

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka tercapainya tujuan pemerintah dengan efisien dan efektif, hendaknya dimunculkan suatu alat yang berhubungan dengan masing-masing fungsi secara terkontrol. Organisasi ini merupakan kesatuan fungsi-fungsi, sehingga setiap kegiatan atau operasi pemerintahan akan saling berhubungan antara fungsi-fungsi ini.

Oleh karena itu, setiap pemerintahan kelurahan baik pemerintah kelurahan di pedesaan maupun pemerintahan kelurahan di kota, pasti memiliki sistem administrasi pemerintahan, baik itu yang sudah menjadi kelurahan administrasi seperti kelurahan perkotaan maupun kelurahan otonomi seperti kelurahan di pedesaan yang kepadanya di sebut kepala desa. Dapat dikatakan bahwa setiap aktivitas yang direncanakan serta telah disusun dengan teratur, perlu adanya suatu sistem administrasi pemerintahan kelurahan agar dapat berjalan dengan baik dan efektif. Keefektifan sistem administrasi kelurahan akan membawa dan melayani pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan dan informasi yang diperlukan untuk memudahkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, hal tersebut juga memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih

baik, dengan demikian sistem administrasi pemerintahan kelurahan ini dapat menjangkau setiap kegiatan kelurahan.

Dalam pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan, didalamnya mencakup fungsi-fungsi manajemen yang mengharuskan adanya aktivitas-aktivitas yang dapat memberikan keterangan yang berisikan uraian-uraian mengenai keuangan, kepegawaian, perbekalan dan lain sebagainya. Aktivitas-aktivitas ini sangat diperlukan karena mempunyai kegunaan yang besar artinya bagi suatu kantor kelurahan dalam rangka menuju efektivitas kerja dalam organisasi pemerintahan.

Sistem administrasi didalam suatu pemerintahan tidak dapat dikatakan telah berjalan dengan baik karena sistem tersebut dirancang sesuai dengan kemampuan-kemampuan dari seorang pejabat yang kebetulan sudah tidak bertugas dalam instansi yang bersangkutan. Hal itu perlu diadakan perbaikan dan perubahan agar dapat meningkatkan pelayanan masyarakat. Sistem administrasi yang kurang baik dapat menumpuk dan menunda kegiatan. Oleh karena itu, masyarakat sering terpaku pada hal-hal yang sering terjadi dan terbiasa dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Pada instansi ini cenderung curiga dan sangat kaku didalam menerima perubahan yang akan dilakukan. Selain itu, terjadi pula kekhawatiran akan kehilangan posisi yang sekarang ditempati dan dapat juga menghambat karir dan berbagai tindakan yang menyimpang lainnya.

Karena sifat dan kegiatan instansi pemerintah yang berubah-ubah dan lambat di dalam menerima sistem baru maka dengan sendirinya sistem

administrasi yang lambat pasti selalu ketinggalan. Sistem administrasi mempunyai keterkaitan dengan struktur organisasi, yaitu mencatat semua aktivitas dalam suatu instansi pemerintahan. Apabila masalah yang ada di dalamnya dibiarkan terus-menerus maka akan mengakibatkan sistem administrasi yang berjalan di dalamnya, terutama sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang berjalan dengan baik dan dapat menimbulkan hasil yang negatif.

Di dalam pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi tersebut masih terdapat adanya keterlambatan-keterlambatan serta kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kantor kelurahan kedung cowek surabaya. Hal ini disebabkan dengan adanya peraturan-peraturanyang harus dipenuhi oleh masyarakat-masyarakat sesuai dengan instruksi walikota surabaya.

Hal ini berarti kekurangan yang ada pada masalah pelaksanaan dari sistem prosedur tersebut dimana terutama faktor-faktor lay out dan hubungan antar fungsi-fungsi yang ada pada organisasi ini.

Demikian arti pentingnya suatu sistem dan prosedur bagi pelaksanaan pekerjaan terutama dari segi manajemennya.

Mengingat betapa pentingnya sistem administrasi pemerintahan kelurahan bagi suatu kantor kelurahan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas administrasi pemerintahan kelurahan, diteliti pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan kelurahan di kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya.

Oleh sebab itu, judul skripsi yang dipilih adalah “PENGARUH SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KELURAHAN KEDUNG COWEK KECAMATAN BULAK KOTA SURABAYA”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah dalam skripsi dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap tingkat efektivitas kerja dikelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya?
2. Seberapa besar pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap tingkat efektivitas kerja dikelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap tingkat efektivitas kerja di kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat efektivitas kerja di kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan wawasan tentang sistem pemerintahan yang berjalan di kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya

2. Bagi pejabat kelurahan Kedung Cowek dan masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para pegawai atau pejabat kelurahan Kedung Cowek Surabaya maupun masyarakat sekitar tentang sistem administrasi pemerintahan di kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya.

3. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan terhadap penelitian sejenis lainnya.

E. Definisi Konsep Dan Operasional

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Kerlinger (1973), variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Kidder (1981) variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah berat badan dan tinggi badan sedangkan variabel terikatnya adalah kebugaran jasmani dalam Cheerleader. Setiap variabel

yang akan diteliti, didefinisikan secara operasional agar dapat diukur. Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamati atau terobservasi.

Adapun definisi konsep dari judul ini adalah :

1. System pelayanan administrasi kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik diharapkan memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Semua urusan mulai dari pengurusan KTP, PBB, IMB, sampai kepada urusan pernikahan atau perceraian bermuara di kantor ini. Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar hidup dan kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum. Untuk itu diperlukan adanya system pelayanan dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. System pelayanan administrasi kelurahan adalah cara atau metode yang digunakan aparat pemerintah setempat dalam melayani segala kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan kependudukan.

2. Efektivitas kinerja

Efektivitas kinerja mempunyai berbagai macam pengertian menurut para ahli, namun secara umum memang belum ada kesesuaian

pendapat mengenai konsep efektivitas hal tersebut dikarenakan para ahli dalam merumuskan pengertian efektivitas hanya memandang dari sudut bidang kajian dan disiplin ilmu tertentu. Menurut H. Emerson yang dikutip oleh Soewarno Handyaningrat (Soewarno Handyaningrat, 1982:16) “efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.” Sedangkan T. Hani Handoko “efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, seorang manajer efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metoda (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan”.

