

FUNGSI GAPENSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKOTA SAMARINDA

Tinentang Chrisolit Frigia¹

ABSTRAK

Tinentang Chrisolit Frigia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Judul “Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda” dibawah Bimbingan Bapak Drs. Endang Erawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Hj. Hariati, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan publik di kota Samarinda. Selain itu juga untuk mengetahui dan menganalisis Fungsi GAPENSI dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik di kota Samarinda.

Metode penelitan yang digunakan adalah metode Kualitatif Deskriptif ialah penelitan yang dilakukan mengenai fenomena yang terjadi dengan menggunakan berbagai macam metode untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dengan sesuai kondisi pada saat penelitian berlangsung. Penelitian Kualitatif Deskriptif ini juga memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti.

Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa Pelayanan Publik yang dilakukan oleh GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas kepada anggotanya sudah cukup memuaskan dan berjalan baik namun masih ada yang perlu ditingkatkan kembali dalam hal ini seperti sarana dan prasarana yang masih perlu diperhatikan dan perlu adanya kesadaran baik pengurus, karyawan dan anggota dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Fungsi GAPENSI, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan seluruh elemen bangsa Indonesia berkeinginan untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bersama, melalui berbagai program pembangunan diharapkan kesejahteraan dan taraf hidup rakyat dapat ditingkatkan secara bertahap dan berkelanjutan. Sebagai mana yang diamanatkan dalam Garis – garis Besar Haluan Negara, bahwa Pembangunan Nasional merupakan percerminan kehendak untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat Indonesia. Kebesaran suatu bangsa dapat dilihat dari perjalanan sejarah serta peninggalan warisannya. Semakin tinggi peradaban suatu bangsa akan semakin tinggi penghargaannya terhadap nilai-nilai sejarah dan nilai-nilai warisan yang ditinggalkannya.

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.euis. tchrisolitfrigia@yahoo.com

Dalam suatu instansi atau institusi, bentuk dari sumber daya manusia itu adalah tenaga kerja pegawai atau karyawan. Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau institusi sangat penting perannya bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi/institusi, tanpa ditunjang oleh kemampuan karyawannya (sumber daya manusia), maka niscaya organisasi/institusi tersebut tidak dapat maju dan berkembang. Organisasi dikatakan berhubungan dengan aspek sosial, karena memang subjek dan objeknya adalah manusia yang diikat oleh nilai-nilai tertentu. Nilai adalah hakikat moralitas kehendak untuk memenuhi kewajiban manusia, baik dalam organisasi formal maupun informal.

Kinerja yang baik memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, bahkan dapat dikatakan bahwa kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu kinerja merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Peraturan Pemerintahan tahun 1961 No. 243 tentang Pembentukan Gabungan Perusahaan Sejenis untuk segala macam usaha.

Berdasarkan Undang-undang tentang Perusahaan No. 19 prp tahun 1960 (LN 1960 – 59). Menurut Undang-Undang ini, yang disebut Perusahaan ialah perusahaan dengan bentuk apa saja, yang modal seluruhnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia, kecuali jika ditentukan lain berdasarkan undang-undang (pasal 1, Undang-Undang No. 19 prp tahun 1960).

Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (GAPENSI) adalah suatu organisasi profesi yang bergerak dibidang jasa Konstruksi baik itu bangunan gedung, jalan, jembatan, drainase, irigasi, bungalow, dan sebagainya. Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (GAPENSI) adalah sebagai mitra kerja pemerintah juga berada dibawah naungan suatu lembaga yang disebut Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional (LPJKN) yang semuanya itu diatur dalam Kementerian Pekerjaan Umum untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan Jasa Konstruksi di Indonesia.

