



---

## **Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau**

---

**Submisi Artikel :**

17 Oktober 2023

**Diterima :**

1 November 2023

**Publikasi :**

30 Maret 2024

Wa Ode Aina

Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Administrasi Negara

[waodeaina@gmail.com](mailto:waodeaina@gmail.com)

*\*correspondent author*

**Edisi Jurnal :**

Volume 1, Nomor 1

**Bulan/Tahun Edisi :**

Oktober 2023 – Maret 2024

***Kata kunci :***

*Pelayanan Administrasi,  
Sekretariat Daerah, Tata  
Kelola.*

---

### **ABSTRAK**

Studi ini membahas struktur organisasi dan tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kota Baubau. Analisis struktur organisasi mengungkapkan pembagian tugas dan fungsi di antara bagian-bagian seperti Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi Umum. Fokus utama pada Bagian Umum, yang bertanggung jawab atas urusan tata usaha, keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan, dilakukan untuk memahami tanggung jawab dan proses pelayanan administratifnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sub Bagian Umum memainkan peran penting dalam menjalankan tugasnya, seperti menyusun perencanaan program, mengelola keuangan, dan menyediakan perlengkapan. Penelitian juga mengidentifikasi lima indikator tata kelola pelayanan administrasi: transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran serta kesetaraan. Analisis ini menyoroti pentingnya keterbukaan informasi, akuntabilitas kinerja, dan kepatuhan terhadap aturan dalam menjaga integritas dan efisiensi pelayanan. Melalui pendekatan terstruktur, studi ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana struktur organisasi dan tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kota Baubau berperan dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Temuan ini dapat memberikan wawasan bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan manajemen dan kualitas pelayanan administrasi di tingkat daerah.

**Lenbaga Pengelola Jurnal  
& Penerbit :**

**Pengelola dan Penerbit  
Cetak oleh *Fakultas Ilmu  
Sosial Dan Ilmu Politik  
(FISIP).***

**Penerbit Online (OJS3)  
*Lembaga Riset Dan Inovasi  
(LeRIN) – Universitas  
Dayanu Ikhsanuddin.***

**Alamat :**

Jalan Dayanu Ikhsanuddin  
No. 124, Kode Pos 93721  
Baubau, Sulawesi Tenggara,  
Indonesia.

**Email:**

[jurnalbarataind@gmail.com](mailto:jurnalbarataind@gmail.com) |

**Kontak Pengelola :**

+62 821-2368-6708

## PENDAHULUAN

Tata kelola pelayanan administrasi memegang peran sentral dalam memastikan efisiensi dan efektivitas fungsi pemerintahan di tingkat lokal. Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau menjadi elemen kunci dalam menyelenggarakan berbagai layanan administrasi bagi masyarakat serta mendukung kelancaran operasional pemerintahan daerah. Kualitas tata kelola pelayanan administrasi di dalamnya dapat menjadi penentu utama dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas.

Pentingnya peran Sekretariat Daerah dalam konteks tata kelola pelayanan administrasi menuntut kajian yang mendalam untuk mengevaluasi proses, kebijakan, dan praktik yang terkait. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang komprehensif mengenai tata kelola pelayanan administrasi di lingkungan tersebut, dengan fokus pada identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dapat memengaruhi kualitas layanan yang disediakan.

Dengan merinci struktur dan dinamika tata kelola pelayanan administrasi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman tentang pelayanan publik di Kota Baubau, khususnya pada pelayanan administrasi di sekretariat daerah pada salah satu sub bagian (Subag) Umum.

Secara konseptual, Pelayanan administratif mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh unit penyedia layanan. Jenis pelayanan ini melibatkan sejumlah kegiatan, termasuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pengelolaan dokumen, serta perumusan kebijakan. Selain itu, pelayanan administratif juga mencakup koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan, dan evaluasi program kegiatan. Unit penyedia layanan ini juga bertanggung jawab atas penyelenggaraan pembinaan teknis di bidang-bidang tertentu, seperti perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, arsip, ekspedisi, serta sandi telekomunikasi. Dengan demikian, pelayanan administratif memiliki cakupan yang luas, mencakup berbagai aspek yang mendukung operasional dan fungsi organisasi atau instansi terkait.

Poin penting dari konsep umum diatas, menjelaskan keterkaitan antara jenis unit dan fungsi layanannya. Berkaitan dengan hal tersebut, Sekretariat Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota), yang dipimpin Sekretaris Daerah sebagaimana mempunyai tugas membantu kepala daerah dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif (UU No 23, 2014).

