

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR ) Balai Wilayah Sungai Sumatera II Medan adalah instansi pemerintah yang diawaki oleh pegawai negeri sipil (PNS) dan bukan pegawai negeri sipil (Non PNS) yang tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perundang undangan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan jaringan informasi, Balai Besar Wilayah Sungai Medan Sumatera II, sebuah lembaga milik negara kementerian PUPR, membutuhkan standar operasional prosedur penerimaan tamu yang terintegrasi. Standar operasional prosedur penerimaan tamu perusahaan memegang peranan penting. Dengan standar operasional prosedur penerimaan tamu, masyarakat bisa secara mudah dan efisien menyelesaikan setiap pekerjaan yang mesti dilaksanakan. Pada pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan tamu, masyarakat menjadi lebih tertib dan teratur pada saat datang ke kantor untuk mengurus urusannya dan pegawai yang bekerja di bidang tersebut juga menjadi lebih nyaman melayani masyarakat karena ada tata aturannya.

Permasalahan pada penelitian ini ialah tidak adanya bukti nilai kepuasan masyarakat dalam penggunaan standar operasional prosedur penerimaan tamu sehingga mengakibatkan nilai kepuasan masyarakat ini sulit untuk diketahui. Dalam rangka mendukung otonomi daerah dan peranan prinsip prinsip perbaikan tata kelola pemerintahan melalui reformasi birokrasi untuk mewujudkan good governance yang dimana arti dari good governance adalah perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, maka salah satu prinsip dasar yang harus dianut kementerian pupr balai wilayah sungai sumatera II medan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya adalah dengan memperbaiki kinerja pelayanan publik. Diharapkan melalui hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mendorong terwujudnya standar operasional prosedur penerimaan tamu yang efektif. Dari permasalahan diatas penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan tamu dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat dan apa apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat standar operasional prosedur penerimaan tamu yang terjadi di kantor balai wilayah sungai sumatera II medan kementerian pupr. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan studi lapangan ( observasi ) yang dilakukan adalah mengamati pelaksanaan sop penerimaan tamu dalam upaya

peningkatan kepuasan masyarakat dengan melakukan wawancara pada narasumber.

Melihat kondisi diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN TAMU DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KEMENTERIAN PUPR BALAI WILAYAH SUNGAI SUMATERA II MEDAN (STUDI KASUS DI BALAI WILAYAH SUNGAI SUMATERA II MEDAN JOHOR )** “

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan Kementerian PUPR Balai Wilayah Sungai Sumatera II Medan Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu ? ( Studi Kasus di balai wilayah sungai sumatera II Medan Johor )
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat standar operasional prosedur penerimaan tamu yang terjadi di kemeterian pupr balai wilayah sungai sumatera II medan

### **C. Batasan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan dan pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan tamu. Dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat standar operasinal prosedur penerimaan tamu yang terjadi pada kementerian pupr balai wilayah sungai sumatera II medan.

### **D. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan tamu dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat pada kementerian pupr balai wilayah sungai sumatera II medan ( studi kasus di balai wilayah sungai sumatera II medan johor ) dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat standar operasional prosedur penerimaan tamu yang terjadi di kementerian pupr balai wilayah sungai sumatera II medan.

## **E. Manfaat penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan.
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah di peroleh dari bangku perkuliahan.
- c. Sarana untuk mengembangkan dan melatih cara berpikir secara ilmiah sehingga mendapat wawasanluas guna menghadapi permasalahan yang serupa.

### **2. Bagi Instansi Kementerian PUPR Balai Wilayah Sungai Sumatera II Medan**

Sebagai bahan masukan dan informasi yang berarti bagi instansi yang berkaitan mengenai meningkatkan pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan tamu dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat yang terjadi dikantor balai wilayah sungai sumatera II Kementerian PUPR.

### **3. Bagi Universitas Prima Indonesia**

Sebagai referensi yang bisa dimanfaatkan oleh para sarjana lain yang ingin membuat tema-tema yang sebanding di kemudian hari, dan untuk menambah koleksi perpustakaan.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Bisa dijadikan referensi untuk mengkaji lebih dalam permasalahan mengenai Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu pada Kementerian PUPR Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kota Medan.
- b. Mampu mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan sampai pada tingkat yang teorinya telah mapan, memungkinkan untuk mengoreksi apa yang masih dianggap tidak tepat.