Adapun Pengertian kerja menurut The Liang Gie (1990:42) adalah “keseluruhan pelaksanaan aktivitas-aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang berhubungan dengan kelangsungan hidupnya”. Sondang P. Siagian (1985:151) mengenai efektivitas kerja yaitu “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, bergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.” Untuk terwujudnya kerja yang efektif, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Richard M. Steers (1985:9-11) “mengidentifikasi empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijakan manajemen”.

Dalam kenyataannya, system pelayanan memiliki peranan penting dalam menilai suatu kinerja terutama pada instansi yang berada di kelurahan kedung cowek, dengan adanya kemajuan dalam system pelayanan maka akan berdampak pada efektifitas kinerja serta meringankan tugas dari aparat. Selain system pelayanan yang harus terus diperbaiki, factor lain yang bias mempengaruhi efektifitas kinerja adalah keahlian dan lingkungan kerja.

Identifikasi Variabel

Variabel merupakan salah satu unsur penelitian. Di dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan dua variabel yaitu efektifitas kinerja sebagai variabel terikat (x) dan system pelayanan administrasi sebagai variabel bebas (y). untuk lebih jelasnya, penulis menjelaskan indikatornya sebagai berikut :

- a. Variabel bebas (x) : analisis masalah dan pengaruh sistem pelayanan administrasi dengan indikator sebagai berikut:
 - Kebijakan pelayanan administrasi terhadap masyarakat
 - Sistem pelayanan di kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak Surabaya
 - Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi
- b. Variabel (y) dengan indikatornya :
 - Hasil pelayanan administrasi kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya.

F. Landasan Teori

Sebelum penulis menguraikan tentang pengertian sistem pelayanan administrasi terlebih dahulu, akan diuraikan pengertian dan arti penting suatu sistem.

Menurut Kumorotomo dan Subando Agus Margono (1988:8), bahwa sistem adalah kumpulan atau himpunan dari unsur komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi dan saling bergantung , sedangkan menurut The Liang Gie (1980:55) sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebulatan untuk melaksanakan suatu fungsi.

Lebih lanjut Pamudji (1970:5) berpendapat bahwa sistem dapat dibatasi sebagai upaya dengan mana pegawai-pegawai perusahaan pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan . sistem menyediakan nama bagi pelaksanaan kebijakan menegerial.

Sistem adalah suatu rangkaian dari pada tata atau prosedur , yang kemudian akan berbentuk suatu kebutuhan atau pola tertentu dalam rangka pelaksanaan suatu fungsi untuk mencapai tujuan instansi.

Prosedur sendiri menurut Baribun (1981:2) adalah urutan pekerjaan yang biasa melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih , disusun untuk menjamin adanya bahan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang sering terjadi. Sedangkan Moekijat (1990:2) menyatakan bahwa prosedur adalah serangkaian tugas yang sering berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang telah disesuaikan.

Tata kerja merupakan cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin arah suatu tugas yang diperoleh dengan mengikat faktor-faktor tujuan peralatan fasilitas kerja, waktu, ruang dan biaya. Jadi sistem dan prosedur ini ternyata merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Sebab hal ini merupakan suatu rangkaian dari kegiatan untuk menyelesaikan suatu kegiatan. Disamping itu sistem dan prosedur akan membawa fungsi-fungsi dan kebijaksanaan dan pemimpin menjadi kegiatan pelaksanaan.

Sehubungan dengan pentingnya persoalan sistem dan prosedur ini, didalam tugas manajemen, sistem dan prosedur mempunyai hubungan yang erat dengan manajemen itu sendiri. Hal ini dapat kita lihat dari pendapat Martowidjaja (1981:5) yang mengemukakan bahwa sistem dan prosedur merupakan bagian yang integral dari tugas setiap manajemen dimana sistem dan prosedur berfungsi sebagai alat atau sarana tercapainya hubungan tersebut. Oleh karena itu suatu sistem dan prosedur harus langsung dan atau bekerja dalam satu rangka dasar struktur organisasi, Jadi tidaklah mungkin memisahkan suatu struktur organisasi dari struktur prosedural kantor. Organisasi disini menyajikan rangka dasar dimana prosedur-prosedur tersebut diterapkan juga lemah. Meskipun suara struktur organisasi yang baik tidak dapat menjamin adanya sistem dan prosedur yang baik pula. Namun yang pasti bahwa suatu struktur organisasi yang jelek tidak mungkin menyajikan sistem dan prosedur yang baik pula.

Dengan demikian sistem dan prosedural tersebut benar-benar merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung pengawas dan penganalisis dari setiap aktivitas atau kegiatan dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Sistem dan

prosedur merupakan penghubung antar fungsi yang satu dengan fungsi yang lainnya sehingga merupakan rangkaian tahap demi tahap dan akhirnya mencapai tujuan akhir. Akan tetapi pelaksanaan yang demikian bukanlah merupakan pelaksanaan yang baik. Karena hanya merupakan rangkaian untuk mencapai tujuan akhir. Dapat saja sistem dan prosedur itu menyimpang dari ketentuan yang ada, meskipun akhirnya sampai pada tujuannya.

Sistem dan prosedur yang dapat dikatakan berhasil dengan baik sesuai dengan tujuan apabila sistem dan prosedur itu sendiri bertambah atau berkurang adanya suatu kontrol yang akan mengamankan setiap langkah prosedur yang secara otomatis timbul. Dengan demikian setiap langkah kegiatan yang menggunakan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pimpinan akan dapat dipastikan bahwa langkah-langkah tersebut dapat lancar dan aman sampai tujuannya. Adanya buld in control atau sistem internal kontrol ini akan tampak setiap langkah kegiatan pekerjaan dapat diawasi secara efisien dan efektif. Disamping itu dapat pula di gunakan sebagai analisis serta evaluasi terhadap kesalahan-kesalahan.

