

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang baik dan cepat sangat perlu diberikan baik kepada kosumen maupun kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun perusahaan kepada masyarakat maupun konsumen yang membutuhkan pelayanan perlu dilakukan dengan cepat dan terukur baik waktu maupun hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Oleh sebsb itu pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk tetap bertahan atau mencari pelayanan yang lebih baik lagi.

Parasuraman dalam Sudarso (2016: 57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Kualitas pelayanan di Indonesia banyak sekali seperti pelayanan administrasi di kantor, di sekolah, di koprasi, di bank dan lain-lain. Oleh sebab itu pemerintah dalam melayani masyaraka perlu melakukan terobosan dan perbaikan secara menyeluruh karena di area teknologi dan informasi saat ini masyarakat semakin cerdas dan keterbukaan informasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap kinerja birokrasi dalam menyelegarakan pelayanan. Oleh sebab itu subtansi administrasi sangat berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan..

Salah satunya contoh pelayanan yang ada di Indonesia yaitu pelayanan administrasi pendidikan , dalam proses pembelajaran keberadaan pelayanan administrasi sekolah sangat mendukung peningkatan mutu dan pelayanan pendidikan apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai disyaratkan. Sebagai suatu komponen dalam pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi pendidikan sekolah tidak dapat dilakukan oleh pihak pendidik. Hal ini disebabkan pekerjaannya bersifat adminitratif dan merupakan pekerjaan untuk kelancaran proses pembelajaran yang lebih

memerlukan keterampilan khusus serta memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang di syaratkan untuk pendidik.

Penulis memilih magang di kantor dinas perhubungan dan di tempatkan pada bagian admistrasi, karena penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang ada di kantor di dinas perhubungan kota prabumulih. Salah satu untuk mencapai keberhasilan di Kantor Dinas Perhubungan Prabumulih adalah menciptakan kesan bagi masyarakat yang dapat dilakukan melalui pelayanan. Khususnya Kantor Dinas Perhubungan Prabumulih yang bergerak dibidang pelayanan administrasi, dimana pelayanan merupakan hal penting yang dapat memberikan hubungan erat bagi Kantor Dinas Perhubungan tersebut dengan masyarakat kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini memberi arti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik tidak semata-mata hanya demi kepentingan sendiri, namun pemberian kualitas pelayanan yang baik juga merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh suatu organisasi dalam menyediakan pelayanan administarsi yang mengacu pada kode etika para pekerja untuk siap dan selalu memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan dan kepentingan masyarakat.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Prabumulih merupakan salah satu perusahaan/instansi daerah yang bergerak dibidang transportasi yang terletak di Jalan lingkaran timur, kelurahan Sukaraja Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31113. Dinas Perhubungan dengan jumlah pegawai sebanyak 177 pegawai, 54 orang pegawai PNS dan 123 orang pegawai PHL, Dinas Perhubungan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan administrasi. Dinas perhubungan sebagai penyedia layanan administrasi mempunyai tugas pokok membantu walikota dan aparaturnya dalam penyelenggaraan dan menciptakan keterlibatan dan kenyamanan masyarakat. kemasyarakatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau

perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari dinas perhubungan yaitu melayani dalam hal pembuatan surat izin peminjaman kendaraan kota (bis), dan menanggapi semua keluhan baik itu tentang perpakiran, terminal, dan lalu lintas lainnya.

No	Status	Jumlah Pegawai	Total
1	PNS	54	177
2	PHL	123	

Sumber: data olahan 2020

Pelayanan yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Prabumulih yaitu penyediaan jasa perijinan kendaraan Dinas, melayani setiap masyarakat dan instansi yang datang untuk kepentingan dalam meminjam alat transportasi. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah studi tentang kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh pihak Dinas Perhubungan kepada masyarakat untuk mendapatkan gambaran tentang hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi masyarakat dan dapat memuaskan mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, sehingga pihak Dinas Perhubungan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, diabaikan dan dijalankan biasa saja dalam kualitas pelayanan yang mereka berikan, sehingga kepuasan masyarakat akan tercipta secara totalitas.

Berdasarkan fenomena-fenomena pelayanan Administasi Dinas Perhubungan Kota prabumulih menjadi salah satu tempat pelayanan publik yang penulis teliti untuk bisa melihat apakah pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya pengguna pelayanan administrasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Perhubungan Di Kota Prabumulih”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan mengenai kualitas Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi Dinas Perhubungan di Kota Prabumulih.
2. Bagaimana hubungan sistem administrasi Dinas Perhubungan dalam melayani masyarakat yang ada di Kota Prabumulih .

