

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Desentralisasi pemerintahan yang pelaksanaannya diwujudkan dengan pemberian otonomi kepada daerah-daerah didalam meningkatkan daerah-daerah mencapai daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Dengan demikian daerah perlu diberikan wewenang untuk melaksanakan berbagai urusan pemerintahan sebagai urusan rumah tangganya, serta sekaligus memiliki pendapatan daerah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-perundangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan administrasi.

Efektivitas adalah sebagai landasan untuk memberikan gambaran atau bentuk seberapa jauh tujuan atau target dapat terlampaui (Sedarmayanti, 2001), sebab itu salah satu bentuk kegiatan yang dimaksudkan adalah kegiatan Pelayanan Administrasi.

Salah satu bentuk Instansi Pemerintah yang menyediakan Pelayanan Administrasi adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon juga memiliki kewenangan untuk menjalankan ketentuan berupa Pelayanan Administrasi untuk Pembangunan Gedung/perkantoran untuk mendapat izin dari Dinas PUPR itu sendiri.

Terdapat beberapa masalah-masalah yang terjadi dalam Pelayanan Administrasi antara lain yaitu dari pegawai ataupun fasilitas di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon belum efektif sebagaimana diantaranya :

1. Mengenai pegawai kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan.
2. Fasilitasnya yang masih manual belum elektrik.
3. Lemahnya kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

4. Data surat masuk dan surat keluar masih menggunakan buku manual belum elektrik.

Berdasarkan masalah-masalah diatas maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas menjelaskan bahwa “Bagaimana Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon?”.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon?
2. Apakah faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon?
3. Upaya apa yang harus dilakukan dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor hambatan dan pendukung dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara praktis diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah yang terkait, khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti berikutnya dengan obyek yang sama.
2. Secara praktis diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi, khususnya terkait dengan pelayanan administrasi.

- b. Sebagai bahan latihan bagi peneliti untuk menambah ilmu.
- c. Pengetahuan dibidang ilmu administrasi administrasi yang diperoleh selama proses perkuliahan.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti adalah berhasil atau sesuatu yang dilakukan itu berhasil dengan baik.

“Menurut Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan mempergunakan, hasil guna atau menunjang tercapainya tujuan”.

Menurut Hidayat (2006) Efektivitas adalah sesuatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh suatu target (kuantitas, kualitas dan waktu) bisa tercapai. Dimana apabila semakin besar persentase target yang dicapai, maka akan semakin tinggi efektivitasnya.

Menurut Sondang P. Siagian efektivitas ialah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.

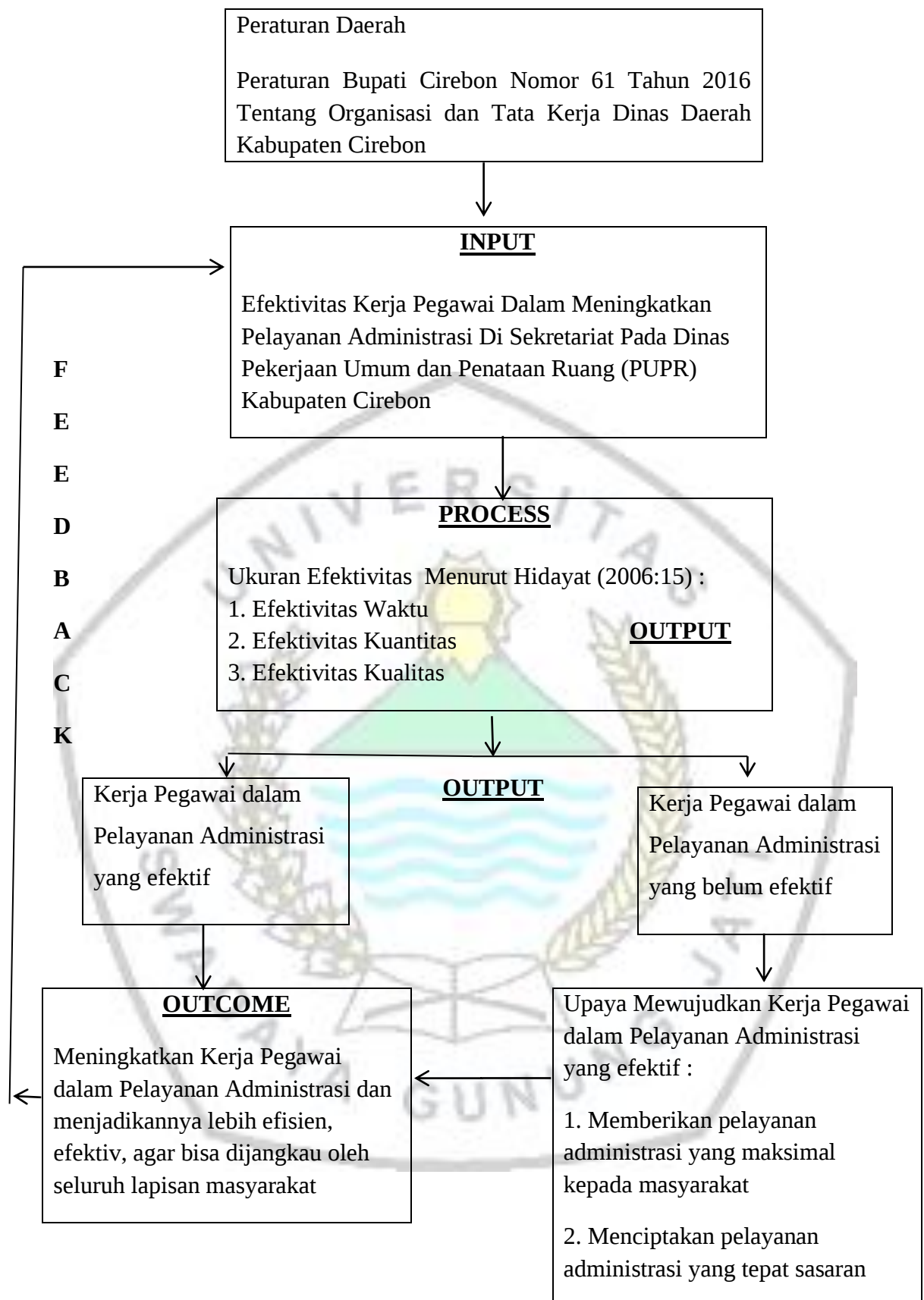
Beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah tercapai oleh manajemen, yang mana target/sasaran tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Dalam kerangka pemikiran ini penulis menggunakan teori Hidayat (2006) yaitu : 1. Kuantitas, 2. Kualitas, 3. Waktu

