung terdiri dari 6 kelas
 - e. Ruang Belajar Gunung Way Umpu terdiri dari 1 kelas
 - f. Aula Gunung Krakatau dengan kapasitas $\pm$ 500 orang
 - g. Gedung Asrama, 3 unit
 - h. Asrama Gunung Pesagi terdiri dari 42 kamar dengan daya tampung 3 orang per kamar
 - i. Asrama Gunung Tanggang terdiri dari 16 kamar dengan daya tampung 2 orang per kamar
 - j. Asrama Gunung Betung terdiri dari 9 kamar dengan daya tampung 2 orang per kamar
 - k. Asrama Gunung Rajabasa (VIP) terdiri dari 15 kamar dengan daya tampung 2 orang per kamar
 - l. Ruang Perkantoran, 4 unit

- m. Ruang Makan, 2 unit
 - n. Ruang makan VIP kapasitas 80 orang
 - o. Ruang makan kapasitas 150 orang
 - p. Laboratorium Komputer, 1 unit
 - q. Laboratorium Bahasa, 1 unit
 - r. Ruang Perpustakaan, 1 unit
 - s. Ruang Widyaiswara, 1 unit
 - t. Ruang Foto Copy, 1 unit
 - u. Ruang Musholla, 1 unit
 - v. Ruang Kamar Mandi/WC, 91 unit
 - w. Ruang Gudang, 6 unit
 - x. Ruang Kebugaran, 1 unit
 - y. Lapangan Voli, 1 unit
 - z. Lapangan Bulu Tangkis, 1 unit
2. Perangkat penunjang lainnya:
- a. Lemari Kantor, 21 buah
 - b. Lemari peserta, 82 unit
 - c. Tempat tidur, 200 unit
 - d. Wireles, 12 unit
 - e. *Sound System*, 3 unit
 - f. Meja Belajar, 450 unit
 - g. Komputer, 15 unit
 - h. Papan whiteboard, 11 unit
 - i. Laptop, 12 unit
 - j. LCD, 8 unit
 - k. Genset 30.000 watt, 1 unit
 - l. Genset 10.000 watt, 1 unit
 - m. Kursi makan, 120 buah
 - n. Meja Makan, 20 buah
 - o. Filling kabinet, 15 buah
 - p. Meja Kerja, 80 buah

- q. Organ, 2 unit
- 3. Perangkat penunjang lainnya:
 - a. Kendaraan Roda Empat (mobil), 3 unit
 - b. Kendaraan Roda Dua (Motor), 2 unit

4.5 Sumber Anggaran BPSDM Provinsi Lampung

Anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung yang dijabarkan kedalam program kerja bersumber dari:

- a. Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Lampung.
- b. Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) kabupaten/kota yang disetorkan ke Kas Pemerintah Daerah Provinsi Lampung untuk pendidikan dan pelatihan (Diklat) swadana yang peserta berasal dari kabupaten/kota.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Povinsi Lampung, maka dapat disimpulkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung sebagai berikut:

1. Indikator tata kelola pelayanan administrasi yang sudah berjalan dengan baik di BPSDM Provinsi Lampung adalah aspek independensi dan kewajaran serta kesetaraan. Proses pelayanan administrasi telah dilaksanakan secara netral dan tidak berpihak, sehingga bebas dari intervensi maupun ketergantungan pada individu tertentu dalam pengambilan keputusan. Selain itu, pelayanan diberikan dengan prinsip keadilan, di mana seluruh pengguna memperoleh kesempatan yang sama tanpa adanya diskriminasi baik dalam prosedur maupun hasil pelayanan, sehingga mencerminkan adanya penerapan prinsip fairness yang cukup konsisten.
2. Sementara itu, indikator yang belum sepenuhnya berjalan optimal meliputi keterbukaan, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Dari aspek keterbukaan, informasi mengenai standar pelayanan, prosedur, biaya, serta jangka waktu pelayanan belum sepenuhnya dipublikasikan secara terbuka sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna. Pada aspek akuntabilitas, pertanggungjawaban kinerja masih sebatas laporan administratif, sementara evaluasi substantif maupun mekanisme sanksi atas penyimpangan pelayanan belum terlaksana secara konsisten. Adapun pada aspek tanggung jawab, meskipun pelayanan administrasi telah memenuhi kebutuhan dasar, namun mekanisme penerimaan kritik dan tindak lanjut perbaikan belum dibangun