Sampai akhir tahun 2014, jumlah anggota GAPENSI KALIMANTAN TIMUR tercatat sebanyak 1.800 Badan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi dari berbagai Klasifikasi dan Kualifikasi Usaha. Seiring dengan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan (*knowledge management*) dan kemajuan dibidang teknologi sebagai salah satu pijakan. Didalam proses pengurusan/perpanjangan Kartu Tanda Anggota (KTA) calon anggota harus memenuhi dan melengkapi semua persyaratan yang ada. Dari semua persyaratan, ada beberapa yang memiliki masa berlaku surat, seperti SITU (Surat Ijin Tempat Usaha), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), dan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan). Jadi, jika kita ingin memperpanjang KTA GAPENSI semua bentuk surat harus lah dalam keadaan berlaku. Sehingga dalam proses perpanjangan KTA, semua berjalan dengan baik dan benar.

Didalam proses pengurusan/perpanjangan Kartu Tanda Anggota (KTA) calon anggota harus memenuhi dan melengkapi semua persyaratan yang ada. Dari semua persyaratan, ada beberapa yang memiliki masa berlaku surat, seperti SITU (Surat Ijin Tempat Usaha), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), dan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan). Jadi, jika kita ingin memperpanjang KTA GAPENSI semua bentuk surat harus lah dalam keadaan berlaku. Sehingga dalam proses perpanjangan KTA, semua berjalan dengan baik dan benar.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis dikantor GAPENSI di kota Samarinda dapat dinilai bahwa pegawai GAPENSI untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih kurang maksimal dalam melayani masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada anggota GAPENSI untuk pengurusan/memperpanjang Kartu Tanda Anggota (KTA) GAPENSI. Sehingga menjadi salah satu penghambat pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Maka, dari hasil observasi awal yang penulis lakukan dapat dilihat beberapa masalah-masalah yang timbul yaitu :

1. Pegawai yang kurang teliti dalam menginput data, dikarenakan ada beberapa berkas yang kurang jelas datanya seperti persyaratan surat-surat yang masa berlakunya sudah habis, yang mengakibatkan keterlambatan penginputan data.
2. Sistem proses penginputan data yang ada di GAPENSI masih mengalami kendala, maksudnya adalah data yang telah diinput tersebut dalam proses pengiriman ke kantor pusat mengalami gangguan jaringan dan juga proses penginputan yang berada di kantor pusat lambat sehingga penerbitan KTA menjadi terlambat yang memakan proses waktu hingga 1 bulan.
3. Kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja, yang masuk kerja pada hari Senin s/d Jum'at pukul 09:00 s/d pukul 17:00 dan hari Sabtu pukul 09:00 s/d 14:00, dilihat dari adanya beberapa orang yang menunggu untuk mengurus / memperpanjang KTA (Kartu Tanda Anggota)
4. Kurang memadainya fasilitas yang disediakan oleh pihak GAPENSI dalam pelayanan publik yaitu seperti ruang tunggu yang panas, tidak berfungsinya AC hanya ada kipas angin, kurangnya tempat sampah di setiap sudut ruangan, fasilitas yang tidak memadai adalah mempengaruhi kualitas pelayanan di GAPENSI.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda".

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kota Samarinda ?
2. Faktor apa saja yang menghambat Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kota Samarinda ?
2. Faktor apa saja yang menghambat Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kota Samarinda ?

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- 1) Segi teoritis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Sosial, terutama Ilmu Administrasi Negara, khususnya dibidang Peningkatan Kinerja.
 - b. Untuk menambah, memperdalam serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah, khususnya yang berkaitan dengan ilmu Administrasi Negara, dalam hal ini teori kinerja dalam Peningkatan Kinerja.
- 2) Segi praktis
 - a. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi Kantor GAPENSI KALTIM di Kota Samarinda.
 - b. Memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.
 - c. Untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan tingkat akhir untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Kerangka Dasar Teori

Teori dan Konsep

ORGANISASI

Organisasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kehidupan manusia. Manusia dapat dikatakan sebagai makhluk organisasional karena sejak lahir manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain.

Menurut Wukir (2013:1) Istilah organisasi telah lama digunakan dan mungkin keberadaan manusia. Organisasi merupakan dasar dimana semua struktur manajemen dibangun. Organisasi dibentuk untuk kepentingan manusia sehingga manusia harus bisa memanfaatkan organisasi untuk mencapai kepentingannya. Manusia merupakan makhluk sosial yang bergantung dengan orang lain dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Karena hal tersebut manusia berhimpun dalam satu wadah tertentu agar dalam pemenuhan kebutuhannya dapat terlaksana dengan baik. Kecenderungan hal ini mendorong manusia untuk berhimpun dalam satu kelompok atau organisasi.