Hal tersebut berkaitan dengan beberapa faktor-faktor yang dapat menunjang adanya sistem yang baik di dalam menyusun sistem dan prosedur.

1. Di dalam bagan organisasi, diharapkan terdapat adanya pemisahan fungsi secara tepat. Pada umumnya prinsip pemisahan menjadi perhatian yang mutlak diperlukan, yakni :
 - a. Kewenangan (authority)
 - b. Kewenangan pencatatan (recording)

c. Penyimpanan (costudy)

2. Pemberian wewenang serta prosedur pencatatan yang layak agar tercapai pengawasan yang cukup aktif.
3. Penempatan pegawai-pegawai yang kualitasnya seimbang dengan tanggung jawabnya.

Sedangkan yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri, menurut The Liang Gie yang dikutip Sutarto (1993:10) adalah pekerjaan ketatausahaan dan berhubungan dengan surat menyurat atau korespondensi, soal pencatatan atau registrasi, soal kearsipan dan sebagainya.

Administrasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses, pengertian ini diberikan oleh Siagian (1978:3) bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Senada dengan pengertian ini diberikan oleh Sudirdjo (1978:3) bahwa administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang yang secara teratur yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya.

Disamping sebagai proses, administrasi dapat pula diartikan sebagai institusi maupun sebagai fungsi. hal ini diungkapkan oleh Pamudji (1978:2) “Administrasi dapat berarti sebagai institusi/kelembagaan atau kepranataan yaitu suatu tatanan yang rapi dimana berlangsung rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dan akhirnya administrasi dapat mempunyai arti suatu fungsi yaitu dalam fungsi penyelenggaraan / pelaksanaan mencapai tujuan”.

Dijelaskan Westra (1982:45) dalam Ensikopledi Administrasi bahwa administrasi terdiri dari delapan unsur yaitu :

1. Pengorganisasian

Rangkaian aaktivitas menyusun kerangka menjadi wadah segenap kegiatan dari usaha kerjasama itu dengan jalan :

- a. Membagi dan mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilaksanakan
- b. Menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara para petugas atau unut-unit tugas.

2. Manajemen

Rangkaian aktivitas menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan segenap fasilitas mencapai tujuan tertentu .

3. Komunikasi

Rangkaian aktivitas menyampaikan warta dan memindahkan secara cermat buah pikiran dari seseorang kepada pihak lain dalam usaha kerja sama yang bersngkutan .

4. Kepegawaian

Rangkaian aktivitas mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan .

5. Keuangan

Rangkaian aktivitas mengelola segi-segi pembiayaan sampai pertanggung jawaban keuangan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan .

6. Perbekalan

Rangkaian aktivitas merencanakan , mengadakan , mengatur pemakaian , menyimpan , mengendalikan , merawat , menyingkarkan barang-barang keperluan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan .

7.Tata usaha

Rangkaian aktivitas menghimpun , mencatat , mengolah , menggandakan , mengirim , dan menyimpan berbagai keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan .

8.Hubungan masyarakat

Rangkaian aktivitas menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang bersangkutan .

Dari pendapat tersebut penulis dapat melihat bahwa sistem dan prosedur merupakan suatu kontrol alat atau sarana komunikasi yang dapat menghubungkan fungsi-fungsi dalam organisasi. Disini pimpinan dalam mencapai tersebut akan menggunakan sistem dan prosedur ini sebagai alat penghubung yang baik sekali mengigat pimpinan di dalam melaksanakan fungsionalnya mempunyai keterbatasan (span of control). Span of control adalah rentangan kontrol yakni jumlah terbanyak jawaban langsung yang dapat dipimpin dengan baik oleh seorang atasan tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, pimpinan organisasi membagi-bagi fungsinya ini kedalam beberapa fungsi-fungsi lain, misalnya disini fungsi seorang manajer /pimpinan, planing, organizing, actuating dan controlling. Kemungkinan untuk organisasi kecil ini masih dapat dilakukan sendiri, akan tetapi sudah berkembang sedemikian rupa sehingga masalahnya akan menjadi kompleks dan

saling berkaitan satu sama lain. Dari hal ini akan timbul kesulitan-kesulitan dari seorang pimpinan untuk mengingat semua fakta-fakta yang ia perlukan makin banyak catatan-catatan formulir-formulir dan laporan-laporan yang ia perlukan, makin banyak pula laporan-laporan yang harus disusun guna menjamin pengawasan terhadap pekerjaan kantor.

Dengan adanya kesulitan-kesulitan ini pimpinan akan membagi-bagi pertanggung jawaban pelaksanaan bidang-bidang pekerjaan dalam bentuk koor-koor (kepala urusan), dalam koord-koord ini ditugaskan menurut baginya masing-masing.

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem administrasi adalah rangkaian pekerjaan atau tata cara atau prosedur dalam meningkatkan suatu kegiatan yang mencakup beberapa tugas dalam suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Tentang pelayanan, pada penelitian ini yang akan dibahas adalah pelayanan publik atau sering dikenal dengan pelayanan jasa publik yang biasanya disediakan oleh negara atau pemerintah walaupun tidak menutup kemungkinan bagi swasta.

Menurut (1982:17), pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakah dalam kegiatan-kegiatan perusahaan atau instansi untuk mencapai target. Layanan yang diperlukan pada dasarnya ada dua jenis yaitu :

1. Layanan fisik

Yang sifatnya pribadi sebagai manusia. Layanan ini sebagai layanan yang menyangkut jiwa manusia.

2. Layanan administratif

Yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah)

Pelayanan dalam diri manusia disini semua ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan, ditinjau dari jenis pelayanan, menurut Sarwoto dalam bukunya “Dasar-dasar organisasi dan manajemen“ (1985:17) terdiri atas :

1. Pelayanan masyarakat secara langsung

Dimana masyarakat secara langsung menikmati pada waktu ia membutuhkannya dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu maka semakin banyak jasa yang diperolehnya, demikian juga sebaliknya.

