

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SUB BAGIAN
KEUANGAN DAN ASET DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KABUPATEN JOMBANG**



Disusun Oleh :

Andy Alfian Rahmattullah (1861163)

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SUB BAGIAN
KEUANGAN DAN ASET DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KABUPATEN JOMBANG



Disusun Oleh :

Andy Alfian Rahmattullah (1861163)

Jombang, 05 Januari 2022

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan

(Erminati Pancaningrum, ST. MSM)

Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing Lapangan



(Hari Wahyu Supriadi, SE)

Mengesahkan
Ka. Prodi Manajemen



(Erminati Pancaningrum, ST. MSM)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Pada Sub Bagian Keuangan Dan Aset“, dapat terselesaikan dengan baik.

Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penyusun maupun pihak lain. Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Ibu Erminati Pancaningrum, ST.MSM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) dan Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Bapak Bayu Pancoroadi, ST.,MT selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.
3. Semua karyawan atau staf Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.

Laporan ini disusun guna melengkapi persyaratan mengikuti mata Kuliah Kerja Magang pada semester 7. Laporan Kuliah Kerja Magang mahasiswa Program Studi Manajemen Pemasaran dilaksanakan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.

Penyusunan laporan KKM ini sangat jauh dari kata sempurna masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu penyusun dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga Laporan Magang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Jombang, 01 Desember 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II. KETENTUAN PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	11
BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	12
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	12
3.2 Hasil Pengamatan	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	14
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
4.1 Kesimpulan.....	17
4.2 Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	18
Lampiran	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	6
--------------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kuliah Kerja Magang.....	4
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa.....	19
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM.....	23
Lampiran 3 Dokumentasi Pelayanan Kupon BBM.....	24
Lampiran 4 Dokumentasi Pelayanan Perlengkapan ATK	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang merupakan bentuk kegiatan praktek mahasiswa di perusahaan/instansi yang terkait dengan bidang ekonomi khususnya Manajemen dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. Dalam dunia kerja akan dibutuhkan kemampuan antara pengetahuan teori yang telah didapatkan dari bangku perkuliahan dan pelatihan praktik di lapangan, guna memberikan gambaran tentang dunia kerja yang sebenarnya.

Setiap perusahaan/instansi selalu berusaha mencapai visi dan misi atau tujuan yang diinginkan, maka sumber daya manusia yang dimiliki harus memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk bisa bekerja secara professional dan bisa mengelola secara efisien dan efektif sumber daya lainnya, termasuk di dalamnya harus menerapkan manajemen pelayanan yang baik.

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang yang merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan instansi milik Pemerintah yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat. Sesuai visi dan misi adalah senantiasa menjadi penyedia sarana perbaikan jalan yang peduli terhadap sarana yang lebih baik, dikelola oleh sumber daya manusia yang professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan aturan – aturan yang berlaku.

Manajemen kepegawaian dan kinerja pelayanan sangat penting bagi perusahaan/instansi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang diharapkan. Pegawai merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu instansi, oleh sebab itu instansi harus bisa mendorong pegawai/sumber daya manusia agar tetap produktif dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1 Tujuan Umum

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Melatih mahasiswa praktik kerja di lapangan dalam aspek manajemen yang tidak terdapat dalam proses perkuliahan.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada perusahaan.
2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di Perusahaan.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen di dunia kerja yang sebenarnya.
5. Menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa mampu mengenal, mengetahui, dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
2. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dan dalam dunia kerja.
3. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
4. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam kelompok.

1.3.2 Bagi Instansi Magang dan Instansi Pendidikan

1. Mendapatkan *sharing* ilmu dari mahasiswa magang.
2. Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan kuliah kerja magang (KKM) dilaksanakan di :

Nama Tempat KKM : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab Jombang.
Alamat Perusahaan/Instansi : Jl. KH. Romli Tamim, Sumber Mulyo, Kec. Jogoroto, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61485
Nomor Telepon : (0321) 87270

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Penyusun melaksanakan kegiatan KKM di Dinas PUPR Jombang pada tanggal 05 Oktober – 12 November 2021. Penyusun melaksanakan KKM selama 6 (enam) minggu atau selama 30 (tiga puluh) hari. Berikut ketentuan waktu kerja selama kegiatan KKM:

Tabel 1.1 Jadwal Kuliah Kerja Magang

Hari Kerja	Pukul	Keterangan
Senin-Kamis	07.00-15.00	Jam Kerja
	12.00-13.00	Istirahat
Jumat	07.00-14.00	Jam Kerja
	12.00-13.00	Istirahat

BAB II

KETENTUAN PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

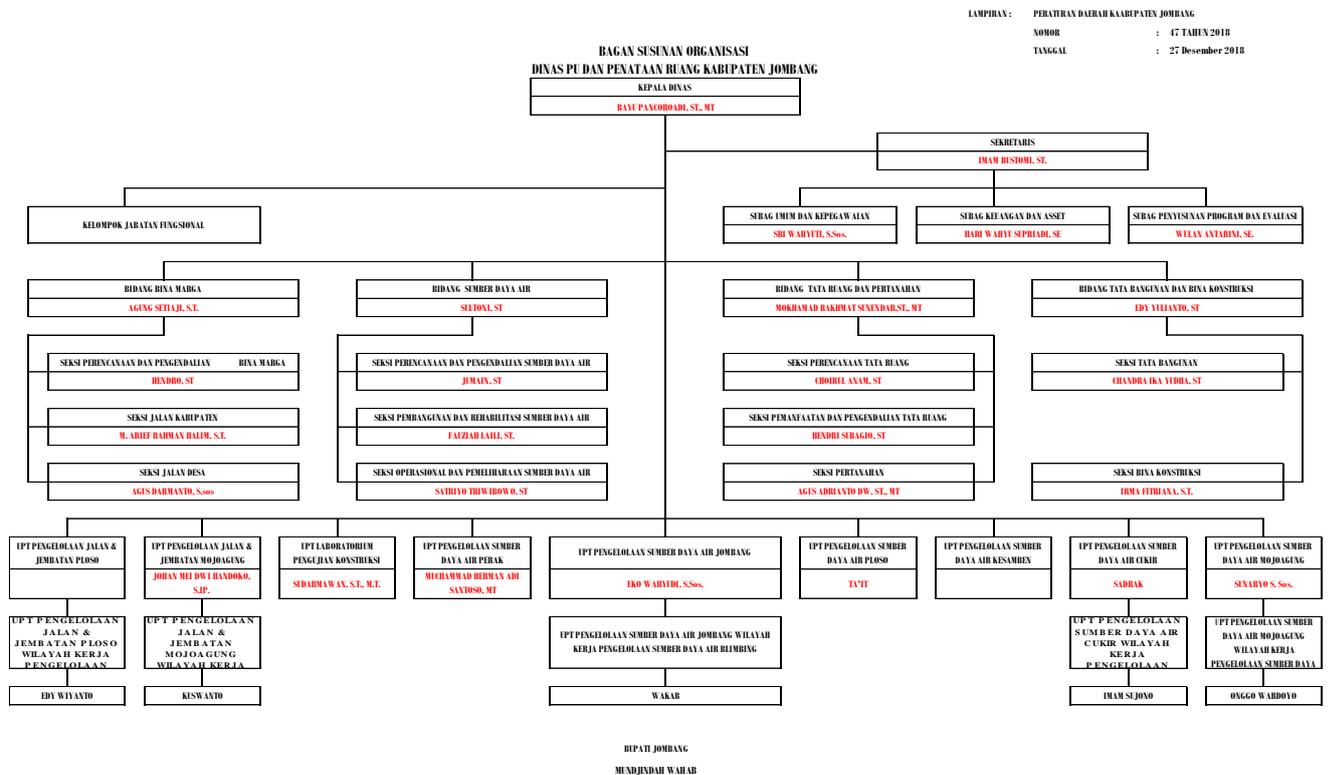
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang yang beralamat di Jl. K.H. Romli Tamim No. 09 Jombang. Tepatnya berada di Desa Sumbermulyo, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang.

Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dulunya bernama Dinas Pekerjaan Umum (DPU) yang semula yang didirikan oleh Belanda pada tahun 1942. Pada Tahun 1998 Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dipecah menjadi dua yaitu, Dinas Bina Marga dan Dinas Cipta Karya. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga letaknya di Jl. K.H. Romli Tamim Jombang yang sekarang menjadi kantor KPU, sedangkan Dinas Cipta Karya letaknya di Jalan Yos Sudarso No. 80 Tunggorono Jombang.

Sedangkan pada Tahun 2016 sehubungan dengan pembentukan Perangkat Daerah baru tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang. maka dari ketiga Dinas yaitu Dinas Bina Marga dan Dinas Cipta Karya serta Dinas Pengairan di merger menjadi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi (Sumber : RENSTRA Dinas PUPR Jombang, 2021)

Struktur Organisasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang terdiri dari :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

2. Sekretaris

- Pelaksanaan koordinasi penyusunan program
- kerja dinas, pengumpulan dan pengolahan data.
- Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran
- dan pertanggung jawaban keuangan.
- Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana.

- f. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan dan perlengkapan.
- g. Pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat dan kearsipan.
- h. Penyiapan data dan informasi, kepastakaan, hubungan masyarakat dan inventarisasi.
- i. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Mengerjakan surat menyurat seperti : mengagendakan surat keluar, surat masuk, menggandakan surat, mengekspedisikan surat serta mengarsipkan surat.
- b. Melaksanakan Urusan Rumah Tangga Dinas meliputi : pemeliharaan kantor, pengelolaan perlengkapan peralatan kantor, kebersihan kantor, serta keamanan kantor dan rumah dinas.
- c. Mengelola Administrasi Perlengkapan Kantor/Dinas, pengadaan barang/bahan, penyimpanan dan pendistribusian serta mencatat dan menginventarisasi barang-barang milik Dinas serta pelaporan.
- d. Menghimpun peraturan perundang-undangan guna kepastakaan Dinas yang berhubungan dengan penyelenggaraan urusan kepegawaian.
- e. Melaksanakan pengelolaan Administrasi Kepegawaian yang meliputi Urusan Kenaikan Pangkat, Mutasi, Pemberhentian Pegawai, Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) dan menyusun Daftar Urutan Kepangkatan (DUK), Organisasi dan Tatalaksana.
- f. Membuat absen pegawai, surat perintah tugas dan surat perjalanan dinas.
- g. Memberi tugas atau kegiatan kepada para bawahannya dengan memberikan arahan atau petunjuk baik secara lisan ataupun tertulis sesuai dengan bidang tugasnya.

- h. Menginventarisasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan urusan kepegawaian sebagai bahan masukan kepada atasan.
- i. Memeriksa berkas permohonan dan memberikan rekomendasi penertiban Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK).
- j. Pengadaan, pemeliharaan operasional kendaraan dinas.
- k. Pengadaan Alat Tulis Kantor (ATK) dan fasilitas kantor lainnya.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Keuangan dan Asset

- a. Menghimpun dan mengolah data anggaran.
- b. Melaksanakan tata usaha keuangan anggaran dinas.
- c. Memberikan bimbingan teknis tentang administrasi keuangan.
- d. Menyusun laporan dan pertanggung jawaban keuangan.
- e. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris.

5. Sub Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi

- a. Melaksanakan koordinasi penyusunan perencanaan umum program Dinas.
- b. Mempersiapkan penyusunan rencana umum kegiatan tahunan;
- c. Menyusun rencana program alokasi anggaran Dinas.
- d. Menyusun kebutuhan rumah tangga Dinas.
- e. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris.

6. Bidang Bina Marga

Bidang Bina Marga mempunyai tugas pokok : melaksanakan pembangunan dan pemeliharaan jalan jembatan, Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Bina Marga

mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pembangunan, peningkatan, pembinaan dan bimbingan teknis Jalan dan Jembatan beserta utilitasnya dan penetapan status fungsi jalan, pengumpulan data serta pelaporan dibidang pembangunan Bina Marga.
- b. Menyelenggarakan pemeliharaan, pembinaan dan bimbingan teknis kegiatan pemeliharaan jalan dan jembatan, pengendalian dan menginventarisasikan serta perijinan pembangunan jalan dan jembatan.

7. Bidang Sumber Daya Air

Bidang Sumber Daya air mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian, operasional, pemeliharaan dan penyuluhan sumber daya air serta pengelolaan aset dan perizinan sumber daya air. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Sumber Daya Air fungsi:

- a. Perumusan rencana pembangunan dan rehabilitasi sumber daya air.
- b. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pembangunan, pemeliharaan dan rehabilitasi sumber daya air.
- c. Pelaksanaan operasional, pemeliharaan dan penyuluhan sumber daya air.
- d. Pelaksanaan pengelolaan aset dan perizinan sumber daya air.
- e. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

8. Bidang Tata Ruang dan Pertanahan

Bidang Tata Ruang, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

meliputi pengaturan dan pembinaan, pelaksanaan penataan ruang, serta pengawasan dan pengendalian pemanfaatan ruang.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Tata Ruang mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan penyelenggaraan penataan ruang Daerah kabupaten,
- b. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan;
- c. pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

9. Bidang Tata Bangunan dan Bina Kontruksi

Bidang Tata bangunan dan Bina Konstruksi mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan sebagian tugas dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang meliputi tata bangunan, Jasa Konstruksi dan peningkatan prasarana jalan.

Dalam melaksanakan tugas bidang tata bangunan dan Bina Konstruksi mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan perencanaan penataan bangunan dan lingkungan;
- b. Pelaksanaan teknis pembangunan dan penataan bangunan serta lingkungan;
- c. Penyiapan peraturan mengenai bangunan gedung sesuai norma, standart, prosedur dan kriteria nasional;
- d. Pelaksanaan penelitian dan pembinaan perijinan Usaha Jasa Konstruksi;
- e. Pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan prasarana jalan;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

10. UPT (Unit Pelaksana Teknis)

Unit Pelaksana Teknis mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang yang merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan instansi milik Pemerintah yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang.

Sistem Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang ditentukan sesuai dengan struktur organisasi yang ada, masing – masing individu mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya system kerja yang efektif dan efisien. Untuk jadwal operasional Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang dilakukan pada hari Senin – Jum'at dan untuk jam operasional.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Berdasarkan Jadwal Pelaksanaan magang yang telah ditetapkan oleh kantor pihak STIE PGRI Dewantara Jombang, maka penyusun melakukan praktek magang dimulai dari tanggal 05 Oktober 2021 sampai 12 November 2021. Sistem kerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada, masing-masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang efektif dan efisien.

Adapun jadwal kerja karyawan yang terdapat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan jadwal hari senin – Jum'at dan jam operasional 07.00 wib sampai 15.00 wib., adapun beberapa peraturan sebagai berikut :

1. Awal masuk kantor harus melakukan absensi.
2. Jam Istirahat jam 12.00 sampai jam 13.00.
3. Jam Pulang Sesuai jam kerja yang di tentukan.
4. Menjalankan Tugas sesuai dengan Jobdesk masing – masing.

Dalam Kuliah Kerja Magang ini penyusun ditempatkan sebagai asisten staf yang membantu dalam mengerjakan tugas pelayanan dilingkup Sub Bagian Keuangan dan Aset. Untuk kegiatan yang diberikan dinas PUPR kepada penyusun adalah memberikan pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas.

Pada bagian pelayanan kupon BBM (Bahan Bakar Minyak), penyusun mendapatkan tugas untuk menulis keterangan kupon BBM yang telah disediakan oleh Dinas PUPR. Untuk prosedur penulisan keterangan kupon, penulis harus mengetahui agenda perjalanan dinas yang akan dilakukan oleh staf, setelah mengetahui agenda tersebut penulis akan menentukan jenis dan jumlah BBM yang diperlukan, selanjutnya kupon tersebut akan disahkan oleh Kepala Bagian Aset, dan kupon tersebut bisa

ditukarkan ke SPBU terdekat sesuai dengan jenis dan jumlah yang sudah ditentukan.

Pada bagian pelayanan perlengkapan ATK (Alat Tulis Kantor), penyusun ditugaskan untuk melayani staf dinas yang memerlukan perlengkapan ATK. Untuk prosedur pelayanan perlengkapan ATK penyusun ditugaskan untuk menulis nama staf dan alat tulis kantor yang diperlukan pada nota yang telah disediakan sebagai tanda bukti pengeluaran barang.

Pelayanan (*service*) adalah "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak". (Rusydi,2017). Menurut Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman.

Dari pengertian yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas atau interaksi secara langsung untuk membantu, menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain.

3.2 Hasil Pengamatan

Berdasarkan hasil pengamatan kuliah kerja magang pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang ditemukan adanya kendala pelayanan kupon BBM yang disebabkan oleh staf yang terlambat mengajukan kupon dan tidak sesuai dalam menyusun agenda perjalanan dinas yang mengakibatkan terhambatnya proses kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. (Mangkunegara,2016)

Menurut Gibson (1997) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Faktor individu, meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis, terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi meliputi, Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Adapun solusi dalam kendala diatas, yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, dinas PUPR perlu memberikan pelatihan serta motivasi kerja kepada karyawan.

Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. (Widodo,2015:82)

Menurut Carrel dalam Salinding (2011:15) mengemukakan delapan tujuan utama program pelatihan antara lain:

1. Memperbaiki kinerja
2. Meningkatkan keterampilan karyawan
3. Menghindari keusangan manajerial
4. Memecahkan permasalahan
5. Orientasi karyawan baru

6. Persiapan promosi dan keberhasilan manajerial
7. Memperbaiki kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personel
8. Bila suatu badan usaha menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, maka perlu terlebih dahulu dijelaskan apa yang menjadi sasaran dari pada pelatihan tersebut. Dalam pelatihan tersebut ada beberapa sasaran utama yang ingin dicapai.

Pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektifitas dan efisien untuk mencapai tujuan di suatu perusahaan. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

Motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. (Hasibuan, 2013:143). Motivasi adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. (Mangkunegara, 2016:61)

Motivasi kerja memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya, dimana tujuan motivasi menggambarkan suatu individu yang efektif dan efisien, ada beberapa tujuan motivasi sesuai dalam buku Hasibuan (2013:146), yaitu :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kesetabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.

9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas tugasnya.

10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Pemberian motivasi kerja yang tepat akan sangat membantu dalam berlangsungnya kerja karyawan dan hasil yang dicapainya. Motivasi merupakan keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, dorongan atau arahan, perilaku kearah mencapai kepuasan.

Pemberiaan motivasi kerja pada pegawai akan meningkatkan kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan kerja, sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Pemberian tanggung jawab, tantangan, pengarahan dan kesempatan akan memotivasi pegawai untuk berprestasi.

Oleh sebab itu pentingnya pemberian pelatihan serta motivasi kerja bagi karyawan akan sangat membantu dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi karyawan, sehingga karyawan akan lebih bersemangat dan percaya diri untuk mampu mengerjakan pekerjaannya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) selama 1 bulan (30 hari) yang dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang, penyusun mendapat pengetahuan serta wawasan tentang manajemen yang ada dalam instansi.

Dalam melaksanakan KKM penyusun tentu saja menemukan permasalahan dalam pelayanan BBM, seperti terlambatnya karyawan mengajukan kupon BBM dan kesalahan dalam menyusun agenda perjalanan dinas. Permasalahan tersebut disebabkan karena kurangnya kedisiplinan serta pemahaman akan tugas yang telah diberikan pada karyawan. KKM ini diharapkan akan membentuk sikap disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan.

4.2 Saran

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang, sebaiknya memberikan pelatihan dan bimbingan bagi karyawan yang kurang memahami prosedur susunan jadwal agenda perjalanan dinas, pelatihan dan bimbingan dapat dilakukan oleh karyawan yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan mengenai bidang kerja agenda perjalanan dinas. Penyusun berharap agar karyawan terus meningkatkan prestasi kerja dan kedisiplinan untuk meningkatkan kinerja instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. 2017. *Manajemen Pemasaran*. ALFABETA. Bandung.
- Eko, W. S. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PUSTAKA PELAJAR. Yogyakarta.
- Gibson, J. L. 1997. *Organisasi dan Manajemen*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- Mangkunegara, A. A. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- S.P, H. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Syaikhudin, A. Y. 2019. Analisis Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Pada Perusahaan Bata Ringan Jayabrix Lamongan. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 2(2), 5-7.

Lampiran 1

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Andy Alfian Rahmattullah
Nim : 1861163
Program Studi : Manajemen
Tempat KKM : Dinas PUPR Jombang
Bagian/Bidang : Sub Bagian Keuangan dan Aset

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	05/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	06/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	07/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	08/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
II	11/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	12/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	13/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	

	14/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	15/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
III	18/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	19/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	21/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	22/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
IV	25/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	26/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	27/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	28/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	

	29/10/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
V	01/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	02/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	03/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	04/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	05/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
	VI	08/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR
09/11/2021		Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
10/11/2021		Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
11/11/2021		Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	

	12/11/2021	Pelayanan kupon BBM dan pelayanan perlengkapan ATK bagi staf dinas PUPR	
--	------------	---	---

Jombang, 29 Desember 2021



Pedamping lapangan
(Sumardi)

Lampiran 2

Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jalan KH. Romli Tamim No. 9 ☎ 0321-872703
Email : puprjombang@gmail.com
J O M B A N G - 61485

SURAT KETERANGAN

Nomor : 421/2752/415.18/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SRI WAHYUTI, S.Sos.
NIP : 196804041989032016
Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I/III d
Jabatan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
Unit Kerja : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Saudari :

Nama : ANDI ALFIAN
NIM : 1861163
Prodi : Manajemen
Intitusi : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melaksanakan Program Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor DINAS Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) mulai tanggal 5 Oktober sampai 12 November 2021.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Jombang
Pada Tanggal : 30, Desember 2021

an. KEPALA DINAS PU DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN JOMBANG
SEKRETARIS

ub.
KASUBBAG UMUM dan KEPEGAWAIAN



Dokumentasi Pelayanan Kupon BBM

Lampiran 3

KABUPATEN JOMBANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG NO: 4204

KUPON BAHAN BAKAR
SPBU 54.614.06
Jl. Sukarno Hatta No. 4 Jombang

Jenis Bahan Bakar : Pertamina Dex / ~~Solar / Peralite / Premium~~
Kendaraan/ No. Pol : EXCAVATOR / BACKHOE HITACHI ZX 200
Berdasarkan Perintah : Sekretaris (Selaku PPK)
Banyak (Liter) : (00) (Seratus Empat Puluh) Liter
Tujuan : Normalisasi di Kali Guntung Ds. Kedungpapar
Kec. Sumobito UPT PSDA Mojoagung

Keperluan : Operasional Kendaraan Dinas / Alat Berat / Genset
Tgl. 24 Desember 2021

Jombang, 24 Desember 2021
Pejabat Pembuat Komitmen
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Jombang

Yang menerima
SUBIANTO
NIP. 19691229 200801 1 011

Menggunakan Alat Berat Sebagai berikut :
JENIS ALAT BERAT : EXCAVATOR / BACKHOE HITACHI ZX 200
JENIS BBM : PERTAMINA DEX

Untuk melaksanakan kegiatan : Normalisasi di Kali Guntung Ds. Kedungpapar Kec. Sumobito UPT PSDA Mojoagung

Demikian surat perintah tugas ini dibuat dan disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Jombang
Pada Tanggal : 24 Desember 2021
Kepala Dinas PU dan Penataan Ruang
Kabupaten Jombang
Kepala Bidang Sumber Daya Air

SULTONI, ST.
Perbata TK. I
NIP. 19791101 200604 1 006

PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG NO :

KUPON BAHAN BAKAR
SPBU 54.614.06
Jl. Sukarno Hatta No. 4 Jombang

Jenis Bahan Bakar : Pertamina Dex / Solar / Peralite / Premium
Kendaraan/ No. Pol :
Berdasarkan Perintah : Sekretaris (Selaku PPK)
Banyak (Liter) : Liter
Tujuan :
Keperluan : Operasional Kendaraan Dinas / Alat Berat / Genset
Tgl.

Yang menerima
NIP.

Jombang,
Pejabat Pembuat Komitmen
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Jombang

IMAM BUSTOMI, ST.
NIP. 19771026 2001121 003

Lampiran 4

Dokumentasi Pelayanan Perlengkapan ATK

 **PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jl. KH. Romli Tamim No. 9 Telp. 0321 - 872703
JOMBANG 61485

BUKTI PENGELUARAN BARANG

No.

No.	Uraian	Ukuran	Banyaknya	Keterangan

Mengetahui : Jombang,
Yang Menerima

 **PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jl. KH. Romli Tamim No. 9 Telp. 0321 - 872703
JOMBANG 61485

BUKTI PENGELUARAN BARANG

No.

No.	Uraian	Ukuran	Banyaknya	Keterangan
1.	Bulpen Aes (A)	BH	3	Bimarga
2.	buku folio 10b	BH	2	
2.	buku folio 50	BH	2	
1.	keping 94 70 GSM	PMM	1	
3.	lakban hitam	BH	1	

Mengetahui : Jombang, 1 October 2021
Yang Menerima


Sumardi


Juhil