Landasan hukum yang menjelaskan fungsi-fungsi pelayanan lembaga sekretariat daerah antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi Pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi.
5. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2021 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Baubau.
6. Perwali Kota Baubau, Nomor 3 tahun 2020 Perubahan atas Perwali Baubau Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Dari kerangka peraturan tersebut, artikel ini kemudian mengelaborasi pelayanan administrasi pada sekretariat daerah kota Baubau. Sebagaimana dalam PP No.18 Tahun 2019, menyebutkan fungsi sekretariat daerah yaitu mencakup pengkoordinasian penyusunan kebijakan daerah, memastikan pelaksanaan tugas satuan kerja perangkat daerah berjalan efektif, serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan daerah (PP. No.18, 2019). Sekretariat juga bertanggung jawab atas pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara di instansi daerah, termasuk memberikan dukungan administratif dan

pelatihan. Selain fungsi pokok tersebut, sekretariat juga menjalankan tugas tambahan yang diberikan oleh bupati atau wali kota sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya (PP. No.18, 2019). Dengan demikian, peran sekretariat sangat penting dalam menciptakan koordinasi yang baik, memastikan efektivitas kebijakan, serta menyediakan pelayanan administratif untuk mendukung kinerja pemerintahan daerah secara menyeluruh.

Sekretariat daerah juga memiliki tiga jenis tipe berdasarkan klasifikasinya, dimana klasifikasi tipe A, B dan C dibedakan karena beban kerja besar, sedang dan kecil (Permendagri No. 56, 2019). Kota Baubau Sendiri merupakan tipe sekretariat daerah dengan Tipe B (PERDA Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2021).

Dilihat dari tipenya, maka Sekretariat Kota Baubau memiliki tiga asisten, tiga bagian dan tiga sub bagian (Permendagri No. 59, 2019). Oleh karena itu dalam Perwali Kota Baubau Nomor 3 tahun 2020, menjelaskan struktur organisasi Sekretariat Daerah berdasarkan tipenya yaitu B, memiliki struktur Asisten Pemerintahan Umum dan Kesejahteraan Rakyat, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi Umum (Perwali Baubau No.22 Tahun 2017, n.d.).

Lokus dari Artikel ini membahas sub bagian dari Asisten Administrasi Umum, yaitu Bagian Umum yang terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha, Sub Bagian Humas dan Protokol,

dan Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan.

## **METODE**

Pendekatan kualitatif menjadi landasan utama dalam penelitian mengenai “Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau”. Melibatkan serangkaian metode, termasuk wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen, penelitian ini bertujuan untuk merinci aspek-aspek tata kelola pelayanan administrasi. Wawancara dengan staf terkait dan pihak terkait lainnya memberikan wawasan mendalam mengenai proses, kebijakan, dan tantangan yang dihadapi. Observasi langsung menjadi alat untuk memahami pelaksanaan administrasi sehari-hari, sementara analisis dokumen mendukung pemahaman kerangka kerja formal yang mengatur tata kelola tersebut. Melalui analisis holistik data yang terkumpul, termasuk partisipasi aktif pemangku kepentingan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif dan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan dan peningkatan dalam konteks pelayanan publik di Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Umum, 2 pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah, 2 pegawai SKPD lain, dan 1

lembaga/perusahaan terkait. Observasi difokuskan pada tata kelola pelayanan administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau. Kombinasi kedua teknik ini diharapkan memberikan data primer yang akurat dan relevan terkait topik penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Baubau**

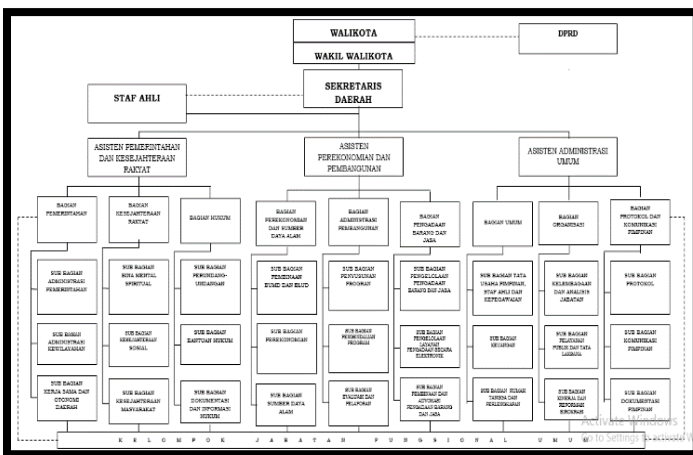
Sekretariat Daerah khususnya Bagian Umum yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan tata usaha, keuangan Sekretariat Daerah dan keuangan pimpinan, rumah tangga, perlengkapan, keprotokolan dan kepegawaian Sekretariat Daerah (Perwali Baubau No.3 Tahun, 2020).

- 1) Untuk pelaksanaan tugasnya, Bagian Umum mempunyai fungsi:
- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Bagian Umum;
- 3) Pelaksanaan urusan tata usaha keuangan pimpinan, umum dan Sekretariat Daerah;
- 4) Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan Sekretariat Daerah dan pimpinan;
- 5) Pelaksanaan pengendalian, analisis kebutuhan dan pemakaian listrik, air dan telepon pada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah;
- 6) Pelaksanaan penyiapan dan pengaturan segala bentuk acara yang dilaksanakan

oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- 7) Pelaksanaan tugas–tugas keprotokolan;
- 8) Pelaksanaan urusan kepegawaian Sekretariat Daerah;
- 9) Pelaksanaan tugas–tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum dan Kesejahteraan Rakyat.