Organisasi didefinisikan sebagai sekelompok orang yang terikat secara formal dalam hubungan atasan dan bawahan yang bekerja sama untuk mencapai

tujuan bersama pula. Definisi sederhana diatas memberi petunjuk bahwa organisasi dapat disoroti dari dua sudut pandang, yaitu sebagai wadah berbagi kegiatan dan sebagai proses interaksi antara orang-orang yang berada di dalamnya. Kast dan James E. Rosenzweing (2002) dalam Nawawi (2013 :3). Oleh karena itu, organisasi adalah struktur atau mekanisme yang memungkinkan kelompok sosial yang secara bersama-sama ingin mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dalam pelayanan publik.

GAPENSI

Sadar akan kedudukan, tugas, kewajiban dan tanggung jawab sebagai Pengusaha Nasional, terhadap Pembangunan Nusa dan Bangsa guna mencapai masyarakat adil dan makmur yang berdasarkan Pancasila dan dilandaskan Undang-Undang Dasar 1945, serta mengingat akan kesamaan eksistensinya sebagai Pelaku Ekonomi Nasional di bidang Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi, maka Perusahaan-Perusahaan Nasional yang terdiri dari Badan Usaha Milik Swasta, Badan Usaha Milik Koperasi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi, merasa perlu menyatukan diri dan berhimpun dalam satu wadah gabungan perusahaan sejenis, guna meningkatkan persatuan, keahlian, kemampuan, kemajuan, dan pengabdian usahanya dalam rangka ikut serta melaksanakan pembangunan berdasarkan Ekonomi Kerakyatan sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

GAPENSI adalah singkatan dari Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia yang berkedudukan GAPENSI pusat di Ibukota Negara Republik Indonesia. GAPENSI didirikan di Tretes, Jawa Timur, pada tanggal 8 Januari 1959 untuk waktu yang tidak ditentukan. GAPENSI memiliki Badan Pimpinan Daerah yang tersebar di 34 Provinsi di Indonesia. Di Indonesia GAPENSI tersebar diseluruh Provinsi dan Kabupaten/Kota, disetiap provinsinya GAPENSI memiliki Badan Pimpinan Daerah (BPD) dan Badan Pimpinan Cabang (BPC). GAPENSI mempunyai Badan Pimpinan Pusat (BPP) yang berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia (Jakarta) dan memiliki 34 Badan Pimpinan Daerah yang tersebar di 34 Provinsi.

Keberadaan GAPENSI secara Nasional, berikut fungsi dan peranannya berjalan sesuai dengan kondisi ekonomi dan politik yang berkembang di tahah air. Sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga GAPENSI, organisasi ini terbentuk atas dasar kesamaan Fungsi dan kegiatan yaitu sebagai sesama Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelaksana konstruksi.

Pelayanan

Pelayanan sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi atau pemerian pelayanan, karena proses pelayanan sangat berperan dalam berbagai kegiatan. Pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan atau urusan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Berikut beberapa pendapat mengenai pelayanan dari beberapa ahli.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain yang perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2010:3) maksud dari teori tersebut ialah pelayanan akan selalu dibutuhkan manusia dan pelayanan tidak akan terlepas dari kehidupan manusia.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Kotler (dalam Lukman, 2000:8) Pelayanan disetiap instansi maupun perusahaan merupakan kegiatan yang sangat penting. Pelayanan akan membawa dampak puas atau tidak puasnya masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang sangat baik akan merasakan puas atas apa yang dilakukan oleh sebuah perusahaan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto 2005:5). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Agung Kurniawan dalam Pasolong (2010:128). Pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Kualitas

Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Menurut Tjiptono & Diana (2000:2)

Kualitas dapat dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu. Russel dan Taylor dalam Wibowo (2014:113). Kualitas merupakan aspek penting baik dalam organisasi swasta maupun organisasi publik. Pemeliharaan kualitas menjadi agenda pokok dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang baik serta memberikan kepuasan kepada pelanggan

ualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Tjiptono (2004:59)

