

**TUGAS AKHIR**  
**SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA BIRO BINA MENTAL SPIRITUAL DI DINAS BADAN**  
**KETAHANAN DAN PENYULUHAN DIY**



**DISUSUN OLEH:**

**AFILIANA NAIKOI**

**17001321**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2020**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental  
Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY  
Nama : Afliana Naikoi  
Nim : 17001321  
Program studi : Manajemen Administrasi

Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas  
Akhir Program Studi Adminitrasi AMA YPK Yogyakarta pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Dwi Wahyu PriI Ranto, S. E., M. M.  
NIK: 10600102

## HALAMAN PENGESAHAN

### SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BIRO BINA MENTAL SPIRITUAL DI DINAS BADAN KETAHANAN DAN PENYULUHAN DIY

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari :

Tanggal :

#### Tim Penguji

Ketua

Anggota

.....

.....

#### Mengetahui

Direktur AMA YPK Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.

NIP. 19780204 200501 1 002

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Afliana Naikoi

Nim : 17001321

Judul : Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental  
Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam refernsi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, .....

Yang Membuat Pernyataan

Afliana Nakoi

## MOTTO

1. *Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertian-mu sendiri (Amsal 3 : 5).*
2. *Jikalau kamu tinggal dalam aku dan Firman-ku tinggal di dalam kamu, mintalah apa saja yang kamu kehendaki, dan kamu akan menerimanya (Yohanes 15 : 7).*
3. *Tidak ada yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya.*
4. *Stres hanya akan menimbulkan ketidak puasan, luangkan waktumu untuk hal-hal yang lebih baik dan nikmati apa yang kamu kerjakan.*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan, dukungan dan Doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas pernyataanya selama saya mengerjakan Tugas Akhir.
2. Terimakasih untuk kakek, Nenek, Ayah dan Ibu, Serta sangat Saudaraku yang tercinta. Sebagai tanda bakti dan rasa terimakasih yang tak terhingga, ku persembahkan karya kecil ini kepada kalian yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan moril dan materil, yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat ku balas, hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Kakek, Nenek, Ayah, Ibu, serta sangat Sodaraku bahagia, karena selama ini saya hanya bisa menuntut, Kalianlah yang membuatku Termotivasi, selalu mendoakanku, selalu menasihatiku menjadi lebih baik.
3. Untuk saudaraku Yopi, Teos, Mada, Hanis. Tiada yang paling mengharunkan saat kumpul bersama kalian, walau sering bertengkar tapi itu selalau menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terimakasih atas doa kalian selama ini. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tetapi Adik akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua.
4. Terimakasih untuk Dosen pembimbing saya Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.

5. Terimakasih untuk Kantor Gubernur Setda DIY yang sudah menerima saya untuk penelitian Tugas Akhir di sana.
6. Terimakasih untuk kakak Teo dan kakak ipar Erni dan Sodara-sodara sepupu: Ayup, Abi, Bay, serta Om dan Tante: Isak, Ela, yang sudah membantu saya dengan dana dan motivasi, dukungan selama ini.
7. Terimakasih Orang Terspecial Ayah dan Ibu, untuk kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Love u more
8. Terimakasih untuk telah memberikan cahaya baru dalam keluarga kecil Tuhan, Kehadiranmu membuat semakin memahami bahwa bahagia itu sederhana. Menjadi Ibu bukanlah tugas yang mudah, tetapi niat untuk menjadi Ibu itulah yang menguatkan diri ini supaya bisa melakukan serta memberikan yang terbaik dan satu hal yang pasti akan selalu dipenuhi oleh kasih sayang Tuhan dan Ayah. Sampai kapanpun
9. Terimakasih untuk sahabat-sahabat saya: Novi, Yance, Yeni, Orce, Serli, Yesi, Tefi, Kelin, Petrus Joni Iwan yang selalu memberikan mensport saya.
10. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan AMA YPK Yogyakarta angkatan tahun 2020, Teman-teman kos dan teman nongkrong di malam minggu (bersama kalian galauku hilang).

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa ada halangan suatu apapun. Dengan judul Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan Yogyakarta. Tidak lupa juga saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu saya selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini di kerjakan guna memenuhi persyaratan untuk lulus dari AMA YPK Yogyakarta sekaligus sebagai bahan acuan dan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat saya harapkan Bapak/Ibu Dosen untuk dapat memaklumkan serta dapat memberikan masukan agar kedepannya jauh lebih baik. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 2020

Penulis

Afliana Naikoi

NIM : 17001321

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ASBTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Sistem.....	6
B. Pelayanan .....	15
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	17
D. Peran SDM Dalam Sistem Pelayanan.....	20
E. Administrasi.....	21
F. Unsur-Unsur Administrasi.....	24
G. Fungsi Administrasi.....	26
H. Jenis-Jenis Administrasi .....	27
I. Jenis Kerja Administrasi.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis Penelitian .....	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	34
E. Metode Analisis Data .....	35

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Profil Biro Bina Mental Spiritual	
1. Sejarah Singkat Biro Bina Mental Spiritual .....	37
2. Tugas Pokok dan Fungsi Biro Bina Mental Spiritual .....	38
3. Visi, Misi dan Motto Biro Bina Mental Spiritual .....	40
4. Sarana dan Prasarana/Fasilitas Biro Bina Mental Spiritual .....	41
5. Struktur Organisasi Biro Bina Mental Spiritual .....	42
6. Deskripsi Proses.....	43
7. SDM dan Bagian-Bagian Yang Terkait.....	44
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52

### **DAFTAR PUSTKA**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY.....	43
--	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Kondisi kepegawaian Berdasarkan Eselon Jabatan .....	51
--	----

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY. Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah metode wawancara dan observasi.

Ada beberapa Hasil Yang di dapat dari Penelitian ini antara lain Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY Terstruktur dengan sangat baik dan dapat Bekerja sesuai tugas dan Fungsi masing-masing sesuai bidang yang telah di emban, Tingkat kinerja kerja di Kantor Biro Bina Mental Spriritual berada dalam taraf berkinerja baik, Melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas berdasarkan atas dasar saling percaya, pendekatan kewenangan yang tertulis dan secara psikologis pegawai terikat dalam satu kerjasama tim (*teamwork*) yang utuh, Menciptakan hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan berada dalam taraf tinggi, yaitu melalui dukungan, pemberdayaan, partisipasi, dan tanggungjawab dalam batasan kewenangan yang dimiliki.

***Kata Kunci: Sistem, Pelayanan, dan Administrasi.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu Instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar diharapkan dapat tercapai. kondisi tersebut dapat terimplementasikan dengan baik jika setiap pegawai pada Dinas Pelayanan dan administrasi memiliki komitmen, dan motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang tugas masing-masing. Sekalipun demikian dalam posisinya sebagai salah satu pendukung tinggi

rendahnya mutu pelayanan di daerah, Pegawai pada dinas pelayanan dan administrasi diperhadapkan pada berbagai masalah di mana salah satu persoalan yang terjadi adalah terkait dengan pelayanan administrasi yang belum berjalan maksimal.

Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparaturnya pemerintah. Kondisi yang ditemukan pada Dinas Pelayanan dan administrasi Yogyakarta menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum efektif mampu memperbaiki sistem dan mekanisme penyelenggaraan aktifitas di kantor ini. Terkait dengan lambatnya sistem pelayanan dikarenakan masalah pegawai, Lambatnya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sekolah, sebagian pegawai belum menguasai teknologi dalam hal pengoperasian komputer, lambatnya proses komunikasi pihak dinas dengan masyarakat yang berada jauh dari dinas tersebut, dan fasilitas pelayanan yang masih kurang dan sebagainya merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan sistem pelayanan.

Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Moenir (2006: 26-27), berpendapat bahwa Sistem pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan

apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu: Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksanaan, Adanya aturan yang memadai Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan, sistem pelayanan administrasi ketahanan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam suatu instansi atau organisasi adalah sangat penting bagi peningkatan terhadap pelayanan administrasi tersebut. Bagaimanapun canggihnya peralatan yang digunakan dengan fasilitas pendukung lainnya, apabila tidak ditunjang oleh kemampuan pegawai secara personal niscaya instansi tersebut tidak mampu berkembang. Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu proses peningkatan kualitas dan kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan dalam suatu instansi. Untuk mencapai tujuan ini diperlukan perencanaan yang baik serta implementasi perencanaan tersebut secara tepat.

Pelaksanaan program organisasi dalam rangka mencapai tujuan ini diperlukan kemampuan tenaga Sumber daya manusia dan ini hanya dapat dicapai dengan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam organisasi itu. Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dilakukan melalui pelatihan pegawai. Pelatihan yang dimaksud adalah suatu pelatihan yang ditujukan kepada para pegawai dalam hubungannya dengan peningkatan kemampuan

kerja pegawai berupa pelatihan untuk melaksanakan program baru, pelatihan bagi pegawai baru, pelatihan teknik komputer, pelatihan untuk menggunakan alat-alat baru dan fasilitas perangkat baru. Pelayanan pegawai di sini menyangkut kegiatan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam bidang pengetahuan dalam menghadapi perilaku para pelanggan dan komunikasi. Komunikasi dari sebagian pegawai yang ada pada Dinas tersebut dengan pengunjung yang masih kurang. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa interaksi dalam pelayanan sangatlah penting, karena orang akan merasa puas ketika dalam proses pelayanan interaksi itu berjalan dengan baik. Tentunya hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah interaksi, pegawai yang melayani bagian administrasi diharapkan dapat menguasai teknik komunikasi yang efektif sehingga akan menimbulkan saling pengertian antara kedua belah pihak. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan administrasi merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan aktual untuk diteliti khususnya yang dilakukan di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalahnya adalah: Bagaimana Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY.?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi perkantoran khususnya tentang Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY yaitu:

1. Sebagai bahan pengalaman dalam menggambarkan pengetahuan tentang konsep sistem pelayanan administrasi.
2. Manfaat praktis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsi pemikiran dan dapat memberikan kontribusi yang baik serta menjadi bahan masukan bagi instansi dalam rangka peningkatan serta perbaikan hasil kerja.
3. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Administrasi perkantoran khususnya tentang Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY.
4. Mempererat kerja sama antara akademi dengan Instansi yang terkait dengan menambah bahan bacaan bagi perpustakaan kampus dan sebagai acuan pembelajaran mahasiswa.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Sistem**

##### **1. Pengertian Sistem**

Istilah sistem berasal dari bahasa Yunani (Systema) yang berarti menempatkan bersama. Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang memenuhi satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Terkait dengan pengertian sistem para ahli pendidikan memberikan batasan diantaranya. McLeod (2001: 11), Mengemukakan bahwa sistem adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan. Dalam sebuah organisasi terdapat elemen-elemen yang bekerja sama guna mencapai satu tujuan. Seperti ini juga dalam sebuah sistem terdapat beberapa subsistem-subsistem yang saling bekerja sama untuk satu tujuan.

Dalam Sistem Pelayanan administrasi terdapat subsistem-subsistem (misalnya pegawai dan fasilitas administrasi) saling mempengaruhi sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan. Amsyah (2003: 27) mengembangkan sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi. Dengan kata lain suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang

menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama. Definisi ini menyimpulkan bahwa organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang ada dalam suatu organisasi dan yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain. Mulyadi (2005: 5) mengembangkan bahwa sistem berarti jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan atau instansi terkait dengan prosedur. Maka prosedur merupakan suatu urutan kegiatan-kegiatan klerikal. Biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang berulang. Pendapat tersebut dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa sistem terdiri dari jaringan prosedur, sedangkan prosedur merupakan urutan kegiatan.

## 2. Karakteristik dan Desain Sistem

### a. Karakteristik atau sifat-sifat Sistem

Dalam memahami suatu sistem maka perlu membedakan unsur-unsur dari sistem yang membentuknya. Berikut ini beberapa karakteristik sistem yang membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya:

#### 1) Komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem

dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari subsistem. setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan

#### 2) Batasan Sistem.

Batasan sistem (boundary) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

#### 3) Lingkungan Luar Sistem.

Lingkungan luar (environment) dari suatu sistem adalah apapun di luar batas sistem yang mempengaruhi operasi. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan berupa energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

#### 4) Penghubung Sistem

Penghubung (interfance) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Dengan penghubung satu

subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

- 5) Masukan (input) Sumber daya atau produk (data, bahan baku, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.
- 6) Keluaran (output) sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar komputer barang jadi). yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam sistem.

#### b. Desain Sistem

Sistem dapat didefinisikan sebagai penggambaran, Perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Desain sistem menentukan bagaimana suatu sistem akan menyelesaikan tahap ini menyangkut mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem sehingga setelah instalasi dari sistem akan benar-benar memuaskan rancang bangun yang telah ditetapkan pada akhir tahap analisis sistem (Jogiyanto: 2005 :196)

Berdasarkan beberapa defenisi:

- 1) Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem.
- 2) Pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional.
- 3) Persiapan untuk rancang bangun untuk implementasi.
- 4) Menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk.

- 5) Yang dapat berupa Penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi.
- 6) Termasuk menyangkut mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem.

c. Tahap desain sistem mempunyai beberapa tujuan yaitu:

1. Masukan Sistem

Masukan (Input) Sistem adalah energi yang masukan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance, input), dan masukan sinyal (signal input). Maintenance input adalah energi yang dimasukan supaya dapat beroperasi. signal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.

2. Keluaran Sistem

Keluaran (Output) sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

### 3. Bentuk-bentuk Sistem

- a) Sistem abstrak, adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik.
- b) Sistem phisik, adalah sistem yang ada secara phisik.
- c) Sistem alamiah, adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia.
- d) Sistem buatan manusia, adalah sistem yang dirancang oleh manusia.
- e) Sistem tertentu (Deterministik System), adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan.
- f) Sistem tak tentu (Probabilistik system), adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi krena mengandung unsur probabilitas.
- g) Sistem tertutup, adalah sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya.
- h) Sistem terbuka, adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya.

Husni Iskandar Pohan dan Kusnasriyanti Saiful Bahri (1997:2) menjelaskan bahwa pada dasarnya hanya ada dua jenis sistem yaitu:

1) Sistem alami seperti sistem matahari, sistem luar angkasa, sistem reproduksi dan lain sebagainya: Sistem alami terbagi menjadi dua, yaitu:

- a) Sistem fisik seperti sistem molekul, luar angkasa: dan,
- b) Sistem kehidupan seperti sistem tumbuhan, sistem manusia.

2) Sistem buatan manusia seperti sistem hukum, sistem perpustakaan, sistem transportasi dan lain sebagainya.

Sedangkan sistem buatan manusia umumnya dibagi berdasarkan spesifikasi tertentu seperti:

- a) Sistem sosial (Hukum, doktrin, seragam).
- b) Sistem organisasi (Perpustakaan).
- c) Sistem transportasi (Jaringan jalan raya, kanal, udara, lautan).
- d) Sistem komunikasi (Telepon, teleks, sinyal, asap).
- e) Sistem produksi (Pabrik) dan,
- f) Sistem keuangan (Akuntansi, inventori, buku besar).

