

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta tidak terlepas dari berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pencapaian sasaran sangat penting, seiring dengan perkembangan global dan situasi kemajuan zaman yang sangat pesat, para pelaku organisasi dalam instansi pemerintah di tuntut melakukan perubahan sehingga dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan lingkungan. Pemerintahan yang dapat bertahan dalam komitmen demikian ialah instansi pemerintah berkompetisi dalam bidang pemerintahan yang digelutinya (Baharuddin, 2022).

Pekerja atau pegawai adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan bagi setiap instansi pemerintahan (Zega, 2022). Sebagai manusia pegawai memiliki pikiran dan perasaan yang dapat berpengaruh pada pekerjaannya, namun di samping itu memiliki keterbatasan dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Tujuan bekerja terutama disebabkan adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, dan mereka bekerja akan sesuai dengan kenyataan, namun situasi sebenarnya yang sering kali terjadi kebutuhan mereka tidak dapat terpenuhi (Sinaga et al., 2019)..

Keberhasilan kinerja kerja pegawai salah satunya di tandai dengan terbaiknya administrasi menjadi lebih baik, serta kinerja kerja yang tinggi merupakan salah satu keunggulan kompetitif instansi (Laoli & Ndraha, 2022). Kemampuan kerja pegawai sangat tergantung pada kegiatan pegawai dan akan tercapai

bila terdapat pegawai berkemampuan yang tinggi dan moral yang baik dari sumber daya manusianya. Kemampuan ini akan tercermin dalam etos kerja yang akan memengaruhi produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Pada pokoknya administrasi mencakup rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, mengendalikan (melakukan kontrol), sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal di dalam organisasi (Samsudin, 2021).

Dalam dunia modern, administrasi menjadi salah satu elemen kunci yang mendukung keberhasilan organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Administrasi bukan hanya tentang pengelolaan dokumen, tetapi mencakup berbagai aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam sektor pemerintahan, khususnya di instansi yang berfokus pada pengelolaan infrastruktur dan tata ruang, administrasi memainkan peran strategis untuk memastikan semua proses berjalan efisien, terstruktur, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Di sektor pemerintahan, administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung tata kelola yang transparan, akuntabel, dan efisien. Berbagai instansi pemerintahan yang berfokus pada pengelolaan sumber daya, pembangunan infrastruktur, tata ruang, maupun pelayanan publik bergantung pada administrasi yang efektif untuk mengkoordinasikan berbagai program dan proyek. Tidak hanya itu, administrasi juga menjadi alat untuk menjembatani komunikasi dan koordinasi antara lembaga pemerintah, mitra swasta, serta masyarakat.

Administrasi tidak hanya menjadi pilar keberhasilan organisasi, tetapi juga berperan sebagai katalis perubahan, inovasi, dan pembangunan, baik dalam konteks lokal, nasional, maupun global. Peran strategis administrasi ini menggaris bawahi pentingnya pengembangan keterampilan teknis dan manajerial yang relevan untuk menghadapi tantangan modern dan memanfaatkan peluang baru dalam berbagai sektor.

Sumatera barat sendiri merupakan provinsi yang memiliki kebutuhan infrastruktur yang sangat vital mengingat kondisi geografisnya yang terdiri dari wilayah pegunungan, dataran rendah, dan kawasan pesisir. Dalam mendukung program pembangunan dan kompleks ini, administrasi menjadi tulang punggung untuk mengelola informasi, dokumen, dan koordinasi antar pihak. Administrasi tidak hanya memastikan kelancaran kegiatan sehari-hari, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan strategis yang berbasis data dan informasi yang akurat.