2. Pelayanan masyarakat secara tidak langsung

Dimana masyarakat tidak memperoleh secara langsung, untuk menikmatinya kadang-kadang masyarakat tidak membutuhkannya, kebutuhan ini tidak menolong kaya atau miskin.

Setelah mengacu pada pendapat diatas, pelayanan dapat dipilih secara langsung dan tidak langsung dinikmati oleh masyarakat, layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Layanan lisan.
2. Layanan tulisan.

3. Layanan perbuatan.

Ketiga layanan diatas tidak selamanya berdiri secara murni melainkan kombinasi.

Untuk lebih jelasnya, uraian lebih lanjut tentang ketiga bentuk pelayanan ini adalah seperti yang dikemukakan oleh Moenir (1985:190-196), yaitu :

1. Pelayanan dengan jasa

Dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan dengan masyarakat bidang pelayanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan pada siapapun yang memerlukannya. Disinilah seorang petugas harus memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya serta mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat, tetapi cukup memperoleh penjelasan tentang sesuatu.

2. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam bentuk pelaksanaan tugas. Apabila pada masa sekarang ini yang disebut sebagai abad informasi yang menggunakan sistem layanan serta informasi yang menggunakan bentuk tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dapat memuaskan, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah ataupun dalam proses penyelesaian.

Layanan dengan tulisan ini terdiri atas dua golongan :

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi, dan sejenisnya

Ditunjukkan pada orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam melakukan urusan dengan lembaga atau instansi, misalnya pada petunjuk kerja, petunjuk syarat-syarat mendapatkan hak tertentu dan lain sebagainya.

- b. Layanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan penyerahan

Semua kasi dalam tulisan perlu untuk ditanggapi baik yang di ajukannya dalam bentuk tulisan (surat biasa) atau pemberitahuan.

3. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dengan perbuatan yang dilakukan oleh petugas tingkat menengah kebawah dengan faktor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan. Dalam kenyataan jenis pelayanan ini mempunyai hubungan lisan paling baik dan banyak dilakukan dalam pelayanan secara umum. Hanya titik terberat terletak pada perbuatan itu sendiri. Yang ditunggu oleh yang berkepentingan adalah “mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan bukan sekedar penjelasan“. Disini faktor kecepatan dengan kualitas yang memadai sangat menentukan. Ada beberapa hal yang berpengaruh terhadap pemberian pelayanan, seperti yang di kemukakan oleh Moenir (1985:88-119) sebagai berikut :

“dalam pelayanan jasa ada beberapa faktor pendukung atau faktor yang mempengaruhi pelayanan, faktor-faktor itu antara lain faktor kesadaran

para pejabat yang berkecimpung dalam pelayanan, aturan, organisasi, pendapatan, faktor keterampilan petugas serta sarana pelaksanaan pelayanan.

Faktor-faktor di atas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran pegawai dari segala tingkatan terhadap tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sehingga hasilnya sangat diharapkan memenuhi standar operasional. Kesadaran akan membawa pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas. Dengan demikian petugas yang menjalankan tugas dengan ikhlas, dengan kesungguhan dan disiplin akan menjiwai tingkah laku dan perbuatan selanjutnya.
2. Faktor aturan
Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Untuk itu penting diperhatikan tentang kewenangan pembuat peraturan terletak pada semua tingkat manajemen. Selain itu juga berkaitan dengan keabsahan dan kekuatan hukum atas peraturan karena dalam peraturan selalu ada sanksi terhadap pelanggaran.
3. Faktor organisasi

Organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efisien untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan . faktor organisasi sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan, didalam terdapat prosedur dan metode atau tata cara kerja.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan pegawai sebagai faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan, karena pada dasarnya tujuan organisasi bekerja untuk mendapan imbalan.

5. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peraturan, kelengkapan kerja, fasilitas kerja dan fasilitas yang lain yang berngsi sebagai alat utama atau pendukung dalam melaksanakan pekerjaan.

Fungsi sarana itu antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas
- c. Kualitas yang baik
- d. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Karena peran pelayanan sangat penting disamping faktor manusia sendiri, sarana dan fasilitas pelayanan disini, dapat memberi pelayanan dan dapat diberikan juga pada pemakai layanan.

6. Faktor kemampuan keterampilan



Faktor ini sebagai faktor pendukung para pegawai dalam melaksanakan tugas, baik pimpinan maupun bawahan, dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima pelayanan adalah keterampilan pelaksanaan dan petugas dibidang inilah yang dapat menimbulkan kesan baik dan buruknya suatu pelayanan.

Dasar Hukum Sistem Administrasi Pemerintah

Dasar hukum sistem administrasi pemerintahan kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak Surabaya adalah :

- a. Undang-undang dasar 1945, adalah sumber hukum dari seluruh perangkat negara
- b. Undang-undang republik indonesia No. 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan daerah
- c. Surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat I jawa timur No pem/128/22/SK/DS lampiran 1 (satu) tanggal 13 maret 1975
- d. Undang-undang No 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah

Pengertian Efektifitas Kerja

Efektifitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat kebersihan dalam mencapai sasaran atau tujuan yang dikehendaki atau ditetapkan pada suatu pelaksanaan kerja dalam organisasi . dalam rangka mencapai tujuan

organisasi sangat dibutuhkan individu-individu, sebagai anggota organisasi, yang bekerja untuk melaksanakan kegiatan organisasi, mereka sebagai faktor manusia menduduki posisi yang penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. dalam organisasi termasuk organisasi pemerintah maupun swasta, individu atau pegawai yang bekerja dalam melaksanakan kegiatan atau tugasnya itu sangat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, keberhasilan pencapaian tujuan itu sangat ditentukan oleh pelaksanaan kerja yang efektif.

Untuk mengetahui lebih lanjut arti efektifitas kerja, penulis memberikan pendapat beberapa para ahli. menurut siagian (1986:151), efektivitas kerja berarti menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak bergantung bagaimana tugas itu diselesaikan, serta bagaimana cara melaksanakannya dan beberapa biaya yang dikeluarkan.