Sistem berdasarkan prinsip dasar secara umum terbagi dalam:

1. Sistem terspesialisasi: adalah sistem yang sulit diterapkan pada lingkungan yang berbeda (misalnya sistem biologi, ikan yang dipindahkan ke darat).
2. Sistem besar, adalah sistem yang sebagian besar sumber dayanya berfungsi melakukan perawatan harian (misalnya dinosaurus sebagai

sistem biologi menghabiskan sebagian besar masa hidupnya dengan makan dan makan)

3. Sistem sebagai bagian sistem lain: sistem selalu merupakan bagian dari sistem yang lebih besar, dan dapat terbagi menjadi sistem yang lebih kecil
4. Sistem berkembang walaupun tidak berlaku bagi semua sistem tetapi hampir semua sistem selalu berkembang
5. Sistem sementara pelaku dari sistem sementara terdiri dari tiga kelompok yaitu:
  - a. Pemakai pada umumnya ada tiga jenis pemakai yaitu operasional, pengawas, dan eksekutif.
  - b. Tiga jenis manajemen yaitu manajemen pemakai yang bertugas menangani pemakaian dimana sistem baru diterapkan, manajemen sistem yang diterapkan dalam pengembangan sistem itu sendiri dan manajemen umum yang terlibat dalam strategi perencanaan sistem dan sistem pendukung pengambilan keputusan.
  - c. Pemeriksa biasanya menentukan segala sesuatunya berdasarkan ukuran-ukuran standar yang dikembangkan pada banyak perusahaan sejenis
6. Penganalisa sistem dan fungsi-fungsinya antara lain:

- a) Arkeolog: yaitu yang menelusuri bagaimana sebenarnya sistem lama berjalan, bagaimana sistem tersebut dijalankan, dan segala hal menyangkut sistem lama.
  - b) Inovator, yaitu yang membantu mengembangkan dan membuka wawasan pemakai bagi kemungkinan-kemungkinan lain.
  - c) Mediator, yaitu yang menjalankan fungsi komunikasi dari semua level, antara lain pemakai, manajer, programmer, pemeriksa dan pelaku sistem lainnya yang mungkin belum punya sikap dan cara pandang yang sama.
  - d) Pimpinan proyek, penganalisa sistem haruslah personil yang lebih berpengalaman dari programmer atau desainer. Selain itu mengingat penganalisa sistem umumnya ditetapkan terlebih dahulu dalam suatu pekerjaan sebelum yang lain bekerja, adalah hal yang wajar jika penanggung jawab pekerjaan menjadi porsi penganalisa sistem.
7. Pendesain sistem menerima hasil penganalisa sistem berupa kebutuhan pemakai yang tidak berorientasi pada teknologi tertentu. Yang kemudian ditransformasikan ke desain arsitektur tingkat tinggi dan dapat diformulasikan oleh programmer
8. Programmer setelah menganalisa sistem memberikan hasil kerjanya dan kemudian diolah oleh pendesain sistem baru. Programmer dapat mulai bekerja. Karena itu programmer baru mulai bekerja setelah penganalisa sistem selesai dengan pekerjaannya.

9. Personil Pengoperasian Pelaku ini bertugas dan bertanggung jawab di pusat komputer misalnya jaringan, keamanan, perangkat keras, keamanan perangkat lunak, pencetakan dan back-up.

## **B. Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003: 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.

2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Moenir (2006: 26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kotler (dalam Nasution 2001: 61) menjelaskan bahwa jasa (*services*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood farmer (dalam Warella, 1997-18) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
2. Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin

memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Tjosvold (sebagaimana yang dikutip dari bukunya sadu wasistiono (2003: 42) mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perannya di dalam pemberi pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya.

### **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Menurut Tilaar (2001: 57) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

#### **1. Dedikasi dan disiplin**

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan

harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

## 2. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

## 3. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

## 4. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu

karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

#### 5. Ulet.

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

#### 6. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

#### 7. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

- a) Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksanaan.
- b) Adanya aturan yang memadai.
- c) Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.
- d) Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan minimum.
- e) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.

#### **D. Peran Sumber Daya Manusia dalam Sistem pelayanan**

Dengan profesionalisme rendah yang terlihat dari indikator pelayanan yang tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Banyak orang mengatakan pada akhirnya sumber daya manusialah yang menjalankan sistem pelayanan tersebut. Indikator rendahnya sumber daya manusia setidaknya tercermin dari tiga hal yakni kesejahteraan, penghargaan, dan sistem gaji Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pada tingkat yang sama pegawai dan produktivitas tinggi dan rajin dengan pegawai negeri sipil yang malas dan tidak produktif dipastikan akan mendapat gaji yang sama jika masa golongan, dan ruang pangkat sama. Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau

ide untuk diketahui dan secara cepat dan murah. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan. Hubungan kerja yang jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga, untuk itu diperlukan tindakan konkrit untuk mempertegas institusi yang bertanggung jawab dalam menyusun norma, standard, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indikator kerja. Terdapat perbedaan tujuan antara penghargaan atas profesionalisme antara yang terjadi di pemerintahan dibandingkan yang terjadi di kalangan swasta. Untuk itu adanya regulasi standard kinerja professional, memperkuat kelembagaan kepegawaian dalam pembinaan profesionalitas yang sesuai standard hidup layak serta penegakkan.

Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalitas pembinaan kepegawaian dan proses pembelajaran dengan membangun komitmen kuat dalam mengembang tugas sebagai pegawai negeri sipil, disertai pengembangan sistem pelayanan yang tepat dan efektif. Perubahan dalam membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **E. Administrasi**

### 1. Pengertian Administrasi.

Administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *Ad* dan *Ministrare*. *Ad* artinya intensif dan *Ministrare* artinya melayani, membantu, atau memenuhi. Dalam bahasa Inggris, administrasi disebut “*administration*” yang berarti tata usaha. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan kantor dan tata usaha. Dalam arti sempit, administrasi adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan memperoleh kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha.

Sedangkan dalam arti luas, administrasi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan dalam struktur organisasi dengan mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa pengertian administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan segenap proses penyelenggaraan kegiatan tata usaha yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam kerja sama

untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen.

Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya. Sugandha (1991: 13) Memberikan pemahaman bahwa pengertian administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama-sama orang lain secara terkoordinasikan dengan menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian. Sondang, P Siagian (1985: 2) Mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.

Menurut Usman (2006: 2). Pengertian administrasi dalam pengertian sempit yaitu berhubungan dengan ketatausahaan. Sedangkan administrasi dalam pengertian sempit yaitu seni dan ilmu dalam mengelolah sumber daya 7M+1i (*Man, money, material, methods, machines, marketing, and minutes+information*). Brech (dalam Mills, 1991:4). Memberikan batasan pengertian bahwa administrasi adalah bagian dari proses manajemen yang berhubungan dengan institusi dan

pelaksanaan prosedur yang digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program dan perkembangan kegiatan diatur dan dicek berdasarkan target dan rencana.