Kementrian pekerjaan umum dan perumahan rakyat (PUPR), termasuk di dalamnya Direktorat Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang, memiliki tanggung jawab besar dalam perencanaan dan pelaksanaan proyek-proyek infrastruktur, seperti pembangunan jalan, jembatan, irigasi, dan pengelolaan tata ruang wilayah. Di tingkat daerah, Kantor PU Bina Marga Cipta Karya, dan Tata Ruang menjadi perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam melaksanakan tugas- tugas ini di wilayah provinsi, termasuk di Sumatera Barat.

Untuk menjalankan peran ini, Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang membutuhkan sistem administrasi yang terorganisir dengan baik serta tenaga kerja yang memiliki keterampilan administrasi yang mempunyai keterampilan tersebut

meliputi kemampuan teknis, seperti pengelolaan dokumen proyek, penggunaan perangkat lunak perkantoran, dan pengelolaan data digital, serta kemampuan non teknis, seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kerja sama tim. Efektivitas administrasi sangat menentukan kelancaran setiap tahapan proyek, mulai dari perencanaan hingga implementasi, sekaligus memastikan bahwa hasilnya dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Keberadaan administrasi yang kuat di Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang tidak hanya membantu kelancaran operasional organisasi, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan infrastruktur dan tata ruang yang berkelanjutan di Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang terperinci tentang uraian pekerjaan dan keterampilan administrasi yang dibutuhkan di kantor tersebut, serta menyoroti pentingnya administrasi dalam mendukung keberhasilan program pembangunan di tingkat daerah.

Administrasi di Sektor Bina Marga memiliki peran vital dalam mendukung tata kelola proyek yang transparan, efisien, dan akuntabel. Tugas-tugas administrasi di bidang ini meliputi pengelolaan dokumen tender proyek, penyusunan laporan perkembangan proyek, pengelolaan data anggaran, serta pengarsipan dokumen teknis dan regulasi. Selain itu, administrasi juga berperan memfasilitasi koordinasi antara lembaga, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memastikan sinkronisasi program pembangunan jalan nasional dan daerah. Dengan keterlibatan berbagai pihak, seperti pemerintah, kontraktor, dan konsultan, administrasi berfungsi sebagai penghubung yang menjamin kelancaran komunikasi dan alur kerja.

Khususnya di Sumatera Barat, peran administrasi di bidang Bina Marga menjadi sangat penting mengingat karakteristik geografis wilayah ini yang terdiri dari pengunungan, dataran rendah, dan kawasan pesisir. Infrastruktur jalan dan jembatan yang baik diperlukan untuk mendukung konektivitas antar wilayah, memperlancar arus barang dan jasa, serta membuka akses ke daerah terpencil. Administrasi di sektor Bina Marga membantu mengelola data proyek infrastruktur, mulai dari tahap perencanaan desain jalan, pengawasan konstruksi, hingga pemeliharaan rutin. Administrasi juga memainkan peran penting dalam mendokumentasikan progress pekerjaan di lapangan, mengelola pengadaan material konstruksi, serta memantau penggunaan anggaran agar sesuai dengan perencanaan.

Administrasi di Bina Marga tidak hanya mendukung kegiatan operasional sehari-hari, tetapi juga berperan sebagai fondasi penting dalam pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan yang berkelanjutan di Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih terperinci mengenai uraian pekerjaan administrasi di Kantor PU Bina Marga dan keterampilan yang di butuhkan, serta menyoroti bagaimana administrasi mendukung keberhasilan proyek infrastruktur yang menjadi prioritas pembangunan di wilayah tersebut.

Di era digitalisasi saat ini, administrasi di Bina Marga juga semakin memanfaatkan teknologi untuk mendukung efisiensi kerja. Penggunaan aplikasi berbasis digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Jalan Jembatan (SIMANJA), menjadi salah satu inovasi yang membantu dalam pengelolaan data proyek, pemantauan progres pekerjaan, dan pengelolaan anggaran secara terintegrasi. Teknologi ini memungkinkan transparansi yang lebih baik dan membantu

meminimalkan kesalahan administratif yang dapat mempengaruhi keberhasilan proyek.