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Sekretariat Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kota Prabumulih
- 2 Untuk mengetahui keluhan yang sering di dapatkan oleh masarakat terhadap pelayanan yang di berikan Dinas Perhubungan Kota Prabumulih.

1.3.2 Manfaat Penelitian

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Pendidikan Administrasi Bisnis untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat.

b. Bagi Dinas Perhubungan Kota Prabumulih Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kota Prabumulih agar lebih baik lagi.

1.4. Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis menyadari bahwa permasalahan tentang Pelayanan Administrasi begitu luas melihat hal itu untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan dalam pembahasan laporan akhir ini. Maka penulis merasa perlu untuk memberikan batasan pada ruang lingkungnya yaitu **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Perhubungan Di Kota Prabumulih”**

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis mengambil objek penelitian pada bagian administrasi, pada bagian pelayanan komplain di Kantor Dinas Perhubungan kota Prabumulih

1.5.2 Jenis Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2014:308) adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”, data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan, data primer ini disebut juga data asli atau data baru.

Data primer penulis dapatkan secara langsung dari lokasi penelitian yaitu di Dinas Perhubungan kota prabumulih dan di tempat-tempat yang relevan dengan penelitian ini. Data tersebut peneliti dapatkan melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2014: 309) adalah “sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalkan lewatorang lain atau dokumen”.

Data sekunder penulis dapatkan melalui dokumen-dokumen peraturan-peraturan, serta laporan yang berhubungan langsung dengan kinerja pelayanan administrasi Dinas Perhubungan kota prabumulih dan situs resmi dinas perhubungan yaitu: <https://www.kotaprabumulih.go.id>. Data tersebut kemudian dikumpulkan dan dipelajari untuk menjadi acuan dalam pengumpulan data berikutnya.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

“Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data” (Sugiyono 2014: 308). Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

a. Observasi

Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti “melihat” dan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan segala aspek dalam fenomena tersebut. Observasi adalah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu secara langsung.

Menurut Sugiyono (2014:310) menyatakan bahwa “observasi adalah dasar ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

Peneliti melakukan observasi pada bagian kesekretariat dengan keadaan buku-buku tersebut, apakah masih layak pakai atau tidak. Pengamatan melibatkan semua indra (pengelihat, penciuman, dan perasa). Pencatatan hasil dapat dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. sebagai teknik pengumpulan data primer,yaitu penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan seperti pegawai Dinas Perhubungan, masyarakat atau pengguna jasa pelayanan administrasi Dinas Perhubungan Kota Prabumulih , serta pihak-pihak yang relevan dengan penelitian. Wawancara tersebut dilakukan guna mempertanyakan mengenai pelayanan administrasi .Dinas Pehubungan di Kota Prabumulih.

Dari wawancara tersebut, penulis dapat mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan administrasi Dinas Perhubungan Kota Prabumulih serta Wawancara yang peneliti lakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur sesuai dengan fokus penelitian ini. Pengambilan data melalui wawancara/secara lisan langsung dengan sumber datanya, baik melalui tatap muka atau lewat telephone, teleconference. Jawaban responden direkam dan dirangkum sendiri oleh penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:329) teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode ovservasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik Dokumentasi yang peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi penunjang melalui berbagai dokumen berupa laporan-laporan, peraturan-peraturan, jurnal-jurnal, dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumen tersebut membantu penulis guna melengkapi materi-materi tentang kinerja Dinas Perhubungan dalam dalam memberikan memberikan pelayanan admniistrasi.

1.5.4 Lokasi Pengumpulan Data

Penulis melakukan Pengumpulan data untuk menyusun Laporan Akhir ini di kantor dinas perhubungan Jalan lingkaran timur kelurahan sukaraja Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.

1.5.5 Analisis Data

Menurut Sugiono (2014:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasinya.

Pengertian kualitatif menurut Meleong (2014:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya: (1) Perilaku; (2) Persepsi; (3) Motivasi. Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah maksudnya, objek yang berkembang apa adanya tidak dimanipulasi oleh penelitian lain dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau peneliti itu sendiri (*human instrument*). Untuk dapat menjadi instrument maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Adapun komponen dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi data. Pemilihan data yang peneliti lakukan dengan memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dari hasil wawancara dengan informan maupun observasi di lapangan, serta dokumentasi yang berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Penyajian data. Penyajian data yang penulis lakukan dengan membuat uraian penjelasan atau narasi serta tabel. Penyajian data tersebut berdasarkan informasi yang sesuai dengan penelitian.
3. Penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara teliti dan cermat dengan menggunakan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan sehingga data dapat di uji validitasnya. Dimana penelitian yang valid bersifat masuk akal, kredibel dan terpercaya.