Dari pendapat tersebut dapatlah diberikan pandangan bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi yang menjunjung kegiatan-kegiatan organisasi dengan dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sangat jelas, bahwa keterlibatan administrasi dapat memberikan wahana tersendiri dalam organisasi. Manajemen administrasi. Manajemen administrasi meliputi kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang dalam organisasi atau kelompok bekerjasama mengerjakan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Jenis-jenis kegiatan meliputi:

- a. Perencanaan
- b. Organisasi
- c. Bimbingan dan pengarahan
- d. Koordinasi
- e. Pengawasan

#### **F. Unsur-Unsur Administrasi**

Menurut The Liang Gie (2006: 2). Dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern, Administrasi merupakan suatu kebulatan proses penyelenggaraan yang mengandung delapan unsur administrasi, yaitu

pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha, dan perwakilan. Kedelapan unsur tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam menunjang seluruh proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk lebih jelasnya simak uraian dari unsur administrasi berikut:

#### 1. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan rangkaian perbuatan menyusun suatu kerangka organisasi yang menjadi wadah atau tempat bagi setiap kegiatan dalam usaha kerja sama mencapai tujuan yang telah ditentukan.

#### 2. Manajemen

Manajemen merupakan rangkaian perbuatan menggerakkan karyawan-karyawan dan mengerahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama yang telah ditetapkan benar-benar tercapai.

#### 3. Tata Hubungan

Tata hubungan merupakan rangkaian perbuatan menyampaikan warta atau berita dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama.

#### 4. Kepegawaian

Kepegawaian merupakan rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

#### 5. Keuangan

Keuangan merupakan rangkaian perbuatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerja sama.

#### 6. Perbekalan

Perbekalan merupakan rangkaian perbuatan mengadakan, mengatur pemakaian, mendaftarkan, memelihara sampai menyingkirkan segenap perlengkapan yang sudah tidak diperlukan dalam usaha kerja sama.

#### 7. Tata Usaha

Tata usaha merupakan rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

#### 8. Perwakilan

Perwakilan merupakan rangkaian perbuatan menciptakan hubungan baik dan berusaha memperoleh dukungan dari masyarakat sekitar terhadap usaha kerja sama yang dilakukan.

### **G. Fungsi Administrasi**

Menurut Quible (2001), ada lima jenis fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran, yaitu fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal, dan fungsi manajerial. Untuk lebih jelasnya simak uraian sebagai berikut:

1. Fungsi Rutin

Fungsi rutin, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan.

2. Fungsi Teknis

Fungsi teknis, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai.

3. Fungsi Analisis

Fungsi analisis, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan mengambil keputusan, seperti membuat keputusan pembelian barang.

4. Fungsi Interpersonal

Fungsi interpersonal, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan yang berhubungan dengan orang lain, seperti mengoordinasikan tim.

5. Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, dan pemotivasian.

## **H. Jenis-Jenis Administrasi**

Dalam perkembangannya, sistem administrasi ini terbagi menjadi beberapa bagian yang disesuaikan dengan materi yang dijadikan pokok kajian. Beberapa jenis administrasi tersebut antara lain:

## 1. Administrasi Publik

Dalam administrasi publik pokok kajian yang dibahas adalah tiga elemen utama dalam sebuah negara. Ketiga elemen tersebut yaitu lembaga legislatif, eksekutif serta yudikatif. Dalam kajiannya, administrasi publik mengaitkan ketiga elemen utama negara tersebut dengan beberapa peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara serta etika yang menjadi acuan penyelenggara negara. Awal mula kemunculan konsep administrasi publik ini adalah gagasan dari sebuah esai yang dibuat oleh Woodrow Wilson yang judulnya *Intoduction To Study Administration*. Dalam pelaksanaannya, administrasi publik ini akan selalu berhubungan dengan birokrasi, termasuk pada peraturan dan pelaksana peraturan tersebut.

## 2. Administrasi Pembangunan

Merupakan sistem administrasi yang dibuat untuk melakukan pengendalian usaha oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk meralisasikan pertumbuhan yang sudah direncanakan pada suatu kondisi yang lebih baik serta maju pada beberapa aspek. Sistem administrasi pembangunan ini mulai muncul pasca perang dunia II. Dimana pada masa itu, semua negara di dunia membutuhkan sebuah sistem untuk bisa menciptakan pembangunan negara mereka, setelah berakhirnya perang yang melibatkan hampir semua negara yang ada di dunia. Namun beberapa ahli berpendapat, bahwa adanya Rencana Marshall dari Amerika, merupakan salah satu motivasi utama terciptanya konsep

administrasi pembangunan ini. *Marshal Plan* ini merupakan sebuah program dari negara yang memenangkan peperangan untuk membantu negara yang hancur dan mengalami kekalahan pada masa perang dunia II tersebut.

### 3. Administrasi Lingkungan

Merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan pemerintah dan masyarakat yang tujuannya untuk mewujudkan wawasan lingkungan serta tanpa mengesampingkan kualitas manusia dan lingkungan.

## I. Jenis Kerja Administrasi

Pengertian administrasi meliputi jenis-jenis kerjanya secara riil maksudnya hasil kerjanya bisa di lihat dan bisa dipakai untuk menentukan kebijaksanaan organisasi. Berikut ini merupakan jenis-jenis kerja administrasi antara lain:

### 1. Akuntansi/Keuangan

Salah satu kerja administrasi adalah pembukuan atau lebih populer disebut akuntansi. Pengertian kerja akuntansi adalah kegiatan pencatatan transaksi keuangan, dan pemasukan perusahaan. Setiap institusi pemerintah, perusahaan maupun organisasi non profit harus menyelenggarakan kegiatan akuntansi. Fungsi akuntansi adalah guna mengetahui keadaan keuangan perusahaan apakah surplus atau defisit. Sangat riskan kalau sebuah organisasi tanpa ada laporan keuangan, apalagi organisasi profit, bisa-bisa terjadi penyalahgunaan uang. Akuntansi

merupakan disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana cara menyusun keuangan yang benar. Ilmu akuntansi dipelajari sebagai bagian dari ilmu ekonomi keuangan, dan ilmu akuntansi menjadi pelajaran wajib di fakultas ekonomi. Orang yang memiliki keahlian dibidang akuntansi dan sudah lulus dari pendidikan profesi akuntansi disebut akuntan. Ilmu akuntansi dasar bisa dipelajari di luar pendidikan formal, banyak lembaga pendidikan non formal yang menawarkan pendidikan kilat akuntansi dasar kepada masyarakat umum. Dari ilmu ekonomi keuangan, dan ilmu akuntansi menjadi pelajaran wajib di fakultas ekonomi. Orang yang memiliki keahlian dibidang akuntansi dan sudah lulus dari pendidikan profesi akuntansi disebut akuntan. Ilmu akuntansi dasar bisa dipelajari di luar pendidikan formal, banyak lembaga pendidikan non formal yang menawarkan pendidikan kilat akuntansi dasar kepada masyarakat umum.

## 2. Laporan Penjualan

Laporan penjualan merupakan salah satu tugas administrasi pada bagian pemasaran. Laporan penjualan dilakukan secara berkala, seperti seminggu sekali, atau sebulan sekali. Laporan ini diserahkan kepada manager pemasaran. Laporan dibuat bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak barang dijual ke pasaran. Ini sangat berkaitan dengan jumlah stok barang maupun rencana pemasaran.