**Gambar 1 : Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Wilayah Kota Baubau**



Struktur organisasi Sekretariat Daerah Kota Baubau, sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Baubau Nomor 3 Tahun 2020, mencakup beberapa unit kerja yang terorganisir secara hierarki. Sekretariat Daerah sendiri dibagi menjadi empat bagian utama, yaitu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, serta Asisten Administrasi Umum.

Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat memiliki tiga bagian, masing-masing memfokuskan pada aspek tertentu. Bagian Pemerintahan mencakup Sub Bagian Administrasi Pemerintahan, Sub Bagian

Administrasi dan Kewilayahan, serta Sub Bagian Kerja sama dan Otonomi Daerah. Bagian Kesejahteraan Rakyat terbagi menjadi Sub Bagian Bina Mental Spiritual, Sub Bagian Kesejahteraan Sosial, dan Sub Bagian Kesejahteraan Masyarakat. Sementara Bagian Hukum melibatkan Sub Bagian Perundang-undangan, Sub Bagian Bantuan Hukum, dan Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi Hukum.

Asisten Perekonomian dan Pembangunan juga terdiri dari tiga bagian utama. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam mencakup Sub Bagian Pembinaan BUMD dan BLUD, Sub Bagian Perekonomian, dan Sub Bagian Sumber Daya Alam. Bagian Administrasi Pembangunan melibatkan Sub Bagian Penyusunan Program, Sub Bagian Pengendalian Program, dan Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memiliki Sub Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa, Sub Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, dan Sub Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa.

Asisten Administrasi Umum, pada gilirannya, dibagi menjadi tiga bagian: Bagian Organisasi (dengan Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan, Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana, serta Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi), Bagian Umum (dengan Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian, Sub

Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan), dan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (dengan Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi Pimpinan, dan Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan).

## **2. Struktur Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau**

Sub Bagian Umum dalam struktur organisasi Sekretariat Daerah Kota Baubau, sebagaimana dijelaskan dalam (Perwali Baubau No.38 Tahun, 2021), memiliki tanggung jawab utama dalam melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan serta evaluasi di berbagai bidang, antara lain tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan. Kepala Sub Bagian Umum memimpin unit ini dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum.

Dalam menjalankan tugasnya, Bagian Umum memiliki fungsi-fungsi kunci, termasuk penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan serta evaluasi di bidang tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan.

Bagian Umum terdiri dari tiga Sub Bagian, yaitu Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian; Sub Bagian Keuangan; dan Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan.

Masing-masing Sub Bagian memiliki peran dan tanggung jawabnya sendiri.

Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian, sebagai salah satu bagian dari Sub Bagian Umum, memiliki tugas utama melibatkan pengelolaan administrasi perkantoran, termasuk tata usaha umum, persuratan, kepegawaian Sekretaris Daerah, Asisten Sekretaris Daerah, Staf Ahli, dan rapat-rapat dinas. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab atas pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan administrasi perkantoran serta pengelolaan kearsipan.

Sub Bagian Keuangan, bagian kedua dari Sub Bagian Umum, memiliki tanggung jawab merencanakan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan anggaran, keuangan, dan pertanggungjawaban anggaran di lingkungan Sekretariat Daerah. Tugas ini meliputi penyusunan dan pelaksanaan kebijakan anggaran, perbendaharaan, dan pertanggung jawaban, teknis pengelolaan administrasi keuangan, penatausahaan keuangan, serta pembinaan dan fasilitasi perbendaharaan, anggaran, dan pertanggungjawaban.

Sementara itu, Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan, sebagai bagian ketiga dari Sub Bagian Umum, bertanggung jawab atas urusan rumah tangga Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta Sekretariat Daerah. Tugas melibatkan penyediaan akomodasi, jamuan, makanan, dan minuman untuk kegiatan Pemerintah Daerah, pengamanan, pemeliharaan sarana dan

prasarana, pengadaan perlengkapan, pengelolaan kendaraan dinas, serta pemeliharaan rumah dinas.

Melalui struktur ini, Sub Bagian Umum memastikan pelaksanaan tugasnya yang mencakup berbagai aspek vital dalam mendukung kinerja Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Dalam pembahasan mengenai struktur organisasi Sekretariat Daerah Kota Baubau, terutama pada bagian Sub Bagian Umum, terdapat beberapa analisis terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di lingkup tersebut

**a. Pemantauan dan Evaluasi Multidimensional**

Sub Bagian Umum memiliki tanggung jawab penting dalam melakukan pemantauan dan evaluasi di berbagai bidang, seperti tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan. Hal ini mencerminkan pendekatan manajemen yang holistik, memastikan bahwa setiap aspek dievaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Kinicki & Williams, 2020; Savory & Butterfield, 1999).

**b. Fungsi Penyiapan Bahan Pelaksanaan Kebijakan**

Salah satu fungsi Bagian Umum adalah menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di berbagai bidang, seperti tata usaha pimpinan, keuangan, dan kepegawaian. Ini menunjukkan keterlibatan langsung dalam mendukung

implementasi kebijakan pemerintah daerah, memastikan bahwa semua persiapan yang diperlukan telah dilakukan (Honig, 2006).

