PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI DI BAGIAN UMUM DAN PERLENGKAPAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG PROVINSI GORONTALO

JURNAL

ILYAS IRDHAM INDRA PRATAMA
NIM. D02416067

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI DI BAGIAN UMUM DAN PERLENGKAPAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG PROVINSI GORONTALO

Ilyas Irdham Indra Pratama[1], Srihandayani Suprapto[2], Nuzlan Botutihe[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the administration service procedures in general parts and equipments at Public works office of Gorontalo Province. The method used descriptive research with qualitative approach. The result showed the administration service procedures in public works office were going well. This is can be seen from the form of administrative services provided by employees in the Gorontalo Province Public Works Department in accordance with the stipulated of standard operating procedures with five indicators that examined there are consistency, commitment, continuous improvement, binding, all elements have an important and well-documented role, which has been carried out in accordance with standard operating procedures (SOP) at the Public Works Office.

Keywords: *Administration Service Procedures.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Perlengkapan di Dinas PU Provinsi Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan administrasi di bagian umum dan perlengkapan di Dinas PU provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai yang ada di lingkungan Dinas PU Provinsi Gorontalo telah sesuai SOP yang ditetapkan. Hal tersebut terlihat dari 5 indikator yang diteliti yakni, konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat, seluruh unsure memiliki peran penting dan terdokumentasi dengan baik, yang sudah terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) di Dinas PU.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia dimaksudkan untuk mewujudkan cita-cita nasional, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pesatnya pembangunan nasional dalam segala bidang era reformasi ini memerlukan tenaga kerja yang handal. Artinya tenaga kerja yang dapat meneruskan kesinambungan pembangunan nasional melalui peningkatan sumber daya manusia yang ada secara profesional. Profesionalisme membutuhkan

tenaga kerja yang berdedikasi tinggi, moralitas yang baik, loyalitas terjamin dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi. Pelaksanaan pembangunan mengikutsertakan pegawai atau aparatur pemerintah bersama rakyat memegang peranan penting yaitu sebagai pelaksana dalam menjalankan pembangunan dan sebagai penggerak laju pembangunan disegala bidang.

Peranan pegawai atau aparatur negara sangat dituntut dalam menjalankan tugas dibidang masing-masing untuk lebih ulet, terampil, cekatan, berdedikasi tinggi dan menuju kepada suatu efisiensi untuk dapat mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan baik materil maupun spiritual. Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai atau aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian yang serius dari setiap organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organsiasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh kemampuan serta keterampilan pegawainya disamping kemampuan untuk menggerakkan dan mengarahkan bawahan atau pegawai dari pimpinan organisasi itu sendiri.

Setiap daerah diberi kewenangan dan dituntut untuk meningkatkan kemandirian daerah baik dalam hal keuangan maupun kualitas sumber daya manusianya. Pemerintah daerah harus berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparatur disegala bidang karena peran sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Organisasi secara umum merupakan suatu sistem atau kumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi suatu organiasi tidak bisa dipisahkan dengan faktor manusia dan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang akan dicapai suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang paling menentukan.

Banyak permasalahan yang serius yang dihadapi oleh organisasi, misalnya adanya kesalahan manajemen atau kesalahan operasional sehingga organisasi tersebut jadi kurang produktif atau macet sama sekali, akibatnya pekerjaan banyak yang tertunda dan banyak kerugian yang ditanggung. Hal ini terjadi lebih di sebabkan oleh faktor pegawai yang belum memadai dan kurang mendapat perhatian untuk dikembangkan melalui jalur-jalur pengembangan seperti pendidikan dan pelatihan. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara professional harus diberikan pendidikan dan pelatihan yang sebaik baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin.

Sesuai dengan yang tercantum dalam UU No. 43 Tahun 1999 perubahan atas UU No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok - Pokok Kepegawaian Pasal 31 ayat (1), yang berbunyi

“Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggara pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan”.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara.Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini 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 adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran dan keadaaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan pada dinas Pekerjaan Umum yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industry dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja.

Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang pekerjaan umum menempati urutan pertama dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Namun fenomena yang dihadapi oleh bagian umum dan perlengkapan dinas pekerjaan umum (PU) Provinsi Gorontalo adalah administrasi atau sistem manajemen yang digunakan masih klasik atau konvensional sehingga sangat menyita waktu, tenaga dan biaya. Contohnya untuk menyelesaikan disposisi perjalanan dinas, harus melewati persetujuan para pengambil kebijakan di sekretariat provinsi Gorontalo sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun terkadang terkendala oleh para pengambil kebijakan tersebut tidak berada di tempat atau dengan kata lain masih mengerjakan tugas lain, sehingga untuk menyelesaikan atau menandatangani surat tersebut butuh waktu yang tidak sesuai dengan SOP.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Prosedur Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Perlengkapan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Perlengkapan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan atau dimaksudkan untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu (Singarimbun dan Effendy, l992; Arikunto, 2000). Dalam penelitian ini peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Arikunto (2000), bahwa penelitian deskriptif biasanya merupakan penelitian nonhipotesis, sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.

Berdasarkan pendapat di atas, penelitian ini diajukan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Perlengkapan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo.