## 3. Inventori

Salah satu jenis kerja administrasi adalah inventori, devisi ini yang bertanggungjawab membuat laporan stock barang yang tersedia di gudang

maupun yang sedang di pasarkan. Inventori harus mengerti bagaimana mengatur sirkulasi produk kapan disimpan dan kapan yang dikeluarkan. Jadi setiap barang yang keluar dan barang masuk harus dicatat dalam bahan ajar. Pada akhir bulan, inventoris harus menghitung ulang sisa stock yang ada di gudang dan kemudian dibuat laporannya. Itulah gambaran bagaimana kerja inventoris yang bertanggung jawab mengelola stock produk di gudang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi ini bisa diwilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk memperoleh data primer, Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Gubernur Biro Bina Mental Spiritual DIY Yogyakarta. Yang dimaksud dengan situs penelitian ini adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, Gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan

akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidik. Alasannya adalah untuk menemukan gambaran rinci terhadap informasi yang telah digali dari beragam sumber untuk menjadi narasi. Diharapkan dari penelitian ini diperoleh data dari sumber informasi baik lisan maupun tertulis yang akan, ditranskrip, dideskripsikan dan dianalisa dengan pendekatan kualitatif. Selain itu, dengan metode ini peneliti akan lebih dekat dengan orang-orang dan situasi yang diteliti. Melalui kedekatan antara peneliti dan informan diharapkan informasi yang diperoleh terkait pengalaman, Opini, perasaan dan pengetahuan informan dapat tertangkap lebih baik dan mendalam sehingga diperoleh pemahaman akan realitas dan hal-hal terperinci tentang tema yang diteliti.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Data adalah catatan atas kumpulan fakta yang ada, merupakan hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata atau citra. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Data Primer**

Menurut Umar (2003: 56), Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan, Kata-kata dan tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian yang kesemuanya berkaitan dengan permasalahan, pelaksanaan, dan merupakan hasil pengumpulan penulis sendiri selama berada di lokasi penelitian.

Secara aplikatif data primer ini diperoleh penulis selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam kepada informan.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005: 62). Merupakan data yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi informasi dari data primer. Data ini dapat berupa sumber tertulis di luar kata dan tindakan, dapat berupa naskah, dokumen resmi, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa undang-undang atau peraturan, surat-surat keputusan, arsip-arsip, laporan kegiatan, dan foto-foto di lapangan yang berkaitan dengan tema penelitian yang diteliti.

## D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Menurut Stewart dan Cash (2012) wawancara, yaitu dengan berkomunikasi langsung dengan melakukan tanya jawab kepada informan untuk mendapatkan keterangan dalam penelitian, berdasarkan indikator penelitian yang telah ditentukan.

### 2. Observasi

Bahan observasi lapangan dilaksanakan oleh peneliti dengan cara observasi untuk mengamati berbagai petugas pelaksana di *back office* dan

*front office* dalam menghadapi Pelayanan yang dikakukan. Ada beberapa izin dan non izin tidak dikenakan biaya administrasi dan ada sebagian izin yang ada biaya administrasi. Jenis data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: data primer, data ini diperoleh dengan wawancara dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku subyek (informan) yaitu pejabat dan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan langsung. Sedangkan data sekunder, Data sekunder adalah bersumber dari dokumen-dokumen berkaitan dengan berbagai pelayanan perizinan, foto-foto, Sarana-prasarana lain yang dapat digunakan sebagai pelengkap data primer. Sumber data penelitian ini adalah (Moleong 1999), selain berupa kata-kata dan tindakan-tindakan, sumber data bisa berupa data tambahan seperti dokumentasi, observasi dan wawancara.

### 3. Studi Kepustakaan

Metode analisis data yang dilakukan peneliti adalah metode analisis data deskriptif. Metode analisis merupakan mencari, mengumpulkan dan mempelajari bahan-bahan teoritis melalui membaca, mengutip, maupun meresume sumber-sumber seperti buku, hasil penelitian, jurnal, dan sumber-sumber informasi lainnya yang mudah dipahami.

### **E. Metode Analisis Data**

Winardi dan Hendryan (2002: 33), Menyatakan bahwa data merupakan hal-hal dengan apa kita berpikir. Merupakan bahan mentah, sampai melalui perbandingan, kombinasi dan evaluasi. Data merupakan bahan yang dianalisis. Penggunaan analisis kualitatif dalam penelitian ini berfokus pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan, dan penempatan data pada konteksnya masing- masing, dan interpretasi melalui rangkaian kata-kata.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY**

##### **1. Sejarah Singkat Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY**

Dahulu merupakan kantor kerja *Pepatih-Dalem* atau *rijkbestuurder* sekaligus sebagai tempat tinggal. Sebagai seorang Papatin Sultan maka Papatih-Dalem mempunyai hubungan yang khusus dengan Sultan. Sehingga apabila Sultan mempunyai hajat menikahkan putra-putrinya maka bangunan kepatihan itulah yang digunakan sebagai tempat perayaan. Sesudah acara *panggih* yang dilaksanakan di Kraton kemudian pengantin diboyang ke Kapatihan. Di bangsal Kapatihan inilah kemudian diadakan perayaan dengan menampilkan suau tarian atau *Beksan Entheng*, *Beksan Lawung alus* dan *Beksan Lawung Gagah* serta *Sekar Madura*. Pada masa Pendudukan Jepang di Indonesia pada tahun 1942, Sri Sultan Hamengku Buwono IX sebagai penguasa daerah Kasultanan mengambil alih kebijaksanaan bahwa tempat kerja Papatih-Dalem dipindahkan dari Kapatihan ke Kraton. Pada masa Jepang tersebut terjadi perubahan-perubahan dalam pemerintahan. Sultan Hamengku Buwono IX berusaha untuk mengurangi tugas-tugas Papatih-dalem. Untuk menggantikan tugasnya maka kemudian dibentuklah *jawatan-jawatan* yang disebut

dengan *paniradya* yang dikepalai oleh seorang *Paniradyapati*. *jawatan* itu adalah *Sanipitra* (sekretariat), *Wiyatapraja* (Pendidikan), *Rancana Pancawara* (Perencanaan Penerangan), *Ayahan* Umum (jawatan pemerintahan Umum), Ekonomi, Yayasan Umum. Mereka itulah yang secara penuh membantu Sultan dan langsung dibawah pimpinan Sultan Hamengku Buwono IX yang berkantor di Kepatihan. Sedangkan Papatih-dalem yaitu Kanjeng Pangerang Hadipati Haryo Danurejo VIII karena lanjut usianya, sejak tanggal 1 Agustus 1945 dipensiunkan. Oleh karena itu tugas dan kekuasaan Papatih-dalem kemudian dilaksanakan Sultan dan sehari-hari berkantor di Kepatihan. Kemudian Sultan juga membentuk *Utaradyapati*, suatu lembaga pemerintah yaitu Urusan Pegawai, Pemeriksaan Keuangan, *Sridatamayukti* (Pengadilan Darah Dalem) yang pada tahun 1947 dibubarkan. Sejak *Pepati-dalem* tersebut dipensiunkan maka Sultan tidak mengangkat *Patih* lagi dan bangunan kepatihan tetap menjadi kantor kerja para *Paniradyapati* beserta stafnya. Pada masa revolusi Kepatihan pernah digunakan sebagai Kantor Penerangan D. I. Y. tepatnya pada tanggal 13 juni 1946. Sekarang bangunan masih dilestarikan menjadi kantor pemerintah.

Posisi *Patih Dalem* sejak awal berdirinya kasultanan yogyakarta memanglah memiliki fungsi dua muka. Satu muka melayani kasultanan, namun disisi lain juga tunduk pada pemerintah kolonial Belanda. Masa pendudukan Jepang yang menggantikan pemerintahan Belanda digunakan oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX untuk menghilangkan

jabatan patih. Langkah ini ditempuh agar kekuasaan atas kesultanan Yogyakarta dapat digenggamnya penuh dan digunakan sebesar-besarnya demi kesejahteraan rakyat sejak saat itu tidak pernah ada lagi Posisi *Patih* Dalam Kesultanan Yogyakarta.