Sujak (1990:18) menjabarkan efektifitas berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharga secara sepandai mungkin dalam usaha mengejar tujuan operasi dan operasionalnya.

Sedangkan Widodo (1981:77) mengartikan bahwa efektifitas artinya mencapai sasaran (kemampuan dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diserahkan). Kalau dalam usaha kerja tidak dapat digunakan tenaga kerja yang efektif berarti suatu penghamburan, serta biaya, tenaga, beban tetap bagi instansi pemerintahan maupun swasta.

Dari pendapat diatas, efektifitas kerja dapat menunjukkan suatu keberhasilan organisasi atau perusahaan, serta merupakan pelaksanaan kerja. Efektifitas sangat penting dalam suatu organisasi baik pemerintahan maupun perusahaan swasta. Oleh karena itu pekerjaan yang dilaksanakan secara efektif dapat berhasil dengan sempurna apabila ada ketepatan waktu dalam setiap pekerjaannya.

Bila dikaitkan dengan kerja seorang pegawai, efektifitas kerja hanya akan dapat tercapai apabila seseorang berhasil melaksanakan pekerjaannya sesuai yang dikehendaki atau yang ditetapkan. Atau dengan kata lain efektifitas kerjanya ditekankan pada keberhasilan melaksanakan tugas yang telah dibebankan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

Adapun yang menjadi kriteria dari pengukuran pelaksanaan pekerjaan, dalam rangka mencapai efektifitas kerja adalah kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerja. sSbagai mana yang dikemukakan oleh Dharma (1985:54-55) bahwa :

Sekarang kita harus menetapkan cara mengukur pelaksanaan kegiatan-kegiatan itu, banyak cara pengukuran yang dapat dipergunakan, tetapi hampir seluruh cara pengukuran mempertimbangkan hal-hal berikut :

1. Kuantitas (jumlah yang harus diselesaikan)

Kuantitas hasil kerja adalah jumlah atau banyaknya hasil pekerjaan yang telah dikerjakan. kuantitas hasil kerja menunjukkan jumlah atau banyaknya hasil pekerjaan yang diselesaikan. Kuantitas atau jumlah hasil kerja yang telah diselesaikan merupakan ukuran yang nyata atau

jelas untuk melihat keefektivitasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dalam melaksanakan pekerjaan itu efektif atau tidak. kuantitas hasil kerja yang diselesaikan atau dicapai ini tentunya terkait dengan rencana hasil kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

Rencana hasil kerja yang telah ditetapkan sebelumnya itu sebagai target yang harus dicapai atau terealisasi dalam penyelesaian pekerjaan oleh pegawai. Perbandingan dengan realisasi dan target hasil kerja akan dapat dilihat efektifitas kerja pegawai tersebut. hal ini pengukuran atau penilaian yang cukup obyektif dilihat secara kuantitasnya atau banyanya hasil pekerjaan yang telah dikerjakan.

2. Kualitas (mutu yang dihasilkan baik tidaknya)

Menurut Siagian (1986:147) bahwa “beranjak dari pandangan bahwa manusia organisasional mempunyai harga diri dan ingin dihormati, dapat dikatakan pula bahwa pada hakikatnya setiap orang ingin menghasilkan mutu yang tinggi“

Kualitas atau mutu didalam melaksanakan pekerjaan sangat diperlukan karena manusia sebagai pekerja harus dapat memberikan hal yang terbaik bagi perusahaan atau organisasi.

Pengukuran kualiatas diartikan sebgai tingkat kepuasan. Tingkat kepusan ini adalah seberapa baik penyelesaian tugas atau pekerjaan yang dikerjakannya. apakah pekerjaan tersebut ada kesalahan atau tidak adanya kesalahan. Disini ketelitian dapat juga dijadikan ukuran

dalam melaksanakan pekerjaan. Ketelitian dalam pekerjaan yang dimaksud yaitu ketelitian dari seorang pekerja dalam mengerjakan suatu pekerjaan, seperti pengisian blangko atau mengetik surat.

Kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan sangat mempengaruhi efektifitas kerja. dengan adanya kesalahan ini berarti pegawai tersebut kurang teliti dalam melaksanakan pekerjaan. Ketelitian seorang pegawai sangat dibutuhkan. Apabila seorang pegawai tidak teliti dalam membuat surat, orang yang membaca surat tersebut akan salah mengartikan surat-surat tersebut.

3. Ketepatan waktu (sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan)

Sebelum peneliti menguraikan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, peneliti akan mendefinisikan kata “waktu” terlebih dahulu. Terry (1986:449) berpendapat bahwa waktu merupakan sumber daya yang paling unik. ia bersifat langka serta elastis sempurna. Ia juga akan musnah sama sekali, dengan demikian waktu merupakan salah satu faktor dari efektifitas kerja dan dalam penggunaannya harus berhati-hati, cermat serta tepat sebab waktu merupakan sumber yang terbatas atau tidak dapat kembali lagi atau cepat berlalu.

Sedangkan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan merupakan hal yang sangat penting sebab menjadi ukuran dalam memberikan pelayanan kepada seseorang dengan baik. Menurut Dharma (1985:55) ketepatan waktu artinya pekerjaan itu selesai atau tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Unsur waktu dalam penyelesaian pekerjaan itu sangat penting dan berharga. Akan tetapi hal ini sering kurang disadari oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kurang perhatian terhadap waktu terutama dalam penyelesaian pekerjaan karena kurang diterapkannya dengan tegas waktu penyelesaian dari pekerjaan tersebut. Disamping itu, tidak adanya sanksi yang tegas terhadap pegawai yang tidak memenuhi ketentuan waktu penyelesaian pekerjaan, sehingga menghabiskan waktu yang berlarut-larut, apalagi jenis pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan sesama anggota kerja maka akibatnya akan merugikan anggota kerja. Sehingga orang lain merasa puas dengan hasil pekerjaannya tersebut yang pada saat tertentu dapat menimbulkan adanya tuntutan dari masyarakat dan membuat masyarakat enggan untuk mengurus keperluannya.

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan merupakan kesesuaian dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu merupakan penilaian yang penting dalam menentukan efektifitas kerja. secara sederhana dapat juga dikatakan bahwa efektifitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada bila mana tugas itu selesai.