## **F. Tinjauan pustaka**

### **1. Pengertian Kementerian PUPR**

Kementerian PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) ialah organisasi yang bertugas melaksanakan arahan kebijakan umum untuk pembangunan infrastruktur pekerjaan umum, khususnya di sektor perumahan. Sebelum terbentuknya DAS II Sumatera, Departemen Pekerjaan Umum yaitu Direktorat Jenderal Sumber Daya Air memiliki unit kerja di setiap provinsi yang bertanggung jawab baik dalam pelaksanaan konstruksi maupun non konstruksi. Beberapa Satuan Kerja Non-Vertikal Tertentu (SNVT), termasuk SNVT, terdiri dari administrasi Sektor Sumber Daya Air Provinsi Sumatera. Proyek Irigasi dan Rawa Andalan Sumut dan Pengendalian Banjir SNVT Sumatera.

### **2. Fungsi Kementerian PUPR ( Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat )**

- a. Meningkatkan penyelenggaraan infrastruktur permukiman dengan mengoptimalkan peran pelayanan publik di bidang perumahan, mendorong otonomi daerah dan penerapan prinsip-prinsip perbaikan tata kelola melalui reformasi birokrasi yang dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik.
- b. Penyusunan dan perumusan kebijakan dan strategi, serta penilaian dan pelaporan pelaksanaan kawasan permukiman.
- c. Implementasi kebijakan, pemantauan, penilaian, dan pelaporan pelaksanaan kawasan permukiman.
- d. Memberikan arahan dan pengawasan teknis pengembangan kawasan permukiman.
- e. Pengawasan serta pengarahan terhadap pelaksanaan kebijakan administrasi kawasan permukiman.
- f. Mempromosikan penerapan norma, standar, metode, dan kriteria untuk desain, implementasi, dan evaluasi kinerja kawasan perumahan. Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat.
- g. Pengelolaan sumber daya air, termasuk konservasi dan pemanfaatan sumber daya air, serta pengaturan daya rusak air di wilayah sungai.
- h. pengelolaan sistem hidrologi.
- i. pengelolaan sistem informasi sumber daya air.
- j. Pelaksanaan operasi serta pemeliharaan sumber daya air di wilayah sungai.
- k. Di bawah kewenangan provinsi dan kabupaten/kota, pelaksanaan rekomendasi teknis pengelolaan sumber daya air.

- l. menyiapkan rekomendasi teknis untuk mendapatkan izin pasokan.
- m. alokasi, penggunaan, dan pemanfaatan sumber daya air di wilayah sungai; fasilitasi aksi Tim Koordinasi Pengelolaan Sumber Daya Air di wilayah sungai.
- n. pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya air.
- o. Unit Akuntansi Daerah pelaksanaan pembuatan laporan akuntansi keuangan dan akuntansi barang milik negara.

3. Kementerian PUPR Wilayah Sungai Sumatera II-Medan bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya air di wilayah sungai, termasuk perencanaan, pelaksanaan konstruksi, operasi, dan pemeliharaan dalam rangka konservasi dan pemanfaatan sumber daya air serta pengendalian daya rusak air sungai, danau, waduk, bendungan, dan tempat penampungan air lainnya, irigasi, air tanah, air baku, rawa, tambak, dan pantai.

#### 4. VISI Dan MISI

##### a. VISI

“Terwujudnya kemanfaatan Sumber Daya Air yang berkelanjutan untuk sebesar-besar kesejahteraan rakyat Provinsi Sumatera Utara”

##### b. MISI

- 1) Mengkonservasi SDA secara berkelanjutan.
- 2) Memanfaatkan sumber daya alam secara adil dan memenuhi tuntutan kualitas dan kuantitas penduduk lokal yang beragam.
- 3) Mengendalikan daya rusak air.
- 4) Memberdayakan serta memperluas keterlibatan masyarakat dan pemerintah pada pengelolaan sumber daya alam.
- 5) Meningkatkan ketersediaan serta transparansi data dan informasi pada pengelolaan sumber daya alam.