**c. Pengelolaan Administrasi Perkantoran dan Kearsipan**

Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian memiliki peran kunci dalam pengelolaan administrasi perkantoran, persuratan, dan kearsipan. Keberhasilan dalam aspek ini dapat berdampak positif pada kecepatan respon, akurasi informasi, dan keteraturan dokumen, mendukung efisiensi dan transparansi pelayanan (Saffady, 2021).

**d. Peran Strategis Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan memiliki peran strategis dalam perencanaan, pelaksanaan kebijakan anggaran, dan pertanggungjawaban anggaran. Pengelolaan teknis administrasi keuangan, penatausahaan keuangan, dan pelaksanaan sistem pengendalian intern menciptakan dasar yang kuat untuk manajemen keuangan yang berkelanjutan (Allen et al., 2013).

**e. Pelayanan Rumah Tangga dan Perlengkapan yang Komprehensif**

Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan memiliki tanggung jawab yang mencakup urusan rumah tangga kepala daerah, penyediaan fasilitas untuk kegiatan pemerintah, pengamanan, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta pengelolaan kendaraan

dinas. Pelayanan yang komprehensif ini mencerminkan perhatian terhadap aspek kesejahteraan dan kenyamanan pelayan publik (Kincaid, 1994).

#### f. Koordinasi Antar Bagian

Terdapat koordinasi yang jelas antara Sub Bagian Umum dengan Asisten Administrasi Umum, di mana Sub Bagian Umum melaksanakan fungsi sesuai dengan kebijakan dan arahan yang diberikan oleh asisten. Hal ini menunjukkan adanya sinergi antarbagian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan menggali analisis ini, dapat dipahami bahwa Sub Bagian Umum memiliki peran integral dalam mendukung operasional dan pelayanan Sekretariat Daerah Kota Baubau. Implementasi tugas dan fungsi-fungsi tersebut menjadi kunci dalam mencapai tujuan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat serta pemerintah daerah itu sendiri (Okhuysen & Bechky, 2009).

### **3. Tata Kelola Pelayanan Sub Bagian Umum Sekretariat Kota Baubau**

Tata Kelola instansi yang memberikan jaminan berlangsungnya sistem dan proses pengambilan keputusan organisasi instansi berlandaskan pada prinsip transparan, akuntabel, bertanggung jawab, bebas dari

intervensi dan keadilan, kewajaran dan kesetaraan.

Pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi di suatu instansi, perlunya penataan yang sesuai agar pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan dapat sesuai dengan yang diharapkan (Gisselquist, 2012). Untuk itu dalam mengetahui tata kelola pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah dapat diidentifikasi melalui 5 indikator tata Kelola pelayanan administrasi, yaitu Keterbukaan (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Tanggung Jawab (*Responsibility*), Independensi (*Independency*) dan Kewajaran dan Kesetaraan (*Fairness*) (Gisselquist, 2012).

#### 1. Transparansi

Keterbukaan (*Transparency*) memiliki prinsip dasar untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan pelayanan administrasi, instansi harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh penerima layanan (Peters & Savoie, 2000). Pentingnya keterbukaan di instansi agar informasi, kebijakan maupun hal-hal penting yang berkaitan dapat di informasikan maupun dibatasi sesuai dengan aturan yang berlaku dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah.



Keterbukaan yang dilaksanakan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau yaitu *mengenai ketersediaan informasi yang relevan, penyampaian prosedur yang mudah dipahami dan instansi harus menyampaikan pengaturan aturan yang berlaku.*

Bagian Umum Sekretariat Daerah di Kota Baubau berupaya menjaga ketersediaan informasi yang relevan dengan baik. Informasi ini mencakup prosedur dan peraturan yang dapat diakses dengan mudah oleh pegawai maupun penerima layanan di bagian tersebut.

Dalam hasil reduksi data, informan 1 dan 2 menekankan bahwa ketersediaan informasi yang relevan berkaitan dengan tugas dan perintah kepada pegawai seringkali disampaikan melalui media sosial, seperti Whatsapp, atau langsung dipanggil oleh pimpinan (Aina, 2022a). Selain itu, informasi tersebut dapat ditemukan melalui pengumuman yang terpajang di dinding ruangan Bagian Umum Sekretariat Daerah.

Informan 3 menyoroti keterbukaan Bagian Umum terhadap masyarakat yang datang melakukan konsultasi, terutama dari organisasi luar Sekretariat atau Event Organizer (Aina, 2022b). Informasi yang berkaitan dengan surat menyurat dan kepegawaian di Bagian Umum mudah diakses oleh mereka.

Informan 4 menunjukkan bahwa Bagian Umum tidak hanya mencatat, tetapi juga menyimpan informasi, khususnya surat-surat

masuk. Pengarsipan surat dilakukan dengan baik, memudahkan masyarakat atau lembaga yang datang untuk mendapatkan kembali informasi sesuai dengan data yang ada (Aina, 2022c).

Informan 5 dan 6 menyimpulkan bahwa ketersediaan informasi yang relevan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau sangat bagus dan mudah diakses. Tidak ada kendala yang signifikan yang mempersulit pelayanan (Aina, 2022d, 2022e).