Pengertian Kelurahan

Yang dimaksud dengan kelurahan atau desa adalah penyajian sebutan nama desa atau daerah yang setingkat yang merupakan satu kesatuan masyarakat hukum (*reche gemenschap*), baik secara genealogi merupakan teritorial yang hierarki .penguasa pemerintah kelurahan berada langsung dibawah kecamatan. Hal ini sbagai mana ditetapkan melalui surat menteri dalam negeri No. Desa /5/1/29, tanggal 29 april 1969 yang ditujukan kepada para gubernur kepala daerah propinsi diseluruh indonesia dan tembusannya disampaikan kepada para bupati atau walikota kepala daerah tingkat II diseluruh indonesia , yang merupakan salah satu ketentuan dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan atau desa.

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri, sedangkan desa adalah salah satu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Adapun pejabat kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan sedangkan desa dipimpin oleh kepala desa. Tentang pengangkatan kepala kelurahan yaitu kepala kelurahan adalah pegawai negeri yang diangkat oleh Bupati atau Walikota Kotamadya atas nama Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dengan memperhatikan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan kepegawaian sesuai dengan peraturan-

peraturan yang berlaku dan syarat-syarat yang dimaksudkan dalam pasal 4 Undang-Undang No. 12 tahun 1979 tentang Pemerintahan Republik Indonesia.

Tugas kepala kelurahan adalah penyelenggaraan dan penanggung jawaban utama dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah daerah, urusan pemerintah umum termasuk pembinaan ketentuan-ketentuan dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Hubungan Antara Sistem Pelayanan Administrasi dan Efektivitas Kerja

Sistem adalah satu kesatuan yang utuh yang tidak dapat dipisahkan , oleh karena itu, satu dengan yang lain saling melengkapi .sistem merupakan kerangka mekanisme organisasi. Jadi tanpa sistem atau landasandidalam proses pelaksanaanya, mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Menyadari betapa pentingnya peranan sistem pelayanan administrasi maka diperlukan adanya pemanfaatan waktu dengan sebaik-baiknya. Hal ini akan mempengaruhi hasil kinerja yang diharapkan agar dapat memenuhi suatu tujuan tertentu. Sistem pelayanan administrasi yang tesusun secara sistematis akan mampu mamberikan keefektivan kerja yang sesuai harapan.

Dengan meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, tidak terlepas dari sistem itu sendiri. Oleh karena itu, dengan adanya sistem yang sederhana akan memberikan arti bagi masyarakat dan bagi aparatur pelaksanaan dalam mengurangi adanya kesulitan-kesulitan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, cara yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan sangat

membantu kelancaran dan kecepatan penanganan kepentingan orang-orang yang bersangkutan. Disini termasuk masalah prosedur dan metode yang sederhana sehingga pelaksanaan kegiatan dapat efektif dan efisien, mencapai sasaran yang ditentukan (Moenir ,1995-204-205). Dengan demikian diharapkan bahwa sistem yang ada di dalam organisasi atau pemerintahan dapat meningkatkan efektivitas kerja yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan tersebut.

Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kedung Cowek

KEPALA KELURAHAN KEDUNG COWEK
ABDUL BARI S.SOS Msi
SEKRETARIS LURAH
.....
KASI PEREKONOMIAN
POERWOTO S.SOS
KASI TRANTIB
AGUS HARIANTO S.PD
STAFF
SRI IRAWAN SH

Sumber data: kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya

Adapun visi dan misi kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya sebagai berikut :

Visi :

Menuju Surabaya lebih baik sebagai kota jasa dan perdagangan yang cerdas, manusiawi, bermartabat dan berwawasan lingkungan.

Misi :

Mengembangkan dan mencerdaskan masyarakat.

Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan adanya satu-kesatuan organisasi dan garis wewenang yang ada dalam suatu organisasi sehingga tugas dan tanggung jawab dari anggota organisasi dapat di ketahui dengan jelas dan dapat di gambarkan hubungan antara bagian yang satu dengan yang lainnya serta dapat mewujudkan wewenang yang melekat pada jabatan tersebut.

Untuk lebih jelasnya berikut ini akan penulis kemukakan pengertian organisasi menurut jhon N. Gaos yang di kutip oleh Drs.Sarwoto dalam bukunya "dasar-dasar organisasi dan manajemen" mengemukakan pengertian organisasi sebagai berikut :

“Organisasi adalah tata hubungan antara orang untuk dapat memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab.”

Adapun mengenai struktur organisasi menurut Drs tbe liang Gie mengemukakan struktur organisasi sebagai berikut:

“ Struktur organisasi adalah rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk tujuan organisasi, hubungan fungsi-fungsi tersebut serta wewenang dan tanggung jawab setiap organisasi yang memikul tiap-tiap tugas pekerjaan.”

Dari pengertian tersebut di atas dapatlah di ambil suatu kesimpulan bahwa dengan adanya struktur organisasi maka pembagian tugas dan tanggung jawab serta koordinasi dapat di laksanakan dengan mudah sehingga lebih memungkinkan tercapainya tujuan yang di harapkan.

Didalam rangka menjelaskan struktur organisasi pada kantor kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya, penulis akan menguraikan terlebih dahulu mengenai lalu lintas wewenang dan tanggung jawab pada struktur organisasi tersebut.

Adapun mengenai garis wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing pelaksanaa bagian kantor kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak bertanggung jawab atas masing-masing pekerjaan dan kemudian mereka harus mempertanggung jawabkannya kepada pak lurah.

Dengan adanya uraian mengenai garis atau lalu lintas wewenang dan tanggung jawab yang telah penulis kemukakan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa kantor kelurahan kedung cowek kecamatan bulak kota surabaya termasuk dalam bentuk struktur organisasi lurus atau line organization.

