

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Kegiatan administrasi sangat di perlukan dalam setiap kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun swasta. Salah satu unsur dari kegiatan administrasi adalah kegiatan tata usaha yang berperan penting dalam proses kegiatan administrasi. Menurut Soerjono Soekanto (2003:243) peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Jadi, peranan tata usaha adalah suatu hak dan kewajiban bagi tata usaha dalam melayani kepentingan organisasi dan masyarakat.

Tata usaha adalah kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga dapat digunakan langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan dan dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Gie (2010:14). Demikian peranan tata usaha dalam setiap organisasi diharapkan memiliki tenaga kerja yang terampil, berpengalaman baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan.

Tata usaha membantu menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan. Tata usaha memberikan pelayanan dan bantuan agar organisasi dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Setiap tugas dan pelaksanaan yang dilakukan oleh bagian tata usaha haruslah didukung dengan pelayanan administrasi yang baik. Pelayanan administrasi yang baik harus didukung dengan adanya adanya sumber daya manusia (SDM) yang terampil, kelengkapan peralatan, perlengkapan serta mesin-mesin kantor yang memadai serta sistem informasi yang efisien.

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah

bersifat administratif, karena pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Riant Nugroho (2017:16).

Pelayanan administrasi merupakan pekerjaan yang sering dipandang sebelah mata, tetapi mampu memberikan efek yang signifikan bagi suatu perusahaan ataupun instansi pemerintahan. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan suatu instansi pemerintahan, maka akan semakin baik kegiatan administrasi yang dijalankan dalam suatu instansi pemerintahan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kotler (2009:9).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tuntutan bagi setiap perusahaan maupun instansi pemerintah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat didukung dengan adanya keberhasilan dalam menyelenggarakan kegiatan administrasinya seperti melakukan pencatatan dan pemeliharaan dokumen serta keterangan-keterangan yang penting untuk menjadi bahan penilaian program bagi perkembangan organisasi tersebut.

Adapun kegiatan tata usaha dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan adalah melayani pekerjaan operatif seperti melayani pekerjaan administrasi, mengelola surat masuk dan surat keluar dan mencatat perlengkapan dan peralatan kantor.

Kegiatan Tata Usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan juga tidak terlepas dari beberapa kendala yang dihadapi. Kegiatan administrasi yang diberikan oleh Bagian Umum Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan belum cukup optimal karena adanya kendala dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi adalah kualitas mesin-mesin kantor yang seringkali terjadi kerusakan seperti mesin printer

dan mesin fotocopy yang digunakan dalam membuat surat setiap harinya. Kendala tersebut mengakibatkan pekerjaan menjadi terhambat.

Setiap tugas dan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu instansi pemerintah maupun instansi swasta haruslah didukung dengan pelayanan administrasi yang baik. Seiring dengan berkembangnya lingkungan global maka dituntut agar pelayanan administrasi yang diberikan oleh tata usaha tersebut haruslah pelayanan yang prima yang mempunyai sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat sehingga dapat dikatakan penyelenggaraan pelayanan tersebut berhasil. Berdasarkan penjelasan yang ada di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan meneliti secara ilmiah masalah tersebut dengan judul **“Peranan Tata Usaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalahnya adalah:

1. Bagaimana peranan tata usaha usaha dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan?
2. Bagaimana kendala serta solusi dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk penulisan ini agar lebih terarah maka penulis akan membahas tentang aktivitas tata usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan yang mencakup beberapa kegiatan tata usaha. Penulis melakukan penelitian terhadap objek yang bersangkutan melalui wawancara dan observasi untuk mendapatkan data-data yang akan diolah menjadi suatu informasi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan tata usaha dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui kendala serta solusi bagian tata usaha dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan yaitu agar dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

1. Aspek Teoritis (keilmuan)

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya, khususnya di bidang tata usaha yang berperan dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi.

2. Aspek Praktis (kegunaan)

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi, acuan dan pedoman dalam membuat suatu kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang prima dalam melaksanakan kegiatan administrasi pada bagian tata usaha.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Tempat akan dilakukannya penelitian ini adalah pada Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Jalan Kapten A. Rivai Nomor 1, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30135.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan terhadap Kepala Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan serta beberapa karyawan yang bekerja di bagian Tata Usaha.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan dan situs internet dari institusi yang kredibel.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan

1. Wawancara

Langkah pertama peneliti akan melakukan wawancara kepada sumber data (informan). Maksud dari wawancara disini adalah, peneliti pada tahap ini berusaha untuk menggali informasi melalui wawancara dengan informan, dan peneliti mengusahakan kepada informan selaku sumber data memberikan informasinya dengan sebenarnya untuk mengisi data dalam penelitian ini. Adapun pada langkah ini peneliti menyiapkan daftar pertanyaan dan rencana perekaman aktivitas objek penelitian, dimana sumber data (informan) yang akan peneliti wawancara meliputi :

a. Wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha, sebanyak 1 (satu) orang.

b. Wawancara dengan Staf Tata Usaha, sebanyak 2 (dua) orang.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019:203).

Berdasarkan metode ini penulis mengamati secara langsung proses kerja para karyawan yang ada di lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.

b. Riset Kepustakaan

Berdasarkan metode ini penulis mengumpulkan, mempelajari dan memahami data-data yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas, baik dari buku-buku, literatur ataupun dari data informasi lainnya. Penulis juga menggunakan metode kepustakaan dengan cara menjadikan laporan kerja praktek mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya sebagai bagian referensi penulisan.

1.5.4 Uji Keabsahan Data (Triangulasi)

Triangulasi merupakan pendekatan ultimetode yang dilakukan oleh peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Sehingga fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik dan diperoleh kebenaran tingkat tinggi. Triangulasi adalah usaha dalam menganalisis kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan latar yang berbeda dalam penelitian kualitatif, langkah untuk mencapai kepercayaan tersebut adalah:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang terhadap beberapa pendapat dan pandangan beberapa staf lainnya;
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan suatu tugas yang harus dilakukan.

1.5.5 Analisa Data

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode Kualitatif

Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif, hasil penelitian yang melibatkan tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis dalam objek penelitian. Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Yusi dan Idris (2016: 108). Data yang diperoleh dari Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan menjadi

penguat data yang diperoleh dengan cara studi kepustakaan yaitu mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas sehingga diharapkan akan memperoleh data akurat yang tepat mengenai permasalahan yang terjadi. Adapun data-data yang diperoleh tersebut menjelaskan tentang Peranan Tata Usaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.

b. Metode Deskriptif

Pada metode deskriptif ini peneliti menganalisis serta meringkas beberapa kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dari hasil wawancara dan pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.