Namun, informan 7 memberikan catatan bahwa kendala yang muncul terutama terkait dengan ketidaktahuan akan job deskripsi pekerjaan. Meskipun ketersediaan informasi di Bagian Umum dianggap baik, pengguna layanan kadangkala bingung mengenai langkah-langkah pelayanan yang harus diambil di bagian mana (Aina, 2022f).

Dalam hal penyampaian informasi prosedur, sekretariat Kota Baubau juga berupaya menggunakan pendekatan pemberian informasi yang mudah dipahami.

Fokus utama dari penyampaian prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa pegawai dan penerima layanan di Bagian Umum dapat dengan jelas memahami kebijakan yang terkait dengan pelayanan administrasi.

Dari hasil reduksi data, informan 1 dan 3 menyatakan bahwa Bagian Umum tidak hanya menangani masalah kearsipan tetapi juga masalah kepegawaian (Aina, 2022a,

2022b). Mereka melaksanakan sosialisasi secara digital mengenai kedisiplinan pegawai, merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021. Bagian Umum telah menunjukkan komitmen dari pimpinan tertinggi hingga pimpinan terendah dalam menerapkan aturan kedisiplinan PNS. Meskipun demikian, jika ada pelanggaran, Sekretaris Daerah (Sekda) masih memberikan kebijakan untuk memberikan kesempatan perbaikan.

Informan 2 dan 4 menjelaskan bahwa penyampaian prosedur yang mudah dipahami di Bagian Umum harus mengikuti prosedur kebijakan. Sebagai contoh, di subbagian keuangan, pertanyaan tentang keuangan harus melalui proses yang melibatkan staf, kasubag, kabag, asisten, hingga Sekda (Aina, 2022a, 2022c). Setelah mendapatkan persetujuan dari semua tingkatan tersebut, baru informasi yang dibutuhkan dapat disampaikan.

Informan 5, 6, dan 7 menyimpulkan bahwa penyampaian prosedur yang mudah dipahami di Bagian Umum Sekretariat Daerah bersifat terbuka (Aina, 2022d, 2022e, 2022f). Ketika ada kebijakan tertentu, penerima layanan dapat langsung menerima informasi dari Bagian Umum. Sebagai contoh, ketika ada kebijakan baru seperti Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 77 Tahun 2020, Bagian Umum melakukan sosialisasi

sehingga seluruh struktur kepegawaian dapat mematuhi peraturan tersebut.

Dalam hal penyediaan informasi terbatas, beberapa hal yang menjadi perhatian sekretariat kota baubau sebagai berikut.

Penyampaian batasan informasi bertujuan untuk memastikan bahwa informasi tertentu tidak disampaikan atau diketahui secara umum dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang, terutama pimpinan.

Dari hasil reduksi data, informan 1, 5, dan 6 menunjukkan bahwa terdapat informasi yang tidak diperbolehkan diketahui oleh pegawai Bagian Umum, terutama yang berkaitan dengan lembaga-lembaga yang terkait dalam FORKOMPIMDA (Forum Komunikasi Pimpinan Daerah), seperti Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) kegiatan selama 1 tahun terakhir (Aina, 2022a, 2022d). Informasi ini langsung ditujukan kepada pimpinan, dan pegawai yang melayani hanya mencatat informasi tersebut.

Informan 2 dan 4 menjelaskan bahwa batasan informasi di Bagian Umum terdapat pada bagian keuangan, khususnya terkait dengan laporan keuangan yang bersifat belanja rutin dan laporan keuangan yang bersifat intern (Aina, 2022a, 2022c).

Informan 3, dan 7 menyoroti bahwa informasi yang harus dibatasi di Bagian Umum terkait dengan administrasi surat menyurat, yang diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 135

Tahun 2017. Surat yang berasal dari lembaga tertentu, seperti Kementerian Hukum Dan Ham, Mabes Polri, Pengadilan, Kejaksaan, KPK, dan Badan Penanggulangan Teroris, hanya dapat dibuka oleh pimpinan (Aina, 2022b).

Batasan informasi di Bagian Umum terkait dengan pelayanan penagihan koran, yang hanya dapat diakses oleh Bagian Keuangan, seperti Bendahara dan Kasir. Informasi yang diberikan hanya mencakup tahap pembayaran tagihan koran, sementara informasi lainnya tidak dapat diakses (Aina, 2022f).

