

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pemerintah menjadi sorotan masyarakat karena pemerintahlah yang mengatur dan mengiringi jalannya rakyat. Hubungan antara pemerintahan dengan masyarakat dapat diibaratkan hubungan antara “Produsen” dan “konsumen” . kinerja pemerintah dibuktikan pada sejauh mana “kepuasan masyarakat” atas pemenuhan kebutuhan yang disuplai oleh pemerintah. Rakyat berharap pemerintah mampu memberikan yang terbaik bagi kehidupan mereka. Luasnya pemerintahan mungkin akan menjadi masalah dalam hal menaungi rakyatnya, oleh sebab itu dengan adanya ekonomi dan desentralisasi kekuasaan dari pusat kepada daerah untuk mengelola maupun mengatur pemerintahan didaerahnya masing-masing, maka pemerintah pusat membagi bagian-bagian pimpinan di setiap daerah, supaya dalam mengontrol dan mengawasi masyarakat akan lebih mudah.

DPRD adalah salah satu lembaga yang mewakili seluruh lapisan masyarakat dalam pemerintahan. Peran dan wewenang DPRD adalah menyerap aspirasi masyarakat. Seperti yang tertera pada UU No. 32 Tahun 2004, bahwa DPRD harus menyatu dengan masyarakat daerah. Dalam hal ini DPRD harus saling berkomunikasi dengan rakyat, bukan hanya satu pihak yang bersuara namun juga harus ada timbal balik yang terjadi. Suara rakyat masuk kepada telinga pimpinan melalui berbagai proses. Sebelum masuk kepada pimpinan suara rakyat akan dikelola oleh Sekretariat DPRD terlebih dahulu.

Sekretariat DPRD dalam mengelolah suara rakyat atau aspirasi membutuhkan tahapan-tahapan panjang, dari tahapan inilah fungsi dari sekretariat DPRD dan juga fungsi komunikasi saling berkaitan dan dibutuhkan agar dapat berjalan dengan baik, karena suatu kegiatan yang dijalankan tanpa adanya komunikasi tidak dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, oleh karena itu fungsi komunikasi menjadi penting dalam mengelolah kegiatan penerimaan aspirasi.

Berawal dari aspirasi, suatu kebijakan pemerintah kadang bisa menjadi prestasi yang membanggakan dari pemerintah itu sendiri. Aspirasi menjadi salah satu bukti adanya demokrasi disuatu negara. Kebijakan pemerintah kadang kala tidak dapat diterima secara keseluruhan oleh rakyat, rakyat juga mempunyai aspirasi yang ingin mereka sampaikan. Aspirasi itu tidak boleh dicegah dan dilarang, tetapi diberi ruang dan dijaga agar aspirasi bisa sampai kepada pengambilan kebijakan. Sehingga proses komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Kegagalan pemerintah dalam menyerap aspirasi-aspirasi rakyat diharapkan tidak terjadi, karena saat pemerintah mulai gagal dalam mendengar keluhan kesah rakyat, rakyat akan merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan pada wakil rakyat yang berada di kursi pemerintahan.

Sekretariat DPRD memiliki peran dalam memberikan pelayanan dan memfasilitasi semua kegiatan DPRD, agar DPRD dapat melaksanakan tugas dengan baik. Memfasilitasi kegiatan DPRD berarti Sekretariat DPRD lah yang

mengelola fasilitasi kerja dari DPRD, salah satunya memberikan fasilitasi kerja dalam kegiatan pengelolaan penerimaan aspirasi.

Pengelolaan penerimaan aspirasi yang dijalankan oleh Sekretariat DPRD terdiri dari berbagai tahapan, mulai dari memproses surat masuk, mengagendakan surat, penyampaian informasi kepada humas, humas menyiapkan pelayanan kegiatan, serta pelaksanaan kegiatan dan penyerapan aspirasi.