## **2. Tugas Pokok dan Fungsi Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY**

Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY merupakan salah satu biro dari 8 biro di lingkungan Sekretariat Daerah DIY yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penyiapan bahan kebijakan di bidang kebijakan bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, Pelayanan kesehatan, pendidikan, Pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama
- c. Penyiapan bahan koordinasi perumusan kebijakan di bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, Pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama

- d. Fasilitasi kehidupan beragama
- e. Pelaksanaan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan di bidang Biro bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, Pendidikan, Pemuda dan olah raga, kebudayaan serta fasilitasi kehidupan beragama
- f. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan
- g. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Biro
- h. Menyediakan dokumen perencanaan bagi Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY untuk kurun waktu tahun 2017-2022
- i. Sinkronisasi tujuan, sasaran, program dan kegiatan Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2017-2022
- j. Menyediakan bahan serta pedoman untuk penyusunan Rencana Kerja Tahunan Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY dalam kurun waktu tahun 2017-2022
- k. Meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY beserta seluruh unit kerjanya dalam pelayanan kepada pimpinan yang berkualitas, berkarakter dan berbudaya
- l. Sebagai salah satu lembaga pemerintah, dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya Biro Bina Mental Spiritual Daerah Istimewa Yogyakarta juga harus mengacu kepada prinsip-prinsip *good governance* yang merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan

negara. Dalam rangka perwujudan good governance diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan legitimate, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna berhasil, guna bersih, dan bertanggung jawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

### **3. Visi, Misi dan Motto Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY**

#### 1. Visi

Meningkatkan kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban dan Mewujudkan tata pemerintahan yang demokratis

#### 2. Misi

Meningkatkan kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban, dimaknai sebagai misi yang diemban untuk mewujudkan peningkatan kualitas hidup-kehidupan dan penghidupan sekurang-kurangnya dari aspek:

- 1) Pemenuhan kebutuhan dasar, misalnya dari aspek kesehatan, akses infrastruktur dasar.
- 2) Peningkatan kapasitas sumberdaya manusia, misalnya dari aspek pendidikan.

- 3) Peningkatan perekonomian masyarakat dengan basis sumberdaya lokal dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan termasuk halnya dalam rangka menurunkan angka kemiskinan DIY, menurunkan kesenjangan antara kelompok pendapatan (Gini Index), dan menurunkan ketimpangan antar wilayah (Index Williamson).
- 4) Peningkatan harmoni kehidupan sosial, budaya dan politik yang memenuhi rasa aman, nyaman dan tertib bagi seluruh warga.

### 3. Motto

“SABALONG SAMALEWA”

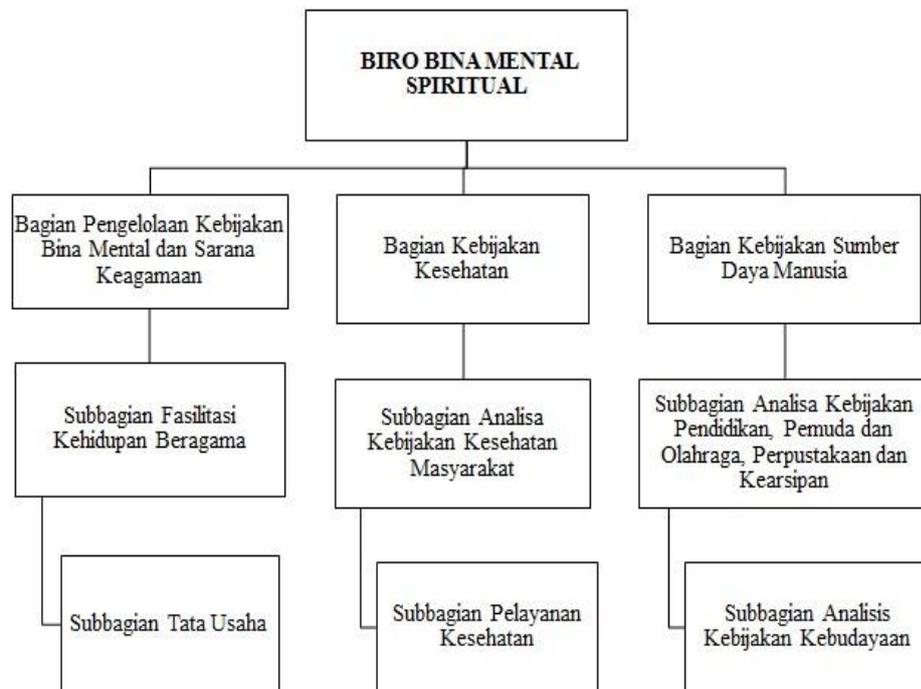
Artinya: Membangun secara seimbang dan serasi antara pembangunan fisik material dengan pembangunan mental spiritual (Dunia dan Akhirat)

### **4. Sarana dan Prasarana/Fasilitas Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY**

Telah rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW). Ditujukan untuk mengidentifikasi implikasi rencana struktur dan pola ruang terhadap kebutuhan pelayanan SKPD. Dibandingkan dengan struktur dan pola ruang eksisting maka SKPD dapat mengidentifikasi arah (geografis) pengembangan pelayanan, perkiraan kebutuhan pelayanan, dan prioritas wilayah pelayanan SKPD dalam lima tahun mendatang. Dikaitkan dengan indikasi program pemanfaatan ruang jangka menengah dalam RTRW, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY belum perlu untuk menyusun rancangan

program beserta targetnya yang sesuai dengan TRW tersebut, dikarenakan implikasi dari RTRW di DIY tidak berdampak secara signifikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY dalam mewujudkan visi dan misinya.

### 5. Struktur Organisasi Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY.



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY**

:

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang Bina Mental Spiritual, Biro Bina

Mental Spiritual Setda DIY mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program kerja Biro Bina Mental Spiritual
2. Penyiapan bahan kebijakan bidang kebijakan bidang bina mental spiritual, fasilitas kehidupan beragama, kebudayaan, kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olahraga, serta perpustakaan kearsipan
3. Penyiapan bahan koordinasi perumusan kebijakan bidang bina mental spiritual, fasilitas kehidupan beragama, kebudayaan, kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pemuda dan olahraga, serta perpustakaan kearsipan
4. Fasilitasi kehidupan beragama
5. Pelaksanaan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan bidang bina mental spiritual, fasilitasi kehidupan beragama, kebudayaan, kesehatan masyarakat pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, serta perpustakaan kearsipan
6. Pelaksaan kegiatan ketatausahaan
7. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Biro
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Biro

Bagian pengelolaan kebijakan Bina Mental dan Sarana Keagamaan mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pengordinasian, pembinaan, fasilitasi, pemantauan dan pengevaluasian penyelenggaraan pembinaan mental serta fasilitasi kehidupan beragama untuk meningkatkan bahan kebijakan bina mental dan sarana keagamaan yang di tindaklanjuti. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian pengelolaan Kebijakan Bina Mental dan sarana Keagamaan mempunyai fungsi Bagian pengelolaan Kebijakan Bina Mental dan sarana Keagamaan mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pengkoordinasi, pembinaan, fasilitas, pemantuan dan pengevaluasian penyelenggaraan pembinaan mental serta fasilitas kehidupan beragama untuk meningkatkan bahan kebijakan bina mental dan sarana keagamaan yang ditindaklanjuti untuk melanjutkan tugas tersebut, Bagian pengelolaan Kebijakan Bina Mental Sarana Keagamaan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program kerja Bagian pengelolaan Kerja Kebijakan Bina Mental dan Sarana Keagamaan
2. Penyipian bahan perumusan kebijakan pembina mental dan penyelenggaraan pengembangan kehidupan beragama
3. Koordinasi pelaksanaan tugas pembinaan mental dan penyelenggaraan pengembangan kehidupan beragama
4. Fasilitas pelaksanaan tugas pembinaan mental dan penyelenggaraan pengembangan kehidupan beragama