Berdasarkan hasil pengamatan, disimpulkan bahwa penyampaian batasan informasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau sudah diatur dengan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 135 Tahun 2017. Surat yang termasuk dalam kategori rahasia negara dan rahasia jabatan, seperti yang berasal dari lembaga-lembaga tertentu, hanya dapat diakses oleh pimpinan.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas (Accountability) merupakan prinsip dasar di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau, yang menuntut instansi untuk dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk mencapai hal ini, instansi harus dikelola dengan benar, terukur,

dan sesuai dengan kepentingan. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang sesuai, dukungan kompetensi pegawai, serta pemenuhan prasarana menjadi kunci dalam mencapai akuntabilitas.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau menjalankan akuntabilitas dengan melaksanakan pelayanan administrasi yang bertanggungjawab pada kinerjanya. Dengan memenuhi berbagai aspek penting akuntabilitas, pelayanan administrasi di Bagian Umum dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Akuntabilitas diartikan sebagai prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Pentingnya akuntabilitas termanifestasi dalam prinsip-prinsip seperti transparansi, pembagian tugas dan tanggung jawab yang sesuai, serta jaminan terhadap kompetensi pegawai dan sarana-prasarana yang mendukung kinerja. Dengan menjalankan prinsip-prinsip ini, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau mampu menjaga kualitas pelayanan administrasinya dan memastikan bahwa setiap aspek kinerja dapat dipertanggungjawabkan secara optimal.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau menjalankan pengaturan kinerja yang transparan dan wajar, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi. Sistem pengelolaan kinerja pegawai di Bagian Umum dirancang untuk memberikan hasil pelayanan yang optimal kepada penerima layanan,

termasuk pegawai SKPD lain yang berurusan dengan kedinasan.

Informan 1, 5, dan 7 menyatakan bahwa sistem pengelolaan kinerja pegawai di Bagian Umum memastikan transparansi dalam melaporkan tugas, seperti perjalanan dinas. Pegawai diharuskan melapor kepada Bagian Umum, dan diberikan surat perintah perjalanan dinas yang dijadikan arsip (Aina, 2022a, 2022d, 2022f). Aturan terkait pengelolaan kinerja pegawai diatur dalam Peraturan Walikota Baubau No. 38 Tahun 2021 dan PP No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS.

Sementara itu, informan 2 dan 3 menjelaskan bahwa sistem pengelolaan kinerja pegawai di Bagian Umum mengikuti tugas dan tanggung jawab yang diatur dalam Peraturan Walikota Baubau No. 38 Tahun 2021. Aturan ini mencakup kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja Sekretariat Daerah Kota Baubau (Aina, 2022a, 2022b), yang kemudian diatur lebih lanjut oleh PP No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS.

Informan 4 dan 6 menyoroti pengelolaan kinerja yang mencakup penilaian kepegawaian dengan tahapan yang jelas, termasuk penyusunan sasaran kinerja pegawai dalam bentuk SKP, pelaksanaan, pemantauan, pengukuran kinerja, dan pembinaan. Penilaian ini dilakukan oleh pejabat penilai dan atasan pejabat penilai (Aina, 2022c, 2022e).

Berdasarkan hasil pengamatan, disimpulkan bahwa Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau telah mengimplementasikan sistem pengelolaan kinerja pegawai yang sesuai dengan aturan yang berlaku, seperti Peraturan Walikota Baubau No. 38 Tahun 2021 dan PP No. 94 Tahun 2021. Sistem ini tidak hanya menekankan transparansi dalam pelayanan administratif, tetapi juga memastikan pemahaman tugas dan tanggung jawab pegawai untuk mencapai kinerja yang wajar dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

### 3. Tanggung jawab (responsibility)

Tanggung jawab (*Responsibility*) memiliki prinsip dasar instansi harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap tugas dan kinerjanya sehingga dapat terpelihara berkesinambungan pelayanan administrasinya dan mendapat pengakuan sebagai tata Kelola pelayanan administrasi yang baik. Dalam hal ini Bagian Umum Sekretariat Daerah perlunya untuk mengkaji tanggung jawab setiap pegawai agar dapat memberikan pelayanan administrasi dengan tata kelola yang baik.

Tanggung jawab diperlukan agar terdapat kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, pelaksanaan tanggung jawab kinerja dan penilaian kinerja pegawai.

Kepatuhan terhadap aturan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau menjadi pokok perhatian dalam menjaga disiplin dan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil reduksi data, beberapa temuan dari wawancara, pengamatan, dan dukungan dokumen dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Kedisiplinan sebagai Indikator**

**Kepatuhan:** Kedisiplinan menjadi indikator utama kepatuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku. Kepatuhan ini memiliki dampak signifikan, terutama terkait dengan penerimaan Tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP). Bagi pegawai yang tidak hadir empat kali berturut-turut, persentase TPP dapat mencapai nol persen. Peraturan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS.

2. **Jam Kerja dan Permasalahan Lembur:**

Kepatuhan pegawai terhadap aturan tidak mengalami masalah yang signifikan, namun, permasalahan muncul terkait jam kerja. Pegawai di bagian keuangan terkadang melewati jam kerja yang seharusnya dan bahkan harus melakukan lembur hingga malam untuk menyelesaikan tugas mereka.

3. **ASN Keluar Daerah Tanpa Melapor:**

Tindakan ASN yang keluar daerah tanpa melapor dianggap tidak terpuji. Tindakan teguran lisan diimplementasikan untuk mencegah tindakan serupa di masa mendatang. Aplikasi SIPOLIMA menjadi alat yang sangat membantu dalam monitoring, memastikan ASN yang keluar daerah dapat dipantau, dan menilai apakah mereka melaksanakan tanggung jawabnya. PP No. 94 Tahun 2021 menjadi dasar hukum untuk hal ini.