Dalam penyelenggaraan tugas-tugas kantor kelurahan Kedung Cowek, pada dasarnya kantor kelurahan Kedung Cowek mempunyai tenaga kerja yang sering disebut sebagai karyawan atau pegawai negeri. Adapun prosedur pengangkatan dan pemberhentian karyawan atau pegawai negeri tersebut atas usulan dari kepala kelurahan (lurah) Kedung Cowek yang sebelumnya harus mendapat persetujuan dari atasan lurah yaitu bapak camat Bulak. Dari kecamatan diteruskan kepada pembantu walikota di surabaya timur dan seterusnya diajukan

kepada walikota surabaya untuk mendapatkan pengesahan dan mendapatkan surat keputusan pengangkatan sebagai karyawan atau pegawai negeri,

Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan atau pegawai negeri pada kantor kelurahan Kedung Cowek kecamatan Bulak kota Surabaya.

Kepala Kelurahan

Kepala kelurahan adalah alat pemerintahan yang berada langsung dibawah Camat dan didalam melaksanakan tugasnya dalam bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota kepala daerah Tingkat II melalui Camat dan Wali kota madya kepada kelurahan mempunyai tugas sebagai penyelenggara kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan urusan pemerintahan umum termasuk pembinaan ketentraman dan kertiban.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut kepala kelurahan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menggerakkan partisipasi masyarakat.
- b. Melaksanakan tugas dari pemerintah atasannya.
- c. Melaksakan koordinasi terhadap jalannya pemerintah kelurahan.
- d. Melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dalam bidang pembangunan dan kemasyarakatan.
- e. Melaksanakan tugas – tugas dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban.
- f. Melakukan pemberdayaan masyarakat.

Adapun wewenang dan kewajiban kepala kelurahan yaitu sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan kegiatan pemerintahan sepenuhnya di daerah sesuai dengan pelimpahan kewenangan dari pemerintah kota Surabaya
- b. Mengkoordinasi dan mengatur kebijakan-kebijakan dan yang berlaku di daerahnya.
- c. Mengakomodasi kepentingan-kepentingan masyarakat untuk di teruskan kepada masing-masing seksi dalam kelurahan.
- d. Melaksanakan evaluasi dan laporan pertanggung jawaban para bawahannya.

Sekretaris Kelurahan

Sekretaris kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan pembinaan administrasi pemerintahan kelurahan menerima, mengonsep dan mengadakan pembinaan kearsipan untuk mempersiapkan bahan-bahan rapat.

Adapun tugas pokok dan fungsi sekretaris sebagai berikut :

- Tugas pokok

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas lurah dibidang administrasi dan kearsipan.

- Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan data dan materi bahan di bidang pemerintahan.

2. Penyusunan rencana program dan kegiatan kelurahan.
 3. Mengelola perlengkapan keuangan dan kepegawaian.
 4. Pengkoordinasian seksi di kelurahan.
 5. Melaksanakan fasilitasi dan pengkoordinasian kegiatan kelurahan dengan instansi terkait .
 6. Pelaporan pelaksanaan di bidang kesekretariatan dan kelurahan .
 7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah
1. Seksi pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas kelurahan kedung cowek dalam bidang pemerintahan. Seksi pemerintahan mempunyai fungsi :
 - a. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dalam pemilihan pengurus RT / RW menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pemilihan
 - b. Memperlancar segala kegiatan pelaksanaan kegiatan keluarga berencana.
 - c. Menyelenggarakan kerjasama antar RW
 - d. Turut merencanakan penyelesaian perselisihan pembagian harta warisan.
 2. Seksi pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor kelurahan kedung cowek dalam bidang pembangunan. Seksi pembangunan mempunyai fungsi :

- a. Mengumpulkan, menganalisis, dan mengolah bahan-bahan untuk penyusunan program pembangunan kelurahan.
 - b. Mengumpulkan, menganalisis, dan mengolah data serta menyajikan rekomendasi informasi .
 - c. Mengadakan pengendalian administratif pelaksanaan pembangunan desa yang di biayai oleh swadaya murni masyarakat, bantuan pembangunan dari pusat maupun daerah dan dana-dana pembangunan lain dari pemerintah kota surabaya ataupun dari pemerintah kota surabaya yang berbentuk subsidi .
 - d. Melaksanakan evaluasi dan menyusun bahan laporan pelaksanaan program pembangunan di kelurahan kedung cowek
3. Seksi kesejahteraan rakyat mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas kantor kelurahan kedung cowek dalam bidang kesejahteraan rakyat. Seksi kesejahteraan rakyat mempunyai fungsi :
- a. Merumuskan rencana, mengarahkan, dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kesejahteraan rakyat
 - b. Merencanakan kegiatan peningkatan hidup beragama
 - c. Merencanakan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan keolahragaan dan kepemudaan serta kebudayaan
 - d. Merencanakan peningkatan sarana kesehatan.

- e. Mengkoordinasikan perencanaan kegiatan-kegiatan untuk memupuk kepercayaan rakyat dalam bidang keagamaan dan kepercayaan itu.
 - f. Mengumpulkan, mensistematisasikan dan menganalisis data dalam bidang agama, pendidikan, dan kebudayaan.
 - g. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan keberhasilan dan kesehatan masyarakat.
 - h. Merencanakan, mengatur, dan mengkoordinasikan bantuan kepada korban bencana alam.
 - i. Mengkoordinasikan pelaksanaan peningkatan gizi makanan rakyat.
 - j. Mencatat pernikahan, talak rujuk, dan memberikan pengarahan kepada masyarakat masalah perkawinan.
4. Seksi ketertiban mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas kantor kelurahan kedung cowek dalam bidang ketertiban. Seksi pembangunan mempunyai fungsi :
- a. Mengikuti, mengumpulkan, mensistemasikan, dan menganalisis laporan serta peristiwa yang menyangkut ketentraman dan ketertiban.
 - b. Memberikan pertimbangan yang berhubungan dengan legalitas dan pemberian ijin yang menyangkut ketertiban umum.

- c. Mempersiapkan rencana penggunaan dan membina hansip dan wanra.
- d. Merumuskan rencana, mengarahkan dan mengkoordinasikan program ketertiban.
- e. Melaksanakan evakuasi dan menyusun bahan laporan pelaksanaan program ketertiban.

