

Implementasi Strategi Pelayanan Bagian Umum Rumah Tangga Dalam Pengelolaan Peminjaman Ruangan Dan Sarana Prasarana Pemerintahan

Eka Firdatul Fauziyah¹, Magda Faradiba Mauludia Agung²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 23041010038@student.upn.ac.id¹, magda.faradiba.fisip@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 09 Maret 2026

Revised: 16 Maret 2026

Accepted: 29 Maret 2026

Kata Kunci: strategi pelayanan, pelayanan internal, sarana prasarana, Bagian Umum, sekretariat daerah

Abstrak: *Pelayanan internal pemerintahan memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah. Salah satu bentuk pelayanan internal tersebut adalah pengelolaan peminjaman ruangan dan sarana prasarana pemerintahan yang dilaksanakan oleh Bagian Umum Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi pelayanan Bagian Umum Rumah Tangga dalam pengelolaan peminjaman ruangan dan sarana prasarana serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara informal, dan studi dokumentasi selama pelaksanaan praktik magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan telah diterapkan melalui prosedur yang jelas, koordinasi internal yang cukup baik, serta responsivitas staf dalam melayani permohonan perangkat daerah. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih dihadapkan pada keterbatasan sistem pencatatan manual dan keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi strategi pelayanan berada pada kategori cukup efektif dan memerlukan penguatan melalui digitalisasi sistem peminjaman, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyempurnaan manajemen arsip untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel.*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi pemerintahan pada era birokrasi modern menuntut adanya tata kelola yang efektif, efisien, dan akuntabel, baik dalam pelayanan publik eksternal maupun pelayanan internal antar-perangkat daerah. Salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran tugas dan fungsi pemerintahan adalah pengelolaan sarana dan prasarana (sarpras), termasuk ruangan rapat, kendaraan dinas, peralatan kantor, dan fasilitas penunjang lainnya. Sarpras merupakan aset pemerintah yang memiliki nilai strategis karena berhubungan langsung dengan keberlangsungan aktivitas organisasi serta kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, pengelolaan sarpras tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan memerlukan strategi

pelayanan yang terencana, terkoordinasi, dan berorientasi pada pemanfaatan optimal. Dalam struktur pemerintahan daerah, Bagian Umum Rumah Tangga pada Sekretariat Daerah memiliki peran yang sangat sentral dalam memastikan bahwa setiap perangkat daerah mendapatkan dukungan fasilitas yang memadai. Bagian ini bertugas melaksanakan pengelolaan rumah tangga pemerintah, termasuk peminjaman ruangan untuk kegiatan rapat, koordinasi, sosialisasi, maupun pertemuan resmi lainnya. Selain itu, Bagian Umum juga menangani penyediaan kendaraan dinas, penyiapan dokumen nota dinas, pengarsipan, hingga pelaksanaan administrasi lainnya. Dengan intensitas kebutuhan layanan yang tinggi dari berbagai OPD, pelayanan peminjaman ruangan dan sarpras membutuhkan manajemen yang responsif, transparan, dan berstandar jelas.

Pengalaman lapangan menunjukkan bahwa permintaan peminjaman sarpras cukup dinamis. Hampir setiap hari terdapat aktivitas penggunaan ruang rapat oleh OPD, mulai dari rapat internal, perumusan program, rapat koordinasi lintas sektor, hingga kegiatan khusus yang membutuhkan pengaturan sarpras tambahan. Kondisi ini menuntut Bagian Umum untuk memiliki strategi pelayanan yang mampu mengatur ketersediaan fasilitas secara akurat. Pengaturan jadwal, verifikasi permohonan, pengecekan kesiapan fasilitas, hingga pencatatan dan evaluasi merupakan rangkaian proses yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Apabila proses pelayanan tidak diatur dengan baik, maka potensi terjadinya benturan jadwal, penggunaan fasilitas yang berlebihan, atau kerusakan sarpras dapat muncul dan menghambat efektivitas kerja pemerintah daerah. Secara normatif, pengelolaan sarpras pemerintah telah diatur dalam beberapa regulasi, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah. Regulasi tersebut menekankan bahwa pengelolaan barang milik daerah harus dilakukan secara terencana, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam implementasinya, hal tersebut memerlukan strategi pelayanan yang memadukan perencanaan, pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengawasan. Dengan demikian, strategi pelayanan menjadi kunci untuk memastikan bahwa sarpras yang tersedia dapat memberikan nilai guna maksimal bagi perangkat daerah.

Selain regulasi, kajian teoritis mengenai pelayanan internal juga relevan dalam konteks ini. Ratminto dan Winarsih (2014) menjelaskan bahwa pelayanan internal merupakan proses pelayanan yang ditujukan untuk membantu unit kerja lain dalam organisasi mencapai tujuannya. Agar pelayanan internal berjalan efektif, organisasi harus memiliki strategi pelayanan yang meliputi penyederhanaan prosedur, kejelasan alur kerja, pembagian tugas yang tepat, serta penggunaan sistem informasi yang mendukung. Sementara itu, teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980) menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi dalam keberhasilan implementasi pelayanan. Teori ini relevan untuk menilai sejauh mana strategi pelayanan Bagian Umum Rumah Tangga telah diterapkan secara konsisten. Meskipun upaya pelayanan sudah berjalan, praktik di lapangan masih menunjukkan beberapa tantangan. Sistem peminjaman ruangan dan sarpras sebagian besar masih menggunakan metode manual melalui buku agenda dan arsip kertas. Belum adanya aplikasi terintegrasi menyebabkan staf harus memastikan ketersediaan secara langsung, yang terkadang memicu ketidaktepatan informasi. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan belum meratanya standar pemeliharaan fasilitas membuat pelayanan belum sepenuhnya optimal. Situasi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengevaluasi bagaimana strategi pelayanan saat ini diimplementasikan, faktor apa saja yang mendukung dan menghambat, serta bentuk inovasi apa yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Melihat kondisi tersebut, penelitian mengenai implementasi strategi pelayanan dalam pengelolaan peminjaman ruangan dan sarana prasarana pemerintah menjadi sangat penting. Penelitian ini memberikan gambaran empiris tentang bagaimana layanan internal dikelola di lingkungan Sekretariat Daerah, khususnya pada Bagian Umum Rumah Tangga. Selain itu,

penelitian ini relevan untuk mendorong terwujudnya pemerintahan yang adaptif dan modern melalui peningkatan kualitas pelayanan internal. Dengan demikian, pendahuluan ini menegaskan bahwa pengelolaan sarpras bukan hanya persoalan teknis, tetapi merupakan bagian dari sistem manajemen pelayanan yang memerlukan strategi yang matang. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan praktik yang berlangsung, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan internal berbasis analisis akademik dan praktik lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi strategi pelayanan Bagian Umum Rumah Tangga dalam pengelolaan peminjaman ruangan dan sarana prasarana pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif proses pelayanan administratif serta interaksi antaraktor yang terlibat dalam pelayanan internal pemerintahan (Creswell, (2018).) Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, studi dokumentasi, dan wawancara semi-terstruktur. Observasi dilakukan selama pelaksanaan praktik magang untuk mengamati secara langsung alur pelayanan peminjaman ruangan dan sarana prasarana. Studi dokumentasi meliputi telaah terhadap surat permohonan peminjaman, buku agenda, lembar disposisi, serta arsip administrasi yang berkaitan dengan pelayanan rumah tangga pemerintahan.

Wawancara dilakukan terhadap tiga informan kunci, yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan, yaitu:

1. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga,
2. Staf administrasi Sub Bagian Rumah Tangga, dan
3. Perwakilan perangkat daerah (OPD) sebagai pengguna layanan peminjaman ruangan dan sarana prasarana.

Wawancara bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi strategi pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan administratif yang diberikan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara antar informan. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas dan validitas yang memadai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Strategi Pelayanan Peminjaman Ruangan dan Sarana Prasarana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi pelayanan peminjaman ruangan dan sarana prasarana di Bagian Umum Rumah Tangga telah dilaksanakan berdasarkan prosedur administratif yang baku dan dipahami oleh seluruh pelaksana layanan. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga menjelaskan bahwa setiap permohonan peminjaman harus melalui alur disposisi pimpinan sebagai bentuk pengendalian dan pertanggungjawaban penggunaan fasilitas pemerintah. Mekanisme ini dipandang penting untuk memastikan bahwa pemanfaatan ruangan dan sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan kegiatan serta tidak menimbulkan benturan jadwal antarperangkat daerah.

Pandangan tersebut diperkuat oleh keterangan staf administrasi yang menyampaikan bahwa penerapan prosedur peminjaman dilakukan secara konsisten melalui pencatatan pada buku agenda dan pengarsipan dokumen pendukung. Staf menilai bahwa pencatatan manual masih menjadi instrumen utama dalam mengendalikan penggunaan fasilitas, terutama untuk memastikan ketertiban administrasi dan kemudahan penelusuran dokumen apabila dibutuhkan kembali. Meskipun demikian, staf juga mengakui bahwa sistem manual memerlukan ketelitian tinggi agar tidak terjadi kesalahan pencatatan.