4. **Ketidakpatuhan dengan Alasan**

**“Urgent”** : Beberapa kasus ketidakpatuhan, seperti ASN yang keluar kota tanpa melapor dalam kondisi "urgent", dapat dimaklumi jika terjadi satu atau dua kali. Sistem pelaporan yang lebih sederhana melalui pesan WhatsApp diperkenalkan untuk memudahkan pelaporan. Pegawai yang melakukan pelanggaran ini hanya beberapa kali dengan alasan yang dapat dimaklumi.

Dengan adanya reduksi data ini, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan terhadap aturan di Bagian Umum Sekretariat Daerah sangat dijunjung tinggi. Upaya pencegahan dan pemantauan, termasuk melalui aplikasi SIPOLIMA, menjadi bagian integral dari menjaga kepatuhan

dan disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas dan kerjanya.

Penilaian kinerja pegawai di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau merupakan suatu proses yang dijalankan dengan baik dan terorganisir. Hasil reduksi data menunjukkan bahwa penilaian kinerja dilakukan sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai, dan saat ini penilaian pegawai di Bagian Umum dinilai baik karena rata-rata kinerja pegawai berada di atas standar. Proses penilaian kinerja melibatkan beberapa tahapan, seperti penyusunan sasaran kinerja pegawai (SKP) yang kemudian dievaluasi melalui pelaksanaan, pemantauan, pengukuran kinerja, dan pembinaan. Penilaian dilakukan oleh pejabat penilai dan atasan pejabat penilai, mencakup akuntabilitas dan prestasi kerja. Sistem pemantauan kinerja juga telah ditingkatkan dengan implementasi aplikasi kehadiran bernama SIPOLIMA, yang diwajibkan di Kota Baubau oleh perintah Walikota. Selain itu, terlihat perubahan positif dalam akuntabilitas penilaian kinerja pegawai, dan hal ini dapat dilihat dari rutinya penilaian setiap enam bulan serta adanya perubahan positif dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Penekanan pada transparansi penilaian, dengan contoh penilaian dan sasaran kinerja pegawai yang terlampir, memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

#### 4. Independensi

Independensi memainkan peran fundamental dalam memfasilitasi tata kelola yang efektif. Sebuah institusi perlu dikelola secara independen untuk menghindari dominasi dari entitas lain dan mencegah interferensi, bahkan dari atasan. Layanan administratif harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku tanpa hambatan eksternal. Dalam konteks ini, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau harus menilai independensinya dalam memberikan layanan administratif untuk memastikan implementasi tata kelola pelayanan yang tepat.

Independensi sangat penting untuk memungkinkan pegawai menjalankan tugas mereka sesuai dengan sistem pengelolaan kinerja dan menghindari intervensi dari pihak eksternal. Penilaian kinerja pegawai erat kaitannya dengan sistem pengelolaan, memastikan setiap pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa intervensi internal dalam cakupan layanan Bagian Umum.

Mengenai pengelolaan kinerja pegawai, hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa sistem pengelolaan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditentukan dalam Peraturan Daerah No. 38 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Tugas tambahan berasal langsung dari kepemimpinan.

Selain itu, menghindari intervensi dari pihak eksternal sangat penting untuk menjaga independensi. Meskipun beberapa intervensi kecil dari atasan dilaporkan, hal tersebut dapat diatasi dengan solusi yang sesuai dengan harapan pimpinan. Ketidakadaan intervensi dari pihak eksternal lainnya menjamin lingkungan kerja yang kondusif, menjaga independensi pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Secara keseluruhan, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau menunjukkan tingkat independensi yang cukup besar dalam aspek operasionalnya. Pengelolaan kinerja pegawai terstruktur dengan baik, sesuai dengan regulasi, dan intervensi yang ada minimal dan umumnya bersifat konstruktif. Komitmen untuk menjaga independensi berkontribusi pada lingkungan yang kondusif untuk pengiriman layanan administratif yang efektif.

## 5. Kewajaran dan Kesetaraan

Kewajaran dan kesetaraan (fairness) menjadi prinsip utama dalam menjalankan kegiatan administratif, di mana instansi harus selalu memperhatikan keadilan dalam memberikan pelayanan administrasi berdasarkan prinsip kesetaraan dan kewajaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari

diskriminasi dalam pemberian layanan administrasi. Untuk memastikan pelayanan yang adil dan bebas dari diskriminasi, penting untuk memantau kinerja pegawai, khususnya di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Kesetaraan dalam pemberian pelayanan mencakup sikap pegawai yang memberikan layanan yang setara kepada penerima layanan. Bagian Umum Sekretariat Daerah telah menerapkan langkah-langkah, seperti menyediakan kotak saran, untuk memastikan tercapainya kesetaraan dalam pelayanan. Kotak saran tersebut menjadi sarana bagi penerima layanan dan pegawai untuk menyampaikan kritik, pendapat, ide, dan saran terkait peningkatan kinerja Bagian Umum dan kantor secara keseluruhan.