Untuk penjelasan lebih lanjut dijelaskan dalam gambar sebagai berikut

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas Menurut Hidayat (2006:15)	Kuantitas	1. Mengerti akan target pencapaian tugasnya 2. Jumlah pegawai yang memadai 3. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan 4. Ketelitian Pekerjaan
	Kualitas	1. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 2. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu 3. Empati dalam bekerja bersama masyarakat 4. Kemudahan dalam proses pelayanan
	Waktu	1. Mengerjakan Tugasnya tepat waktu 2. <i>Standar Operating Procedures</i> 3. Prioritas waktu 4. Evaluasi Jadwal

Gambar 1.1 Konsep Dimensi



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

1. Hidayat (2006) “Efektivitas adalah sesuatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh suatu target (kuantitas, kualitas dan waktu) bisa tercapai. Dimana apabila semakin besar persentase target yang dicapai, maka akan semakin tinggi efektivitasnya”.
2. Sondang P. Siagian “efektivitas ialah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan”.
3. Saefullah (2008:28), “untuk memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan administrasi sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum”.
4. Ibrahim (2008:18), “bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan administrasi yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangibel, reliabel, responsif, aman, dan penuh empati* dalam pelaksanaannya)”.

1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Tabel Operasional Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas Menurut Hidayat (2006:15)	Kuantitas	1. Mengerti akan target pencapaian tugasnya 2. Jumlah pegawai yang memadai 3. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan 4. Ketelitian Pekerjaan
	Kualitas	1. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 2. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu 3. Empati dalam bekerja bersama masyarakat 4. Kemudahan dalam proses pelayanan
	Waktu	1. Mengerjakan tugasnya tepat waktu 2. <i>Standar Operating Procedures</i> 3. Prioritas Waktu 4. Evaluasi Jadwal

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif dan sifatnya deskriptif analitik yaitu data yang diperoleh seperti hasil wawancara, pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan yang disusun peneliti & tidak dituangkan dalam bentuk angka.

Menurut Sugiyono (2008) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan dengan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data instrumen dalam Penelitian Kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informasi

Penelitian menggunakan metode kualitatif karena agar penelitian mendapat informasi lebih jelas dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada *key informan*. *Key informan* merupakan orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitiannya.

Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek riset, yaitu orang-orang yang dipilih untuk diwawancarai sesuai dengan tujuan riset.

Penelitian menggunakan metode kualitatif karena agar penelitian mendapat informasi lebih jelas dengan cara melakukan wawancara mendalam

kepada *key informan*. *Key informan* merupakan orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitiannya. Berikut *key informan* pada penelitian Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Bidang Sekretariat Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon :

- a. Informan Kunci (Key Informant) yaitu informasi yang didapat langsung dari narasumber atau objek yang diteliti, yaitu :
 - 1. Kepala Bidang Sekretariat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon.
- b. Informan pendukung (Supporting Informant) yaitu informan pendukung yang di dapat dari :
 - 1. Staff Pendukung di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian disesuaikan dengan jenis penelitian kualitatif. Terdiri dari:

- c. Studi kepustakaan/literatur, yaitu pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu dari buku-buku, monografi, surat kabar, internet, dan sumber-sumber lain.

d. Studi lapangan, terdiri dari:

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengalaman secara mendalam.
- b. Wawancara/Interview, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan secara mendalam (depth interview). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.
- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa foto, film, dan rekaman.

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder.

1.8.4 Pemeriksaan Keabsahan Data

Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik

pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

1.8.5 Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan melalui 3 tahap, yaitu :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data). Reduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari pola dan temanya.

2. *Data Display* (penyajian data). Data display berarti mendisplay data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.
3. *Conclusion Drawing / Verification*. Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada yang berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya belum jelas menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal / interaktif dan hipotesis / teori.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Cirebon. Jl. Pangeran Cakrabuana No. 100 Talun Cirebon 45171.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian dilakukan selama 4 bulan dari maret sampai dengan bulan juni 2021, Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

[illegible]