Sekretariat DPRD dalam pengelolaan fasilitasi kerja pada kegiatan penerimaan aspirasi membutuhkan komunikasi dan fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung tersebut dapat berupa peralatan kantor, mesin kantor, alat bantu peraga, dan gedung. Sekretariat DPRD membutuhkan komunikasi internal maupun eksternal, dimana komunikasi eksternal merupakan komunikasi antara anggota Sekretariat DPRD dengan rakyat, sedangkan komunikasi internal merupakan komunikasi antar pegawai yang bekerja di Sekretariat DPRD.

Aspirasi yang dikelola oleh sekretariat DPRD di dalam tahapan-tahapannya mungkin akan mengalami sedikit permasalahan, mulai dari awal pemrosesan surat yang mana aspirasi dari berpuluh-puluh suara masuk untuk di proses oleh sekretariat DPRD, maupun dalam mengagendakan surat masuk yang terbilang masih dengan sistem manual akan memakan waktu, serta dalam penyampaian informasi kepada bagian yang membidangi aspirasi akan melalui berbagai tahap sebelum informasi itu sampai pada bagian tersebut, dan juga saat pengambilan keputusan dimana saat DPRD tidak bisa memberikan apa yang rakyat minta, hal ini akan dibutuhkan lagi proses panjang untuk mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut.

Sehubungan dengan rumusan masalah yang terjadi dalam pengelolaan penerimaan aspirasi yang menjadi peran Sekretariat DPRD dalam memfasilitasi kerja DPRD, Maka dalam proposal TA ini, penulis akan membahas tentang: “PENGELOLAAN FASILITASI KERJA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) DI SEKRETARIAT DPRD DALAM KEGIATAN PENERIMAAN ASPIRASI “.

1.2 Perumusan Masalah

Agar penulis tidak keluar dari pembahasan yang akan ditulis maka pokok permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan fasilitasi kerja DPRD di Sekretariat DPRD dalam kegiatan penerimaan aspirasi?
2. Faktor-faktor yang dihadapi dalam fasilitasi kerja pada kegiatan penerimaan aspirasi.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan fasilitasi kerja DPRD di Sekretariat DPRD dalam kegiatan penerimaan aspirasi.
2. Mendeskripsikan faktor yang dihadapi dalam fasilitasi kerja pada kegiatan penerimaan aspirasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Bagi Penulis

1. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa tentang pengelolaan fasilitasi kerja dalam kegiatan penerimaan aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.
2. Menambah pengetahuan untuk menghubungkan teori yang telah diterima selama kuliah dengan dunia kerja nyata.

Bagi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah

1. Dapat meningkatkan kinerja dalam pengelolaan fasilitasi kerja di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.
2. Meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan fasilitasi kerja dalam kegiatan penerimaan aspirasi.

Bagi Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

1. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat.
2. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manage* dan dalam bahasa latin manus, yang berarti memimpin, mengatur atau membimbing. Menurut Koonts dan O'Dannell

(1980) dalam Tommy Suprpto (2009:129) manajemen diartikan sebagai pelaksanaan sesuatu dengan menggunakan orang lain (*getting things done through people*).

R. Terry dalam Amirullah Haris (2004:7) manajemen merupakan suatu proses khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

James F. Stoner dalam Amirullah Haris (2004:7) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan (1991) dalam Tommy Suprpto (2009 :132) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

1. George R. Terry dalam Yayat Herujito (2001:6) Unsur-unsur Manajemen, yang disebut dengan 6M, terdiri dari:

(1) *Man*

(2) *Money*

(3) *Method*

(4) *Machines*

(5) *Materials*

(6) *Market*

2. Dasar-dasar manajemen

Dasar-dasar manajemen adalah sebagai berikut.

- (1) Adanya kerja sama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal.
- (2) Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai.
- (3) Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.
- (4) Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.
- (5) Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan.
- (6) Adanya *human organization*.

3. Menurut George R. Terry dalam Yayat herujito (2001:18) menjelaskan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan yang baik meliputi:

- (1) Perencanaan (*Planning*) adalah pemilihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan fakta suatu dengan lainnya, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk mencapai hasil yang dikehendaki.
- (2) Pengorganisasian (*organizing*) diartikan sebagai kegiatan mengaplikasikan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab sehingga terwujud kesatuan usaha dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

- (3) Penggerakan (*Actuating*) adalah menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.
- (4) Pengawasan (*Controlling*) diartikan sebagai proses penentuan yang dicapai, pengukuran dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif terhadap aktivitas pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana.

1.4.2 Manajemen Perkantoran

George Terry buku *Office Management and control* (1966) dalam Hj. Sedarmayati (2001:10) mengutarakan, manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu.

William Leffingwell dan Edwin Robinson (1950) dalam Hj. Sedarmayati (2001:10) mengutarakan, manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan dimanapun pekerjaan itu harus dilakukan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran merupakan rangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan, sampai menyelenggarakan suatu pekerjaan secara tertib dan lancar.

Tujuan manajemen perkantoran antara lain adalah:

1. Memberikan keterangan yang lengkap bagi yang memerlukan guna pelaksanaan tugas organisasi secara efisien.
2. Memberi catatan dan laporan yang bermanfaat dengan biaya yang terjangkau.
3. Membantu perusahaan memelihara dan memenuhi kebutuhannya.
4. Memberikan pekerjaan tatausaha yang cermat dan membantu memberi pelayanan kepada para langganan atau mitra kerja.
5. Membuat catatan yang lebih baik dengan biaya yang terjangkau.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam manajemen perkantoran meliputi:

1. Perencanaan

- (1) Menempatkan tujuan dan sasaran dari masing-masing fungsi dalam layanan kantor.
- (2) Melakukan perbaikan setiap waktu dengan melakukan perubahan-perubahan yang mengarah pada perkembangan, kemajuan serta efisiensi kerja.
- (3) Menganalisis sarana dan sumber daya yang dibutuhkan untuk layanan kantor.
- (4) Mendesain metode dan prosedur kerja yang efisien.

- (5) Mengembangkan sistem administrasi yang efektif.
- (6) Mengevaluasi metode dan prosedur kerja untuk menetapkan yang terbaik.
- (7) Membuat prosedur operasi standar (SOP) untuk tolak ukur dalam evaluasi kerja.

2. Pengorganisasian

- (1) Mengatur pengalokasian sarana dan sumber daya kantor, agar tidak terjadi pemborosan.
- (2) Mendeskripsikan pekerjaan yang akan dilakukan pada setiap bagian layanan kantor, dan menjelaskan pada karyawan kantor.
- (3) Menjamin optimalisasi penggunaan peralatan kantor.
- (4) Mengimplementasikan semua perencanaan kantor yang telah dibuat dan kegiatan administrasi perkantoran.

3. Pengarahan

- (1) Menjelaskan dan mengarahkan karyawan kantor dalam melakukan pekerjaan.
- (2) Memotivasi karyawan agar selalu bekerja dengan efektif & efisien sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- (3) Memberikan pelatihan pada karyawan kantor membangun sikap mental serta perilaku yang positif, meningkatkan ketrampilan kerja, meningkatkan pemahaman tentang metode kerja, prosedur kerja, dan mengembangkan wawasan.

- (4) Melakukan pembinaan dan pengembangan dalam melakukan pekerjaan kantor.

4. Pengawasan

- (1) Mengevaluasi pekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.
- (2) Melakukan penilaian kinerja yang efektif dan efisien.
- (3) Menjamin terlaksananya prosedur pengawasan kerja yang efektif dan efisien.
- (4) Mengevaluasi anggaran administrasi perkantoran.

1.4.3 Fasilitas kerja perkantoran

Fasilitas kerja perkantoran dapat disebut juga sebagai sarana dan prasarana kantor, Menurut Donald J. Bowersox, (2006:13) dalam buku manajemen perkantoran, sarana adalah segala hal yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan, selain itu juga dibahas bagaimana proses mendapatkannya. Sedangkan prasarana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Priansa dan Agus, (2013:224) merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Keberadaan sarana dan prasarana perkantoran menjadi penting sebagai fasilitas dalam melaksanakan pekerjaan perkantoran. Menurut Dr. Rasto, (2015:270) Setiap kantor membutuhkan berbagai macam fasilitas kantor, berupa

peralatan kantor, mesin kantor maupun lainnya. Peralatan kantor sangat penting untuk menunjang kinerja yang efektif dan efisien dari kegiatan kantor. Peralatan kantor digunakan di seluruh perusahaan mulai dari karyawan administrasi sampai dengan eksekutif. Menurut Terry kurangnya peralatan kantor akan menyebabkan penundaan serius dalam penyelesaian pekerjaan kantor.

Fasilitas kantor jika tidak tersedia ketika dibutuhkan akan mengurangi efisiensi kerja karyawan. Menurut Moekijat (2001:155) secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan sarana dan prasarana perusahaan terhadap karyawan, sehingga meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Adanya fasilitas kerja yang disediakan sangat mendukung pekerjaan. Fasilitas tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan akan lebih produktif.

Fasilitas kerja berupa sarana dan prasarana, dapat dibedakan menjadi beberapa hal, yaitu :

Menurut jenisnya, sarana dapat dibagi menjadi dua kelompok besar.

1. Sarana berupa alat

Sarana yang berarti alat langsung, mencakup alat untuk melaksanakan proses kegiatan kantor, perlengkapan kantor, mesin kantor, alat bantu peraga dan bahan pakai habis.

2. Sarana berupa informasi

Sarana sumber informasi mencakup buku, peraturan-peraturan, majalah-majalah, lembar informasi, internet, intranet, dan lain sebagainya.

Prasarana perkantoran dapat dibagi menjadi dua kelompok penting.

1. Perabot dan tata ruang

Meliputi meja kursi, perabot sistem, tempat kerja unit peraga visual, tata ruang, dan jenis-jenis kantor.

2. Kondisi fisik

Meliputi dekorasi, kebersihan, ventilasi, suhu, penerangan, akustik, kesehatan dan keselamatan.

Fasilitas kerja bertujuan untuk:

- (1) mengupayakan pengadaan sarana prasarana melalui sistem perencanaan secara hati-hati dan seksama;

- (2) mengupayakan pemakaian sarana prasarana secara tepat dan efisien;

- (3) mengupayakan pemeliharaan sarana prasarana agar siap pakai apabila diperlukan;

- (4) membantu personil dalam memberi layanan secara profesional dalam bidang sarana prasarana;

- (5) dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja personil.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fasilitas kerja, menurut Y.W. Sunindhia dan Nini Widiyanti (1997:77), yang mempengaruhi fasilitas kerja agar meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja meliputi:

1. Kondisi gedung atau kantor

Kondisi gedung yang memadai sangat dibutuhkan dalam perusahaan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu bangunan yang ideal, yaitu

- (1) Ukuran dan bentuk ruangan disesuaikan dengan kebutuhan
- (2) Datangnya dan masuknya sinar matahari harus diperhatikan
- (3) Tinggi rendahnya tembok, letak jendela dan kusen
- (4) Penggunaan warna yang cocok
- (5) Aman, artinya material dan konstruksi bangunan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan

2. Peralatan dan perlengkapan kantor

Peralatan dan perlengkapan kantor yang ada dan dioperasikan dalam suatu perusahaan atau organisasi berwujud alat tulis, alat-alat kantor, perabot kantor dan mesin kantor. Tidak ada satu organisasi pun yang dalam kegiatan untuk mencapai tujuannya tidak menggunakan perlengkapan kantor. Berarti setiap organisasi pasti memakai perlengkapan kantor untuk membantu melaksanakan pekerjaannya. Walaupun organisasi memiliki sumber daya lainnya seperti

sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, namun tanpa kehadiran peralatan dan perlengkapan kantor, mustahil untuk dapat mencapai tujuan dengan optimal.

3. Alat transportasi

Transportasi yang dimaksud adalah setiap perpindahan pekerjaan keluar kantor, transportasi sangat penting untuk menjembatani antara suplai dan permintaan secara efektif dan efisien.

4. Alat komunikasi

Komunikasi yang efektif sangatlah penting bagi organisasi, karena akan menentukan tepat tidaknya komunikasi yang dilakukan. Melalui komunikasi yang mendalam dan tepat, diharapkan makna yang tersimpan dibalik apa yang disampaikan komunikator dapat disampaikan secara efektif. Berbagai macam cara dan perangkat komunikator baik secara lisan maupun tertulis dan dibutuhkan alat komunikasi seperti tatap muka, rapat, telepon, konferensi jarak jauh, surat, pengumuman, edaran, memo, laporan, e-mail, faksimile.

1.4.4 Fungsi Sekretaris dalam Pengelolaan Fasilitas Kerja

Pekerjaan ini sehubungan dengan tugas-tugas sekretariat yang berkaitan dengan pengelolaan fasilitas kerja kantor , seperti peralatan kantor. Sekretaris tidak mungkin bekerja tanpa perlengkapan tersebut. Menurut Rumsari dan lukas, (1999 : 8)

Sekretaris yang bertanggung jawab meringankan beban pekerjaan pimpinan dalam menjalankan aktivitasnya juga tidak bisa dilepaskan dari fungsi dan peranan fasilitas kantor. Dalam hal ini kualitas kerja sekretaris baik dilihat dari proses maupun output-nya akan sangat ditentukan oleh keberadaan, peran, dan fungsi fasilitas kerja yang digunakan. Sebagai seorang sekretaris tentunya tidak hanya mampu menggunakan dan mengoperasikan berbagai fasilitas kerja perkantoran yang ada. Lebih dari itu sekretaris harus mampu mengelolanya dengan baik, baik terhadap fasilitas kerja yang dibutuhkan dirinya sendiri maupun fasilitas kerja perkantoran yang dibutuhkan oleh pimpinannya. Menurut Rumsari dan Lukas, (1999 : 46)

1.4.5 Pengelolaan Fasilitas Kerja

Menurut Priansa dan Agus, (2013:224) Pekerjaan kantor membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai sebagai fasilitas kerja perkantoran, agar tujuan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat tercapai dengan optimal dibutuhkan pengelolaan, yaitu:

1. Perencanaan kebutuhan fasilitas kerja kantor

Perencanaan kebutuhan fasilitas kantor (sarana dan prasarana kantor) meliputi pertanyaan : Apa yang dibutuhkan? Dimana dibutuhkan? Kapan dibutuhkan ? Bagaimana fasilitas yang dibutuhkan? dan Siapa yang membutuhkan?

2. Pengadaan fasilitas kerja kantor

Pengadaan fasilitas kerja merupakan berbagai kegiatan pengadaan alat dan barang berdasarkan rencana yang telah disusun dan ditetapkan. Pengadaan dapat dilakukan dengan membuat sendiri, menyewa, meminjam, dan membeli. Pada umumnya, pengadaan dilakukan dengan cara membeli karena relatif lebih murah. Menurut Donald J. Bowersox, (2001:67) sebelum pengadaan, proses perencanaan merupakan satu proses yang harus ditempuh agar pengadaan yang ada menjadi berguna dan pengadaan yang ada tidak memboroskan anggaran organisasi.

3. Penyimpanan fasilitas kerja kantor

Penyimpanan merupakan salah satu fungsi yang penting. Fasilitas yang diadakan dengan berbagai cara mungkin tidak langsung digunakan. Menyimpan adalah meletakkan atau menaruh ditempat yang aman. Gudang adalah ruangan tertentu yang digunakan untuk menyimpan barang perlengkapan. Pengaturan ruang penyimpanan hendaknya memperhatikan sifat dari barang yang disimpan dalam ruangan itu.

4. Penyaluran atau distribusi fasilitas kerja kantor

Distribusi dengan kata lain adalah penyaluran dimana barang dari penyimpanan sementara untuk direalisasikan ke pengguna barang dalam hal ini adalah bagian-bagian yang memanfaatkan fasilitas kerja perkantoran.