5. Analisis kebijakan pembinaan mental dan penyelenggaraan pengembangan kehidupan beragama
6. Pemantuan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan pembinaan mental dan penyelenggaraan pengembangan kehidupan beragama
7. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan
8. Pemantuan, evaluasi, dan penyusunan laporan program Bagian Pengelolaan Kebijakan Bina Mental dan Saran Keagama
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Bina Bagian Kebijakan Kesehatan bertugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pengoordinasi, pembinaan, fasilitas, pemantuan dan pengevaluasian penyelenggaraan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan rumusan bahan kebijakan kesehatan masyarakat yang ditindaklanjuti. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Kebijakan

Kesehatan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program kerja Bagian Kebijakan Kesehatan
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan penyelenggaran urusan bidang kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan
3. Koordinasi kebijakan tugas urusan bidang kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan
4. Analisis kebijakan penyelenggaraan urusan bidang kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan

5. Fasilitas pelaksanaan tugas penyelenggaraan urusan bidang kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan
6. Pemantuan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan bidang kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan
7. Pemantuan, evaluasi, dan penyusunan laporan program Bagian Kebijakan Kesehatan
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Biro

Bagian Kebijakan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, fasilitas, pemantuan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan sumber daya manusia untuk meningkatkan rumusan bahan kebijakan sumber daya manusia yang ditindaklanjuti. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Kebijakan

Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program Kerja Bagian Kebijakan Sumber Daya Manusia
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan bidang kebudayaan, pendidikan, pemuda, dan olahraga, serta perpustakaan dan kearsipan
3. Koordinasi pelaksanaan tugas urusan bidang kebudayaan, pendidikan, pemuda dan olahraga, serta perpustakaan dan kearsipan

4. Analisis kebijakan penyelenggaraan urusan bidang kebudayaan, pendidikan, pemuda dan olahraga, serta perpustakaan dan kearsipan
5. Fasilitas pelaksanaan tugas penyelenggaraan urusan bidang kebudayaan, pendidikan, pemuda dan olahraga, serta perpustakaan dan kearsipan
6. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan bidang kebudayaan, pendidikan, pemuda dan olahraga, serta perpustakaan
7. Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan program Bagian Kebijakan Sumber Daya Manusia
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Biro

## **6. Tugas Pokok dan Fungsi Biro Bina Mental Spiritual**

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mempunyai tugas dan fungsi yaitu:

### **1. Tugas**

Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY adalah menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi kebijakan bidang Bina Mental Spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan, pendidikan, pemuda dan olahraga, kebudayaan serta fasilitas kehidupan beragama.

## 2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja b penyiapan bahan kebijakan bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan pemuda dan olahraga, kebudayaan serta fasilitas kehidupan beragama
- b. Penyiapan bahan koordinasi perumusan kebijakan di bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pemuda dan olahraga, kebudayaan serta fasilitas kehidupan beragama
- c. Pelaksanaan pemantuan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan di bidang bina mental spiritual, bidang kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olahraga, kebudayaan serta fasilitas kehidupan beragama
- d. Pelaksanaan Kegiatan ketatausahaan
- e. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Biro.

## 7. SDM dan Bagian-Bagian yang Terkait

Sumber Daya Manusia Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan prasyarat terbentuknya pemerintahan yang efektif dan demokratis. *Good governance* digerakkan oleh prinsip-prinsip partisipatif, penegakan hukum yang efektif, transparansi, responsif, kesetaraan, visi strategis, efektif dan efisien, profesional, akuntabel dan pengawasan yang efektif. Dengan kaitan tersebut, peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan khususnya sumber daya aparatur harus menjadi salah satu prioritas penting dan strategis dalam program saat ini dan di masa yang akan datang.

Sumber daya aparatur pemerintah menempati posisi strategis yang bukan saja mewarnai melainkan juga menentukan arah kemana suatu daerah. Pemerintah daerah merupakan implementator kebijakan publik yang mengemban tugas dan fungsi-fungsi pelayanan, perlindungan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah di masa mendatang adalah pemerintahan yang cerdas, yang mampu menerjemahkan kebijakan publik ke dalam langkah-langkah operasional yang kreatif dan inovatif dengan orientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintahan yang cerdas hanya bisa diwujudkan jika aparturnya cerdas.

Terkait dengan hal tersebut di atas, jumlah aparatur Biro Bina Mental dan Spiritual DIY berjumlah 22 orang. Kondisi kepegawaian berdasarkan jenis kelamin, posisi jabatan, golongan dan pendidikan secara lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 2.1 Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Eselon Jabatan.**

<b>NO</b>	<b>Uraian</b>	<b>Eselon I</b>	<b>Eselon II</b>	<b>Eselon III</b>	<b>Eselon IV</b>	<b>Staf</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kepala Biro Bagian Pengelolaan Bina		1				
2	Mental dan Sarana Keagamaan			1	2	10	8
3	Bagian Analisa Kebijakan Kesehatan Masyarakat			1	2	4	4
4	Bagian Analisa Kebijakan Sumber Daya Manusia			1	2	3	10
	<b>Jumlah</b>		1	3	6	17	22

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara di Biro Bina Mental Spiritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY tersebut terdiri dari:

1. Sistem Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spiritual di Dinas

Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY terdiri dari:

a. Bagian Tata Usaha.

Tata Usaha adalah suatu kegiatan pencatatan dan penyusunan berbagai macam keterangan. Tujuannya adalah agar keterangan-keterangan tersebut bisa dipergunakan secara langsung sebagai bahan atau sumber informasi bagi siapa saja yang membutuhkan, khususnya pimpinan organisasi/perusahaan yang bersangkutan. (Saiman: 2002). Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi penyelenggaraan ketatausahaan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, Bagian Tata Usaha mempunyai tugas:

- 1) Menyusun program Bagian Tata Usaha
- 2) Mengelola keuangan Dinas
- 3) Mengelola kepegawaian Dinas
- 4) Menyelenggarakan urusan naskah dinas, kerumahtanggaan, perlengkapan, perpustakaan, efisiensi dan tatalaksana Dinas
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Bagian Tata Usaha.

Bagian Tata Usaha terdiri dari :

- a) Sub Bagian Umum
- b) .Sub Bagian Keuangan
- c) Sub Bagaian Kepegawaian

b. Bagian Bina Program

Bidang Bina Program mempunyai fungsi merencanakan penyusunan program, pengelolaan data, pengembangan sistem dan

teknologi informasi, monitoring dan evaluasi, penelitian dan pengembangan serta penyusunan laporan kinerja Dinas.

