

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik bisa berbentuk pelayanan jasa. Hingga kini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik.

Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Dinas Pemuda dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur (DISPORA JATIM) khususnya oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan pelayanan administrasi yang berkualitas. Terkait dengan tugas tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menetapkan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur (DISPORA JATIM) selama ini melayani beberapa kegiatan *event* olahraga di beberapa daerah di Provinsi Jawa Timur yang berada dibawah naungan DISPORA JATIM baik kegiatan yang bersifat untuk eksternal dan internal. Sebagai lembaga pemerintahan, DISPORA JATIM harus selalu siap melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi tentang event keolahragaan, program kerja, dan lain - lain yang diperlukan oleh masyarakat di saat jam kerja.

Kegiatan pelayanan administrasi yang berada di DISPORA JATIM belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan kadang memerlukan waktu yang cukup lama. Selain membutuhkan waktu yang lama, masyarakat juga diharuskan untuk datang langsung ke Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Sedangkan tidak semua pelayanan disetujui oleh DISPORA JATIM. Bahkan tidak sedikit menimbulkan masalah. Semua permasalahan ini diakibatkan kurangnya kualitas pelayanan di DISPORA JATIM. Dampak dari masalah ini pada DISPORA JATIM adalah dalam hal pelayanan administrasi. Selain itu kesan negatif dari masyarakat juga bisa timbul karena mereka merasa pelayanan pemerintah kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas maka peran seorang sekretaris sangat dibutuhkan untuk dapat membantu segala aktivitas dalam hal pelayanan administrasi. Peran seorang sekretaris dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan memberikan pelayanan administrasi sangat penting, karena tanpa seorang sekretaris pelayanan administrasi kantor tidak akan berjalan dengan lancar. Seorang sekretaris pun harus bekerja secara maksimal dan profesional. Dengan bekerja secara maksimal dan profesional, maka pekerjaan seorang sekretaris dapat berjalan dengan baik dan akan menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi organisasi maupun masyarakat sehingga dapat memaksimalkan proses pelayanan administrasi yang berada di DISPORA JATIM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka rumusan permasalahan adalah bagaimana peran sekretaris dalam menunjang pelayanan administrasi di PPID DISPORA JATIM.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dan asumsi yang ada dalam laporan ini membahas tentang pelayanan administrasi di *front office* yang berada di PPID DISPORA JATIM

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka didapatkan tujuan dari laporan proyek akhir ini adalah mengidentifikasi dan membahas peran sekretaris dalam menunjang pelayanan administrasi di *front office* PPID DISPORA JATIM.

1.5 Manfaat

Manfaat dari implementasi peran sekretaris dalam menunjang pelayanan administrasi adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas
2. Menghasilkan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat.
3. Mempererat hubungan antara industri dan perguruan tinggi
4. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa – mahasiswa yang melakukan kerja praktik

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan membahas mengenai latar belakang permasalahan yang terdapat pada Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur (DISPORA JATIM), rumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bagian ini akan membahas tentang gambaran umum perusahaan yaitu DISPORA JATIM yang meliputi Visi dan Misi perusahaan, logo, struktur organisasi, serta gambaran umum tempat Proyek Tugas Akhir.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bagian ini akan membahas tentang landasan teori yang digunakan sebagai penunjang dan pendukung dalam menyelesaikan Proyek Tugas Akhir meliputi tentang, tugas sekretaris, wewenang dan tanggung jawab, penanganan telepon, dan undang – undang tentang keterbukaan informasi publik.

BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Pada bagian ini akan membahas tentang uraian pekerjaan selama Proyek Tugas Akhir, serta pemecahan masalah dan solusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama

melakukan penelitian secara detail pada bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur (DISPORA JATIM)

BAB V

PENUTUP

Pada bagian ini akan membahas tentang kesimpulan dari kegiatan yang dilakukan pada DISPORA JATIM serta saran kepada bagian yang dibahas dan menjadi solusi agar dapat dikembangkan dengan lebih baik dan diharapkan pula dapat bermanfaat bagi pembaca.