Proses Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Kedung Cowek

Sudah di uraikan di muka oleh penulis bahwa administrasi dalam arti sempit di sebut tata usaha, maka dalam kegiatan surat menyurat di pemerintahan kelurahan kedung cowek adalah penting artinya, sebab surat dapat dijadikan alat oleh publik untuk mengadakan komunikasi dan penilaian terhadap organisasi yang bersangkutan .

Pada prinsipnya tugas-tugas administrasi pemerintahan di kelurahan Kedung Cowek di pimpin oleh sekretaris (kepala kantor) kelurahan, di Surabaya dan di antaranya bertugas melaksanakan administrasi surat menyusun, baik mengenai surat-surat masuk maupun surat-surat keluar, dengan kata lain sekretaris kelurahan merupakan pusat administrasi informasi di dalam usaha perkantoran.

G. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori diatas, dapat dinyatakan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :



“ Diduga Terdapat Pengaruh Sistem Administrasi Pelayanan Terhadap Tingkat Efektifitas Kinerja Di Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya ”

H. Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu metode ilmiah yang dilakukan melalui penyelidikan dengan seksama dan lengkap, terhadap semua bukti-bukti yang dapat diperoleh mengenai suatu permasalahan tertentu, sehingga dapat diperoleh pemecahan permasalahan. Sedangkan metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Pada prinsipnya dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Metode penentuan daerah penelitian

Dalam penentuan daerah penelitian, penulis menentukan hanya pada kantor Kelurahan Kedung Cowek, Kecamatan Bulak Banteng Kota Surabaya. Hal ini, dikarenakan karena penulis bertempat tinggal di daerah tersebut dan untuk memudahkan penelitian maka diambil daerah penelitiannya di kantor Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Banteng Surabaya. Selain itu, factor lain alasan penulis meneliti di kantor kelurahan kedung cowek, karena di kantor kelurahan kedung cowek tersebut sudah mengalami berbagai perkembangan terkait dengan system pelayanan yang dulunya masih manual dan tidak terkondusif hingga mulai

membalik meskipun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan efektifitas kinerja.

2. Metode penentuan responden

Menurut Suracman (1985:87) yang dimaksud populasi yaitu : jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya dapat diduga, Di dalam suatu penelitian tidak selalu untuk meneliti semua individu dalam populasi, karena sangatlah membutuhkan waktu yang cukup lama dengan meneliti sebagian dari populasi, maka di harapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Sebuah sampel haruslah dipilih sedemikian. Sampel merupakan sekumpulan dari sebagian anggota obyek yang diteliti. Sampel yang diambil oleh peneliti terkait dengan judul ini yaitu responden dari data penduduk yang diperoleh dari kelurahan kedung cowek dan diambil responden sebanyak 200 KK secara acak dan merupakan warga yang bertempat tinggal di wilayah kelurahan kedung cowek kecamatan bulak banteng Surabaya dengan usia 17 tahun hingga manula.

3. Metode pengumpulan data

Dalam metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu sebagai berikut :

a. Metode perpustakaan / dokumenter

Disamping data kependudukan dan pelayanan selama tahun 2015, dan melakukan pengamatan langsung ke lapangan atau pada

instansi yang terkait, peneliti juga mempelajari buku-buku literatur yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan dilakukan.

b. Metode pengamatan (observasi)

Penulis memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang telah penulis ambil, maka penulis melakukan penelitian langsung ke lapangan. Pengamatan ini dilakukan terkait dengan kinerja dari aparat pemerintahan setempat yakni kelurahan kedung cowek kecamatan bulak banteng Surabaya.

c. Metode kuesioner

Penulis melakukan pengajuan kuesioner pada masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kelurahan kedung cowek kecamatan bulak banteng Surabaya. Hal ini dilakukan untuk membantu pengumpulan data tentang kepuasan masyarakat terkait dengan kinerja aparat kelurahan dan system pelayanan administrasi di kelurahan kedung cowek.

d. Wawancara (interview)

Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan wawancara. Menurut Fred. N. Kerlinger, wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seseorang responden. Pada kegiatan ini peneliti melakukan wawancara (*interview*) kepada petugas dan aparat yang bekerja atau

melakukan dinas di kantor kelurahan kedung cowek kecamatan bulak banteng kota Surabaya.

4. Metode analisa data

Dalam menganalisa data, peneliti menggunakan analisa deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah suatu analisa dimana penulis menggambarkan keadaan obyek berdasarkan kota obyektif yang dikumpulkan dari lapangan penelitian tersebut. Selain melakukan penelitian dengan metode analisis deskriptif kualitatif yakni dengan mengkaji dan meneliti kinerja maupun system pelayanan administrasi di Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya, penulis juga menggunakan metode kuantitatif, dengan maksud agar penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam hal ini, Peneliti mengajukan kuesioner kepada masyarakat sekitar yang bertempat tinggal di wilayah Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Banteng Surabaya yang dipilih secara acak dan yang memiliki kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis. Kuesioner ini bertujuan sebagai alat bantu pengumpulan data secara kuantitatif. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kelurahan kedung cowek dengan bentuk jawaban berupa kategori “ tidak baik diberi persepsi nilai 1, kurang baik diberi persepsi nilai 2, baik dengan nilai 3 dan sangat baik diberi persepsi dengan nilai 4 ”. Dan dari Hasil Kuesioner tersebut masing-masing pertanyaan memiliki point yang nantinya akan dihitung dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sesuai dalam Undang-Undang

Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Rumus IKM ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Untuk lebih detailnya sebagai berikut :

Tabel
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber “ *kpp.jatimprov.go.id* “

Adapun metode penghitungannya adalah dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang, berikut rumusnya :

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot nilai}}{\text{Jumlah unsur pelayanan}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Kemudian untuk memperoleh nilai IKM, dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antar 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Dari rumus IKM tersebut, maka akan diketahui seberapa besar tingkat efektifitas kinerja aparat. Di samping itu, dari hitungan tersebut akan dapat diperoleh hasil hubungan antara sistem pelayanan dengan tingkat efektifitas kinerja.