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, Bidang Bina program mempunyai tugas:

1. Menyusun program Bidang Bina Program
2. Menyusun program Dinas
3. Menyusun pedoman perencanaan dan pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan rehabilitasi, kesejahteraan dan pengembangan sosial serta pengembang kehidupan beragama.
4. Mengelola data, mengembangkan sistem dan teknologi informasi Dinas.
5. Melaksanakan penelitian pengembangan sumber daya kesejahteraan sosial.
6. Menyusun pedoman dan melaksanakan monitoring & evaluasi pelaksanaan program Dinas.
7. Menyusun laporan kinerja Dinas.
8. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Bidang Bina Program.S

Bidang Bina Program terdiri dari:

- a) Seksi Perencanaan
- b) Seksi Data dan Teknologi Informasi
- c) Seksi Monitoring dan Evaluasi.

c) Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial

Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial mempunyai fungsi penyusunan kebijaksanaan teknis pembinaan, bimbingan dan pengendalian usaha rehabilitasi sosial penyandang cacat dan korban Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (NAPZA), anak nakal dan tuna sosial.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas:

1. Menyusun program Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial
2. Menyelenggarakan pembinaan, pengendalian dan usaha pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang cacat, korban Napza, anak nakal dan tuna social.
3. Menyelenggarakan koordinasi fungsional panti sosial di bidang rehabilitasi social.
4. Mengevaluasi dan menyusun laporan Bidang Rehabilitasi Sosial.
5. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan sosial

Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial terdiri dari:

- 1) Seksi Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat
- 2) Seksi Pelayanan Rehabilitasi Sosial Korban Napza
- 3) Seksi Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial.

#### d) Bidang Kesejahteraan Sosial

Bidang Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi penyusunan kebijaksanaan teknis pembinaan dan pengendalian usaha kesejahteraan fakir miskin, kesejahteraan korban bencana serta perlindungan dan jaminan sosial.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, Bidang Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas:

1. Menyusun program Bidang Kesejahteraan Sosial.
2. Menyelenggarakan Pembinaan usaha Kesejahteraan Sosial kepada Fakir Miskin.
3. Menyelenggarakan pembinaan usaha penanggulangan dan bantuan kepada korban bencana , Orang terlantar.
4. Menyelenggarakan pembinaan usaha perlindungan dan jaminan sosial.
5. Menyelenggarakan koordinasi fungsional panti yang bergerak di bidang pelayanan Anak dan lanjut usia.
6. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Bidang Kesejahteraan Sosial

Bidang Kesejahteraan Sosial terdiri dari :

- 1) Seksi Kesejahteraan Fakir Miskin
- 2) Seksi Kesejahteraan Korban Bencana
- 3) Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial.

e) Bidang Pengembangan Sosial

Bidang Pengembangan Sosial mempunyai fungsi menyusun kebijaksanaan teknis pembinaan dan pengembangan nilai-nilai kepahlawanan dan kebangsaan, pemberdayaan masyarakat serta kesetiakawanan sosial. Untuk melaksanakan fungsi tersebut Bidang Pengembangan Sosial mempunyai tugas:

- 1) Menyusun program Bidang Pengembangan Sosial
- 2) Menyusun Kebijakan teknis pembinaan dan pengembangan sosial nilai-nilai Kepahlawanan dan Kebangsaan.
- 3) Menyusun kebijaksanaan teknis pembinaan dan pengembangan sosial pemberdayaan masyarakat.
- 4) Menyusun kebijaksanaan teknis pembinaan dan pengembangan kesetiakawanan social.s
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan program Bidang Pengembangan Sosial.

Bidang Pengembangan Sosial terdiri dari:

- a) Seksi Kepahlawanan dan Kebangsaan
- b) Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- c) Seksi Kesetiakawanan Sosial.

f) Bidang Pengembangan Kehidupan Beragama

Bidang Pengembangan Kehidupan Beragama mempunyai fungsi perumusan kebijaksanaan dari petunjuk teknis dibidang

pengembangan kehidupan beragama. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, Bidang Pengembangan Kehidupan Beragama mempunyai tugas:

- 1) Menyusun program Bidang Pengembangan Kehidupan Beragama
- 2) Merumuskan kebijaksanaan penyusunan program pengembangan kehidupan beragama
- 3) Menyelenggarakan koordinasi dan kegiatan peningkatan kerukunan beragama
- 4) Fasilitasi peningkatan kehidupan beragama
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan Bidang Pengembangan Kehidupan Beragama

Bidang Pengembangan Kehidupan Beragama terdiri dari:

- a) Seksi Kerukunan Hidup Beragama.
- b) Seksi Fasilitasi Kehidupan Beragam

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Pada Biro Bina Mental Spritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY. Maka Peneliti dapat disimpulkan beberapa hal mengenai: Sistem Pelayanan Administrasi pada Biro Bina Mental Spritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Pada Biro Bina Mental Spritual di Dinas Badan Ketahanan dan Penyuluhan DIY Terstruktur dengan sangat baik dan dapat Bekerja sesuai tugas dan Fungsi masing-masing sesuai bidang yang telah di emban.
2. Tingkat kinerja kerja di Kantor Biro Bina Mental Spritual berada dalam taraf berkinerja baik.
3. Melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas berdasarkan atas dasar saling percaya, pendekatan kewenangan yang tertulis dan secara psikologis pegawai terikat dalam satu kerjasama tim (*teamwork*) yang utuh.
4. Menciptakan hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan berada dalam taraf tinggi, yaitu melalui dukungan, pemberdayaan, partisipasi, dan tanggungjawab dalam batasan kewenangan yang dimiliki.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sistem Pelayanan Administrasi pada Biro Bina Mental Spritual di Dinas Badan Ketahanan Penyuluhan DIY.
2. Untuk meningkatkan efisiensi kinerja karyawan dalam Pelayanan Administrasi pada Biro Bina Mental Spritual Dinas pegawai dan penataan kembali struktur organisasi dinas yang ada sekarang yang disesuaikan berdasarkan tuntutan kebutuhan tugas Dinas.
3. Kepada Pihak Dinas diharapkan adanya tercipta kepuasan kerja sama tim yang prima, Hubungan kerja berdasarkan pendekatan partisipasi dan kelompok kerja (teamwork) guna dapat mencapai misi organisasi yang efisiensi, efektif dan berkeadilan kearah yang lebih baik untuk dapat meningkatkan Sistem Pelayanan Administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah Zulkifli, 2003, *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Adam J.Moleong, Steven.1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_Akbar, Usman 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_Gie, The Liang.2006. *Cara Belajar Yang Efektif*. Jakarta : Raya Grafindo.
- Hendryan, Dery. 2002. *Implikasi Politik Pelaksanaan UU No. 22/1999 dalam Pola Hubungan Eksekutif-Legislatif di Kota Bandar Lampung*. Skripsi.Unila.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. ANDI. Yogyakarta
- Miller, J.C. dan Miller J.N. 1991. *Statistika Untuk Kimia Analitik*. Edisi Kedua. Terjemahan Suroso. Bandung: ITB.
- Moerir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, 2005, *Akuntansi Biaya, Edisi Kelima*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Nasution,M.N.2001.*Manajemen Mutu Terpadu*.Jakarta:Ghalia Indonesia
- \_\_\_\_\_Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata*. Jakarta: EGC.
- Quible, Z.K. 2001. *Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Raymond McLeod,Jr. 2001. *Sistem Informasi Edisi 7 Jilid 2*. Prenhallindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_Sutopo dan Suryanto.2003. *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa.
- Sugandha, Dann. 1991. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Jakarta : Intermedia.
- Sondang P. Siagian. 1985, *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Stewart, C. J., & Cash, William B.. 2012. *Interviu: prinsip dan praktik edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Tilaar. 2001. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Umar, H. 2003. *Metodologi Penelitian : Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wasistiono, sadu, 2003, *kapita selekta manajemen pemerintah daerah*. Bandung : CV. Fokusmedia.
- Winardi, 2002. *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*. Jakarta: PT.Grafindo Persada