Hasil reduksi data menunjukkan bahwa Bagian Umum Sekretariat Daerah telah berhasil menciptakan kesetaraan dalam pelayanan dengan adanya kotak saran yang dapat digunakan oleh penerima layanan dan pegawai. Fasilitas ini menjadi sarana untuk memberikan kritik dan saran, terutama terkait pembenahan jika terdapat pelayanan yang dianggap tidak setara di bagian tersebut.

Kesimpulan dari hasil wawancara dan pengamatan adalah bahwa kesetaraan dalam pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau sudah mencapai tingkat maksimal. Adanya kotak saran sebagai alat untuk menyampaikan kritik dan saran

menunjukkan komitmen dalam membangun lingkungan kerja yang adil dan responsif terhadap masukan dari penerima layanan maupun pegawai.

Selain itu, dalam aspek "Tidak Ada Diskriminasi Dalam Pelayanan," pegawai di Bagian Umum Sekretariat Daerah telah menjalankan kinerjanya tanpa membedakan siapa pun, dengan fokus pada prosedur dan aturan yang berlaku. Pegawai memberikan layanan secara wajar dan adil tanpa adanya pilih-pilih dalam memberikan pelayanan.

Meskipun terdapat beberapa catatan mengenai optimalitas kesetaraan di beberapa bagian yang masih kekurangan pegawai, namun secara umum, tidak terdapat diskriminasi dalam pelayanan. Kesetaraan dalam memberikan layanan tetap menjadi fokus, dan pentingnya memiliki pegawai yang sesuai dengan keahlian di Bagian Umum Sekretariat Daerah diakui sebagai area pengembangan yang perlu ditingkatkan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau dinilai cukup baik. Penilaian ini didasarkan pada beberapa sub-indikator.

Pertama, aspek Keterbukaan (Transparency) terlihat sudah transparan

dengan ketersediaan informasi yang relevan di dinding pengumuman dan melalui WhatsApp. Proses sosialisasi dan pembatasan informasi telah diatur sesuai dengan PP No. 135 tahun 2017.

Kedua, dalam hal Akuntabilitas (Accountability), tata kelola pelayanan dianggap akuntabel dengan adanya sistem pengelolaan kinerja pegawai sesuai Peraturan Walikota Baubau No. 38 Tahun 2021. Meskipun demikian, terdapat kendala terkait sarana dan prasarana kinerja pegawai. Ketiga, Tanggung Jawab (Responsibility) dinilai sudah dilaksanakan, meskipun masih terdapat kendala kurangnya pelaporan dinas keluar kota oleh pegawai SKPD lain. Keempat, Independensi (Independency) menunjukkan pengelolaan kinerja yang baik, meskipun masih terjadi intervensi dari pimpinan terhadap tambahan pekerjaan/ Kelima, Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness) sudah tertata baik dengan kesetaraan dalam pemberian pelayanan dan tanpa adanya diskriminasi dalam tugas pegawai. Dengan demikian, meskipun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, secara keseluruhan, Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau dinilai cukup baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aina, W. O. (2022a). *Wawancara Peneliti : Informan 1 dan 2*.
- Aina, W. O. (2022b). *Wawancara Peneliti : Informan 3*.
- Aina, W. O. (2022c). *Wawancara Peneliti : Informan 4*.
- Aina, W. O. (2022d). *Wawancara Peneliti : Informan 5*.
- Aina, W. O. (2022e). *Wawancara Peneliti : Informan 6*.
- Aina, W. O. (2022f). *Wawancara Peneliti : Informan 7*.
- Allen, R., Hemming, R., & Potter, B. H. (2013). *The international handbook of public financial management*. Springer.
- Gisselquist, R. M. (2012). *Good governance as a concept, and why this matters for development policy* (Issue 2012/30). WIDER Working Paper.
- Honig, M. (2006). Complexity and policy implementation. *New Directions in Education Policy Implementation: Confronting Complexity*, 63, 1–25.
- Kincaid, D. (1994). Integrated facility management. *Facilities*, 12(8), 20–23.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2020). *Management: A practical introduction*. McGraw-Hill.
- Okhuysen, G. A., & Bechky, B. A. (2009). 10 coordination in organizations: An integrative perspective. *Academy of Management Annals*, 3(1), 463–502.
- PERDA Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2021. (n.d.). *Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bau-Bau Nomor 2 Tahun 2021 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Baubau*.
- Permendagri No. 59. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota*.
- Perwali Baubau No.22 Tahun 2017. (n.d.). *Perwali Baubau Nomor 22 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Baubau*.
- Perwali Baubau No.3 Tahun 2020. (2020). *Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bau-Bau Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua atas Perwali Baubau Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Baubau*.
- Perwali Baubau No.38 Tahun 2021. (2021). *Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 38 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Baubau*.
- Peters, G., & Savoie, D. J. (2000). *Governance in the twenty-first century: Revitalizing the public service*. McGill-Queen's Press-MQUP.
- PP. No.18. (2019). *Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2019*.
- Saffady, W. (2021). *Records and information management: fundamentals of professional practice*. Rowman & Littlefield.
- Savory, A., & Butterfield, J. (1999). *Holistic management: a new framework for decision making*. Island press.
- UU No 23. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*.