Lokasi penelitian ini adalah Bagian Umum dan Perlengkapan dinas Pekerjaan Umum Provinsi Gorontalo dengan informan yang terdiri dari Kepala Dinas PU, Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan, Kepala Satker PSPLP, Pejabat Pembuat Komitmen dinas PU, Bendahara Satker PSPLP dan Staf ASN di Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi sebanyak 3 orang.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh melalui pengisian kuisioner dan disertai dengan wawancara langsung dengan responden terkait penelitian dan sumber data sekunder yaitu data hasil yang berhubungan dengan hasil observasi yang meliputi data-data yang mendukung data primer.

Pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data oleh peneliti. Oleh karena itu instrumen yang digunakan terdiri dari Observasi, Wawancara dan Kuisioner (daftar pertanyaan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Berdasarkan PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 tentang pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain:

1. Konsisten

Indikator ini lebih mengarah pada pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai SOP yang dilakukan harus secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran pegawai yang ada di bagian umum dan perlengkapan di Dinas PU Provinsi Gorontalo. Dalam penelitian ini konsisten yang dimaksudkan adalah

pada pelaksanaan SOP sudah dikalukan sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan administrasi Di Bagian Umum Dan Perlengkapan Di Dinas Pu Provinsi Gorontalo pelaksanaannya telah sesuai yang diharapkan bersama, namun terlepas dari hal tersebut masih ada beberapa kendala yang menjadi persoalan terkait pelayanan administrasi di bagian umum dan perlengkapan di Dinas PU tersebut, hal ini terlihat dari pelayanan administrasi yang digunakan masih sangat menyita waktu, tenaga dan biaya, dan proses diposisi harus melewati persetujuan para pengambil kebijakan yang terkadang tidak ada ditempat hal ini tentu membuat pelayanan administrasi kurang efektif.

2. Komitmen

Komiteman yang dimaksudkan adalah SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh unsur yang ada di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo, dari level yang paling rendah dan tertinggi. Komitmen yang diingkinkan disini adalah adanya rasa tanggung jawab yang harus ada pada setiap pegawai di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam melaksanakan pelayanan administrasi sesuai SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan Administrasi di Bagian Umum Dan Perlengkapan Di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo pelaksanaannya telah sesuai SOP yang berlaku.

3. Perbaikan Berkelanjutan

Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif. Perbaikan berkelnajutan yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah adanya tahap atau upaya perbaikan terhadap SOP agar kedepannya pelaksanaan pelayanan administrasi berdasarkan SOP yang benar efektif dan efisien,

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Standar Prosedur Pelayanan Administrasi Di Bagian Umum Dan Perlengkapan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo terus diupayakan perbaikannya agar lebih optimalnya layanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari adanya upaya pihak Dinas dalam melakukan bimbingan teknis pada pegawai terkait.

4. Mengikat

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan. Indikator ini lebih mengarah pada adanya rasa tanggung jawab pada seluruh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang untuk penyelnggaraan pelayanan publik yang sesuai SOP yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo telah melakukan pelayanan administrasi sesuai tupoksi masing-masing. Hal ini memang telah dilakukan sebaimana mestinya, karena merupakan bagian tanggung jawab bagi pegawai yang di

lingkungna Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

5. Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting

Seluruh pegawai memiliki peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan. Pada indikator ini dimaksudkan adalah masing-masing pegawai dibidang tertentu yang ada di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang memiliki tupoksi yang harus dilakukan dan memiliki saling keterkaitan satu sama lain sehingga proses pelaksanaan pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab bersama.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh unsur pegawai yang di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Hal ini dilakukan mengingat, semua bidang pelayanan administrasi yang memiliki keterikatan yang saling mempengaruhi dalam bidang pelayanan administrasi. Oleh sebab, itu agar pelayanan administrasi dapat berjalan optimal apabila seluruh unsur pegawai tersebut bekerja sama dalam hal pelaksanaan SOP demi terwujudnya sebuah pelayanan administrasi yang diharapkan bersama.

6. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus di dokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan. Maksud dari indikator ini adalah lebih kepada harus ada pengarsipan atau dokumentasi yang baik pada seluruh standar prosedur yang dijadikan acuan jika diperlukan untuk perbaikan kedepannya. Pada penelitian ini yang dimaksudkan dokumentasi adalah lebih kepada perlunya pengarsipan dokumen yang dapat dijadikan refernsi kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa terkait penataan administrasi penting dilakukan untuk referensi kedepannya, maka dilakukan melalui penataan elektronik sistem dan dalam bentuk pembukuan dokumen.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan Administrasi di Bagian Umum dan Perlengkapan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai yang ada di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo telah sesuai SOP yang ditetapkan. Hal tersebut terlihat dari 5 indikator yang diteliti yakni, konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat, seluruh unsure memiliki peran penting dan terdokumentasi dengan baik, yang sudah terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) di Dinas Pekerjaan dan Tata Ruang.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya maka saran yang akan diberikan peneliti adalah:

1. Perlu dilakukan upaya perbaikan SOP pada pelayanan administrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Gorontalo
2. Perlu ditingkatkan kesadaran pegawai yang ada di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang terhadap tupoksi yang menjadi tanggung jawab dalam hal pelaksanaan SOP agar pelayanan administrasi berjalan dengan sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2001. Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.

Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Skripsi Unpad. Jakarta.

Insani, Istyadi. 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 43 Tahun 1999 perubahan atas UU No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian