

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mengingat akan pentingnya peran pelayanan administrasi dalam suatu organisasi publik maupun swasta perlu untuk peningkatan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khusus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana demokratisasi dan otonomi daerah termasukantisipasi terhadap kemajuan IPTEK, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan satu upaya yang terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran instansi pemerintah dan BUMN.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Suryanto dan Sutopo (2006) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Suryanto dan Sutopo, 2006). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Service berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari teori Zeithaml (2000), yaitu dengan mempertimbangkan lima faktor. Faktor pertama adalah *tangible* atau sarana fisik, kedua *reliability* atau keandalan untuk menyediakan pelayanan, ketiga adalah *responsiveness* atau kesanggupan memberikan pelayanan cepat dan tepat, yang keempat adalah *assurance* atau keramahan dan sopan santun yang menyakinkan kepercayaan konsumen dan kelima adalah *emphaty* atau sikap penuh perhatian terhadap konsumen.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi, baik publik maupun swasta

bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik dan metode untuk menarik lebih banyak para pelanggan. Dimana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain langsung. Jadi dalam mempertahankan hidup setiap individu memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun bantuan atau karya orang lain. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dapat dibuat suatu perumusan masalah yaitu:

“Bagaimana proses administrasi pada Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam menunjang pelayanan internal?”

1.3 Pembatasan Masalah

Agar masalah tidak menyimpang dari latar belakang, maka batasan masalahnya adalah tentang proses administrasi pelayanan internal khususnya di Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur.

1.4 Tujuan Proyek Akhir

Sesuai latar belakang masalah dan perumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari proyek akhir ini adalah untuk mengetahui proses

administrasi pada Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam menunjang pelayanan internal.

1.5 Manfaat Proyek Akhir

Diharapkan laporan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran, saran, masukan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan proses administrasi dan kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam menunjang pelayanan internal di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun susunan laporan Proyek Akhir ini, antara lain:

1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan beberapa hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan permasalahan, tujuan Proyek Akhir, manfaat Proyek Akhir, dan sistematika penulisan yang sesuai dengan pelaksanaan kerja praktek yang digunakan dalam pengumpulan data yang sebenarnya.

2. Bab II Gambaran Umum Instansi/Perusahaan

Dalam bab ini akan membahas mengenai sejarah singkat instansi/perusahaan, lokasi, visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi singkat pada tempat Proyek Akhir secara khusus.

3. Bab III Landasan Teori

Dalam bab ini berisi tentang literatur-literatur yang digunakan sebagai acuan dalam pendalaman materi dan sebagai landasan pembahasan.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini membahas mengenai jawaban dari perumusan masalah dengan berdasarkan landasan teori dan aplikasinya di lapangan.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran dari keseluruhan pembahasan dan pelaksanaan Proyek Akhir di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur.

6. Daftar Pustaka

Bagian ini berisi judul dan pengarang buku dan penunjang lainnya yang digunakan penulis sebagai acuan dalam penulisan laporan Proyek Akhir.

7. Lampiran

Bagian ini berisi daftar lampiran-lampiran pada saat Proyek Akhir di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur.