.....

Dari sisi pengguna layanan, perwakilan perangkat daerah menyampaikan bahwa prosedur peminjaman ruangan dan sarana prasarana relatif mudah dipahami dan tidak berbelit. Pengguna layanan menilai bahwa staf Sub Bagian Rumah Tangga cukup responsif dalam memberikan informasi terkait ketersediaan ruangan dan kesiapan fasilitas. Namun, pengguna juga mengungkapkan bahwa proses pelayanan akan menjadi lebih efisien apabila didukung oleh sistem digital peminjaman yang memungkinkan pengecekan jadwal secara mandiri dan real time.

Efektivitas Pelayanan Administratif

Efektivitas pelayanan administratif tercermin dari kemampuan Sub Bagian Rumah Tangga dalam merespons permohonan layanan secara tepat waktu meskipun jumlah permintaan cukup tinggi. Berdasarkan keterangan Kepala Sub Bagian Rumah Tangga, koordinasi internal antarstaf menjadi kunci utama dalam menjaga kelancaran pelayanan. Pembagian tugas dilakukan secara fleksibel menyesuaikan intensitas kegiatan, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan tanpa mengganggu tugas administratif lainnya. Staf administrasi menambahkan bahwa komunikasi informal antarpegawai sering dimanfaatkan untuk mengatasi perubahan jadwal mendadak atau kebutuhan tambahan sarana prasarana. Pola komunikasi ini dinilai efektif dalam praktik, meskipun belum terdokumentasi secara formal dalam sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur tertulis, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam beradaptasi terhadap dinamika pelayanan.

Sementara itu, pengguna layanan memandang bahwa efektivitas pelayanan Sub Bagian Rumah Tangga cukup baik, terutama dari aspek keterbukaan informasi dan sikap pelayanan staf. Pengguna merasa dilibatkan secara komunikatif apabila terjadi perubahan jadwal atau keterbatasan fasilitas. Namun demikian, pengguna juga menilai bahwa pelayanan akan semakin optimal apabila pemerintah daerah mulai menerapkan sistem peminjaman berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan akurasi dan transparansi data.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, faktor pendukung utama dalam implementasi strategi pelayanan adalah pengalaman kerja staf, pemahaman terhadap prosedur administrasi, serta koordinasi internal yang solid. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga menekankan bahwa pengalaman praktis pegawai menjadi modal penting dalam mengelola berbagai permintaan layanan yang sifatnya mendesak dan bervariasi. Di sisi lain, keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penghambat pelayanan. Staf administrasi menyampaikan bahwa pada periode tertentu, seperti saat intensitas rapat meningkat, beban kerja menjadi lebih berat dan berpotensi memengaruhi ketelitian pencatatan. Hal ini juga diamini oleh pengguna layanan yang menilai bahwa inovasi digital diperlukan untuk mengurangi ketergantungan pada sistem manual.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi strategi pelayanan Bagian Umum Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik dalam pengelolaan peminjaman ruangan dan sarana prasarana telah berjalan cukup efektif. Pelayanan didukung oleh prosedur yang jelas, koordinasi internal yang baik, serta komitmen staf dalam melayani kebutuhan perangkat daerah. Namun, efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui pengembangan sistem digital terintegrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta inovasi pelayanan administratif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat tata kelola pelayanan internal yang modern dan akuntabel.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Indonesia., K. D. (2016). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah. Jakarta: Kemendagri.
- Miles, M. B. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. (2021). Implementasi pelayanan internal dalam mendukung efektivitas kinerja birokrasi daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145–158.
- Setiawan, A. &. (2020). Manajemen sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 33–45.
- Suharto, E. (Jurnal Governance dan Kebijakan Publik, 9(2),). Reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di era digital. (2022), 101–114.
- Wahyuni, S., & Lestari, T. (2023). Digitalisasi pelayanan administrasi pemerintahan daerah sebagai upaya peningkatan akuntabilitas. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 6(1), 55–67.
- Yuliana, R. &. (2024). Pelayanan internal organisasi publik dan pengaruhnya terhadap kinerja perangkat daerah. *Indonesian Journal of Public Administration*, 10(1), 1–12.
-