5. Penggunaan fasilitas kerja kantor

Penggunaan barang meliputi dua kategori yaitu inventaris yang tidak habis sekali pakai dan inventaris habis pakai, dalam administrasi logistik prinsip efisiensi dan efektivitas merupakan hal yang perlu dipegang menjaga adanya pemborosan, pemborosan terjadi karena dua faktor, yaitu: sikap dan kurangnya keterampilan menyelesaikan tugas.

6. Penghapusan fasilitas kerja kantor

Penghapusan dilaksanakan karena inventaris milik organisasi tidak habis sekali pakai atau mengalami depresi nilai yang artinya semakin lama barang tersebut digunakan nilainya pun turun, dengan pengecualian nilai tanah, bahkan alat/barang suatu ketika akan mencapai titik nol.

1.4.6 Pengelolaan Fasilitas kerja di Sekretariat DPRD

Tahapan pengelolaan fasilitas kerja dalam kegiatan penerimaan aspirasi di Sekretariat DPRD, menurut PP No 16 th 2010 (Pasal 116), adalah sebagai berikut:

1. Memproses surat
2. Mengagendakan surat aspirasi
3. Penyampaian informasi kepada humas
4. Humas menyiapkan pelayanan kegiatan
5. Pelaksanaan kegiatan dan penyerapan aspirasi

1.5 Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan. Pendekatan metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2006:14)

2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2006:15)

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang pengelolaan fasilitasi kerja DPRD di Sekretariat DPRD dalam kegiatan penerimaan aspirasi.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, jalan Pahlwan No. 7 Semarang Selatan.

Alamat Web : dprd.jatengprov.go.id

1.5.2 Fenomena Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini , penulis mengambil fenomena dari pengamatan dan penelitian yang berhubungan dengan pengelolaan fasilitasi kerja dalam kegiatan penerimaan aspirasi, yaitu:

1.5.2.1 Pengelolaan fasilitasi kerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di Sekretariat DPRD dalam kegiatan penerimaan aspirasi

1. Fasilitasi kerja dalam memproses surat
2. Fasilitasi kerja dalam mengagendakan surat aspirasi
3. Fasilitasi kerja dalam penyampaian informasi kepada humas
4. Fasilitasi kerja dalam humas menyiapkan pelayanan kegiatan
5. Fasilitasi kerja dalam pelaksanaan kegiatan dan Penyerapan aspirasi

1.5.2.2 Faktor-faktor yang dihadapi dalam fasilitasi kerja pada kegiatan penerimaan aspirasi

1. Faktor yang dihadapi dalam penggunaan sarana untuk memproses surat
2. Faktor yang dihadapi dalam penggunaan sarana untuk mengagendakan surat
3. Faktor yang dihadapi dalam penggunaan sarana untuk penyampaian informasi kepada humas

4. Faktor yang dihadapi dalam penggunaan sarana untuk humas menyiapkan pelayanan kegiatan
5. Faktor yang dihadapi dalam penggunaan sarana untuk pelaksanaan kegiatan dan penyerapan aspirasi

1.5.3 Sumber Data

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Data Primer

Data Primer yang merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yaitu melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan pengelolaan fasilitasi kerja di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber kedua data yang diperoleh melalui studi pustaka terhadap pengelolaan fasilitasi kerja di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data dalam sebuah penelitian, yaitu;

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung kepada objek yang akan diteliti tanpa mengajukan pertanyaan.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan metode wawancara dan observasi. Wawancara tanya jawab secara langsung dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pengelolaan fasilitasi kerja dalam kegiatan penerimaan aspirasi di Sekretariat DPRD. Begitu juga dengan observasi yang dilakukan sebelum dilaksanakannya pengambilan data yaitu mengamati secara langsung tahapan-tahapan dalam pengelolaan penerimaan aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

1.5.5 Metode Analisis Data

Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif, sehingga dalam menganalisa data dengan metode kualitatif ini peneliti mengumpulkan data-data berupa wawancara secara langsung dan juga melakukan observasi dengan melihat secara langsung pengelolaan fasilitasi kerja dalam kegiatan penerimaan aspirasi yang dijalankan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Data yang telah terkumpul akan di sesuaikan dengan teori-teori