secara sistematis, sehingga peluang untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan belum dimanfaatkan secara maksimal.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah peneliti paparkan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. BPSDM Provinsi Lampung perlu memperkuat aspek keterbukaan dalam pelayanan administrasi. Standar pelayanan yang selama ini hanya berfungsi secara internal perlu dipublikasikan secara terbuka melalui papan pengumuman maupun media digital, sehingga pengguna layanan memahami hak, kewajiban, dan alur pelayanan secara jelas. Menindaklanjuti Surat Edaran Gubernur Lampung Nomor 80 Tahun 2025 tentang percepatan penerapan Aplikasi Srikandi maka penggunaan aplikasi Srikandi juga harus dioptimalkan dengan cara pembinaan dan pelatihan penggunaan aplikasi tersebut untuk menggantikan mekanisme manual yang masih birokratis, sehingga proses pelacakan dokumen lebih transparan dan tidak menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna. Selain itu, pengawasan terhadap jangka waktu pelayanan perlu diperketat dengan mekanisme monitoring yang memungkinkan keterlambatan segera teridentifikasi dan ditindaklanjuti.
2. Di sisi lain, akuntabilitas dan tanggung jawab dalam pelayanan administrasi juga harus diperkuat. Pelaporan hasil kinerja perlu diperluas cakupannya agar tidak hanya bersifat formal, melainkan juga substantif, dengan evaluasi program yang lebih komprehensif mencakup hambatan-hambatan administratif nyata. Merujuk pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta diperkuat oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 dan Peraturan Gubernur Lampung terkait tata naskah dinas dan susunan organisasi perangkat daerah, BPSDM perlu menetapkan sanksi yang tegas dan proporsional terhadap penyimpangan pelayanan untuk mencegah pengulangan kesalahan. Selanjutnya, tanggung jawab aparatur harus diwujudkan dengan memastikan kebutuhan pengguna, terutama dalam penerbitan SPT, benar-benar terpenuhi

melalui mekanisme verifikasi. BPSDM juga perlu menyediakan kanal resmi penerimaan kritik dan saran, baik secara fisik maupun digital, serta menyusun rencana aksi yang sistematis dalam menindaklanjuti perbaikan. Dengan langkah-langkah tersebut, tata kelola pelayanan administrasi di BPSDM dapat berjalan lebih terbuka, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afifuddin, & Beni Ahmad Saebani. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran (Edisi ke-11, Jilid 1 & 2)*. Jakarta: Indeks.
- Marwiyah. 2022. *Administrasi Publik dalam Perspektif Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanapiah, F. (2010). *Metodologi penelitian: Pendekatan praktis dalam penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Silalahi, U. (2013). Studi tentang ilmu Administrasi. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. New York: UNDP.

Skripsi :

- Khalil, Zakki Fuad. 2019. Tata Kelola dan Pelayanan Administrasi (Studi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah). Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Syiah Kuala.
- Rizky, Hidayatulloh. 2023. Tata Kelola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Wa Ode, Aina. 2024. Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo.

Jurnal :

- Aina, W. O. (2024). Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau. *Jurnal Barata Indonesia: Studi Administrasi & Kebijakan Publik*, 1-17.
- Dona, & Agus. 2023. Prinsip-Prinsip Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1): 21–35.
- Hidayatulloh, R., & Purnamasari, H. (2023). Tata Kelola Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar. *THE INDONESIAN JOURNAL OF POLITICS AND POLICY (IJPP)*, 5(2), 276-281.
- Kurniawan, E., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350-358.

NATALIA, N., & ILMAN, N. (2024). STUDI PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA PEMERINTAH KOTA PALOPO. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 371-377.

Peraturan Perundang-undangan dan Dokumen Resmi :

- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung. 2022. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) BPSDMD Provinsi Lampung. Bandar Lampung: BPSDM Provinsi Lampung.
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Lampung. 2024. Buku Standar Operasional Prosedur (SOP) BPSDMD Provinsi Lampung. Bandar Lampung: BPSDM Provinsi Lampung.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2003. Keputusan Menteri PAN Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta: Kemenpan-RB.
- Republik Indonesia. 1945. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.