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan di bidang infrastruktur dan penataan ruang, Dinas PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Barat sangat bergantung pada efektivitas administrasi perkantoran. Kegiatan administrasi yang mencakup pengelolaan dokumen, pencatatan data proyek, pelayanan publik, hingga pelaporan keuangan memerlukan keterampilan administrasi yang baik dari para pegawainya. Namun, dalam pelaksanaannya, seringkali ditemukan kendala seperti keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, tumpang tindih data, keterlambatan dalam penyusunan laporan, serta kurangnya pelatihan administratif yang berkelanjutan. Hal ini tentu dapat berdampak pada kinerja lembaga dalam merespons kebutuhan masyarakat dan melaksanakan tugas pembangunan secara optimal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada judul tugas akhir ini, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan di bahas sebagai berikut :

1. Bagaimana uraian pekerjaan dan keterampilan administrasi yang dibutuhkan di kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang Sumatera Barat?
2. Bagaimana peran administrasi dalam mendukung pelaksanaan proyek infrastruktur di Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang Sumatera Barat?
3. Apa saja kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan tugas administrasi di

Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang Sumatera Barat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini agar peneliti dapat mengetahui :

1. Mendeskripsikan secara komprehensif tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh staf administrasi di kantor PU Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Sumatera Barat.
2. Mengidentifikasi keterampilan-keterampilan administrasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut secara efektif dan efisien.
3. Menganalisis kesesuaian antara uraian pekerjaan yang ada dengan keterampilan yang dimiliki oleh staf administrasi saat ini.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi Penulis sebagai berikut :

1. Memperkaya pengetahuan dan keterampilan: Melatih kemampuan penelitian, analisis data, dan penulisan ilmiah.
2. Meningkatkan kepercayaan diri: Membangun kemandirian dan tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah.
3. Membuka peluang karier: Mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang kompetitif.

#### 1.4.2 Manfaat penulisan bagi Instansi :

1. Mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi dan mencari solusi.
2. Hasil analisa dan penelitian yang di lakukan selama magang dapat menjadi bahan masukan bagi pihak instansi.

#### 1.4.3 Manfaat penelitian bagi Universitas sebagai berikut :

1. Menjamin kualitas pendidikan: Menjadi bukti nyata keberhasilan proses pembelajaran.
2. Mendukung pengembangan ilmu pengetahuan: Memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait.
3. Meningkatkan reputasi institusi: Memperkuat posisi institusi dalam dunia pendidikan.

#### 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah :

1. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dalam yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis uraian pekerjaan serta keterampilan administrasi di pekerjaan serta keterampilan administrasi di Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan at a Ruang Sumatera Barat. Penelitian ini berfokus pada proses kerja administrasi dan kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugas tersebut secara efektif.

2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis uraian pekerjaan serta keterampilan administrasi yang dibutuhkan di kantor PU Bina Marga Cipta Karya, dan Tata Ruang Sumatera Barat. Data dikumpulkan dalam bentuk angka dan analisis secara statistik untuk mendapatkan gambaran yang objektif.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Penelitian dilakukan di kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan tata Ruang Sumatera Barat. Lokasi ini dipilih karena perannya yang sangat strategis dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan infrastruktur di wilayah Sumatera Barat, sehingga memiliki kebutuhan administratif yang kompleks dan beragam.

### **1.7 Sistematika Penulisan laporan**

Untuk dapat memperoleh hasil dari laporan ini, maka penulis menyusun sistematika Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang definisi pelayanan prima, disrupsi teknologi, komunikasi efektif, customer experience era digital.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum pada Kantor PU Bina Marga Cipta Karya, dan Tata Ruang Sumatera Barat yang berisikan tentang sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, di Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata ruang Sumatera Barat.

### **BAB VI : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran hasil atau data yang di dapat penulis selama magang.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil laporan magang serta saran yang diberikan sebagai masukan bagi instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan