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui *consumer behaviour* (pelaku konsumen) yaitu pelaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara keputusan konsumen dengan kualitas pelayanan. Pasolong (2010:135)

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam setiap organisasi, karena disamping sumber daya manusia sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa, sumber daya manusia bahkan sebagai penentu utama. Oleh sebab itu sumber daya manusia harus memiliki kompensasi dan kinerja tinggi kemajuan organisasi. Sumber daya manusia tidak saja dituntut sebagai perekat dan pemersatu bangsa.

Sumber Daya Manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi. Artinya manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan dan kondisi yang lebih baik. Oleh sebab itu perlu adanya manajemen terhadap Sumber Daya Manusia secara memadai sehingga tercapainya SDM yang berkualitas, loyal dan berprestasi.

Sumber Daya Manusia adalah kesatuan tenaga manusia yang ada dalam suatu organisasi dan bukan sekedar penjumlahan karyawan-karyawan yang ada. Sebagai kesatuan, sumber daya manusia harus dipandang sebagai suatu system dimana tiap-tiap karyawan merupakan bagian yang sangat berkaitan satu dengan yang lainnya dan bersama-sama berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi. Martindas.R (2002 : 89)

Definisi Konsepsional

Untuk memperoleh arah dan pengertian yang jelas akan penulisan ini maka penulis memberikan batasan dalam penulisan skripsi ini, sehingga dapat dikemukakan definisi konsepsional sebagai berikut : Fungsi GAPENSI dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di kota Samarinda adalah suatu proses untuk menangani berbagai macam masalah pada ruang lingkup Pelayanan Publik di kantor GAPENSI. Ukuran patokan yang telah ditetapkan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada didalam proses administrasi pengurusan/perpanjangan KTA GAPENSI, sehingga untuk mencapai hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan yang dirasakan oleh perusahaan, karena semua fasilitas dan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas suatu perusahaan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang akan digunakan dalam rangka penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Secara garis besar penelitian deskriptif memiliki tujuan memberikan gambaran tentang situasi yang berhubungan dengan masyarakat tertentu sehingga data yang diberikan akan lebih akurat tentang kejadian yang dipelajari.

Fokus Penelitian

Berangkat dari berbagai permasalahan yang ada dan mengacu pada Fungsi GAPENSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi KTA di Kota Samarinda, maka penulis membuat suatu fokus penelitian, yaitu :

1. Fungsi GAPENSI (Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia) adalah :
 1. Sebagai wadah komunikasi dan konsultasi antar anggota, antar anggota dan pemerintahan, antar anggotan dan masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi.
 2. Mempersatukan, mengerahkan dan mengarahkan kemampuan usaha serta kegiatan anggota untuk mencapai tujuan bersama
 3. Memperjuangkan aspirasi dan kepentingan anggota.
 4. Mengerahkan, mengarahkan membina dan mengembangkan kemampuan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi Nasional.
 5. Menjembatani hubungan dengan pengguna jasa dalam memperlancar penyelenggaraan pekerjaan konstruksi.
 6. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan latihan bagi anggota
 7. Menyelenggarakan hubungan aktif dengan badan-badan yang melakukan kegiatan ekonomi, baik nasional maupun internasional yang menguntungkan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi Nasional.
2. Faktor apa saja yang menghambat Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di kota Samarinda ?

Sumber Data dan Jenis data

Dalam penelitian penulis menggunakan *key informan* dan *informan* sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan *informan* didasarkan atas subjek yang banyak memiliki *informan* yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Menurut Sugiyono (2013:53-54) pemilihan *Key informan* dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Sebagai *Key Informan* (informasi kunci) yaitu Ketua atau Sekretaris GAPENSI.

Adapun teknik pengumpulan data untuk memperoleh data atau informasi dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2011:96) dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan teknik *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam teknik ini yang dipandang sebagai *informan* adalah para anggota-anggota yang mengurus/memperpanjang KTA (Kartu Tanda Anggota) GAPENSI kota Samarinda, Sedangkan dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data dipilih, dan mengutamakan *Perpektif Emic* artinya mementingkan pandangan *informan*.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi dilapangan, maka penulis menggunakan beberapa cara :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu :
Pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
 - c. Penelitian Dokumentasi, yaitu meneliti arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Milles, Huberman dan Saldana (2014:33) yang meliputi 4 (empat) komponen :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusions: Drawing/Verifying*)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Fungsi GAPENSI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda.

Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi KTA di Kota Samarinda. Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi KTA di Kota Samarinda terdiri dari :

1. ***Sebagai wadah komunikasi dan konsultasi antar anggota, antar anggota dan pemerintahan, antar anggota dan masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi.***

GAPENSI memberikan peran terhadap anggota dalam permasalahan yang timbul dilapangan, GAPENSI bersedia untuk memberikan arahan-arahan. Kemudian peran terhadap pemerintah GAPENSI selalu menjalin hubungan kerja sama yang baik agar pemerintah menyediakan lapangan pekerjaan dibidang jasa konstruksi yang bisa dilaksanakan oleh anggota, disitulah peran GAPENSI terhadap anggota. Kemudian dengan masyarakat GAPENSI perannya hanya mengsosialisasikan fungsi dan peran GAPENSI dan memberikan motivasi kepada masyarakat bahwa peran GAPENSI adalah mengayomi para pengusaha/kontraktor. Apabila pengusaha/kontraktor tidak mengerjakan pekerjaannya dengan prosedur yang berlaku, maka masyarakat bisa melaporkan kepada GAPENSI dan GAPENSI bisa menegur anggotannya. GAPENSI memberikan wadah konsultasi dan komunikasi, jadi apabila ada permasalahan intern kontrak antara pemerintah dengan kontraktor atau pengusaha-pengusaha. GAPENSI berkomunikasi membantu anggota dan pemerintah untuk mencari jalan keluar terbaik.

2. ***Mempersatukan, mengerahkan dan mengarahkan kemampuan usaha serta kegiatan anggota untuk mencapai tujuan bersama.***

Anggota-anggota GAPENSI harus memahami aturan peraturan mengenai usaha jasa konstruksi kemudian apa-apa saja yang dilakukan dan diberikan oleh GAPENSI. GAPENSI merupakan suatu asosiasi yang menaungi seluruh anggota pelaksana konstruksi yang kegiatannya atau yang sering sekali dikatakan bahwa GAPENSI merupakan mitra dari pada pemerintah untuk mempersatukan, mengerahkan, dan mengarahkan kemampuan anggota yang dilakukan melalui program kerja organisasi yang telah ditetapkan oleh MUNAS, MUKERNAS, MUSDA, MUKERDA, MUSCAB dan MUKERCAB ataupun melalui rapat badan pimpinan yaitu pembinaan, pelatihan sertifikasi baik tenaga ahli dan tenaga terampil maupun penelitian.

3. ***Memperjuangkan aspirasi dan kepentingan anggota.***

Organisasi GAPENSI dalam memperjuangkan kepentingan anggota melalui pelelangan-pelelangan terutama menyangkut masalah persyaratan-persyaratan tenaga ahli dan tenaga terampil. GAPENSI hadir ditengah-tengah kepentingan

anggota untuk membantu dalam memecahkan masalah yang timbul didalam proses pelelangan, peran GAPENSI dalam hal ini yaitu untuk melakukan mediasi terhadap anggota dan pengguna jasa, GAPENSI melalui mediasi tersebut berusaha untuk meminta keringanan serta mempermudah proses persyaratan pelelangan.

4. ***Mengerahkan, mengarahkan, membina dan mengembangkan kemampuan Usaha Jasa Konstruksi Nasional.***

GAPENSI adalah suatu wadah dan GAPENSI merupakan mitra kerja pemerintah didalam melayani semua anggota-anggotanya, GAPENSI harus bekerja sama dengan instansi/lembaga pemerintah atau swasta. Didalam mengikuti proses pelelangan banyak sekali persyaratan-persyaratan maupun perubahan-perubahan yang harus dilengkapi dalam melaksanakan usaha kita sebagai kontraktor atau sebagai penggerak pembangunan. Contohnya seperti GAPENSI melaksanakan pelatihan K3 (Keselamatan Kerja Konstruksi) bekerja sama dengan A2K4I (Asosiasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Konstruksi Indonesia) untuk mendapatkan Sertifikasi sebagai salah satu persyaratan dalam proses pelelangan pekerjaan.

5. ***Menjembatani hubungan dengan pengguna jasa dalam memperlancar penyelenggaraan pekerjaan konstruksi.***

GAPENSI merupakan mitra pemerintah, jadi setiap ada perubahan persyaratan atau perubahan peraturan-peraturan yang baru, instansi-instansi/lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta itu selalu mengadakan pelatihan dan pembinaan dengan asosiasi profesi yang terkait, dan bekerja sama dengan GAPENSI. Setiap anggota GAPENSI bisa mengetahui melalui musyawarah-musyawarah yang dilaksanakan oleh GAPENSI bukan melalui perseorangan. Anggota GAPENSI diharuskan untuk lebih aktif dalam organisasi jasa konstruksi ini, karena perubahan peraturan dan informasi yang berkaitan dengan usaha jasa konstruksi didalam proses pelaksanaan pekerjaan itu disosialisasikan dalam pelatihan dan pembinaan. Didalam berorganisasi antara GAPENSI dengan semua anggota harus menjalin kerja sama yang baik. GAPENSI harus peka terhadap permasalahan yang dialami oleh anggotanya, khususnya didalam peraturan-peraturan yang sering berubah-ubah yang dikeluarkan oleh pemerintah.

6. ***Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan latihan bagi anggota.***

GAPENSI sebagai organisasi profesi bekerja sama dengan pihak terkait antara lain Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Propinsi (LPJKP), Dinas Pekerjaan Umum Propinsi, Badan Pembinaan Konstruksi Kementerian Pekerjaan Umum RI, PT. JAMSOSTEK, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. Untuk melaksanakan pembinaan, bimbingan, penelitian, pengembangan serta pelatihan, termasuk pelatihan manajemen mutu, *Quality Assurance*, SKA/SKT dan keselamatan kerja konstruksi. Guna meningkatkan kemampuan para anggotanya dalam menghadapi regulasi-regulasi yang ada dalam dunia Jasa Konstruksi.

7. ***Menyelenggarakan hubungan aktif dengan badan-badan yang melakukan kegiatan Ekonomi, baik Nasional maupun Internasional yang menguntungkan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi Nasional.***

GAPENSI sebagai mitra kerja pemerintah telah memberi ruang dan melaksanakan kerja sama yang baik kepada instansi pemerintah/swasta dalam hal ini yaitu Bank, Asuransi dan Pajak. Ketiga unsur tersebut memiliki peran aktif dalam melaksanakan proses pekerjaan dan GAPENSI hanya memfasilitasi dalam kepentingan anggota terutama, dalam hal pengurusan jaminan, penawaran, pelaksanaan, uang muka, dan jaminan pemeliharaan.

Faktor Penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor GAPENSI.

Badan Pimpinan Daerah (BPD) GAPENSI Propinsi Kalimantan Timur sudah terpisah dari beberapa anggota BPC karena terjadi pemekaran propinsi yaitu Kalimantan Utara dan Telah terbentuk BPD GAPENSI Kalimantan Utara, namun demikian proses pembuatan Sertifikat Badan Usaha (SBU) di Kalimantan Utara masih tergabung di BPD GAPENSI Propinsi Kalimantan Timur, karena belum terbentuk Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Propinsi (LPJKP) Kalimantan Utara. Oleh sebab itu faktor kendalanya adalah dalam transportasi pengiriman itu memakan waktu yang lama. ketertundaan penerbitan Kartu Tanda Anggota (KTA), itu dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak menunjang seperti pemadaman listrik dan tidak berfungsinya Generator Listrik (Genset). proses pengurusan/perpanjangan Kartu Tanda Anggota (KTA) ada beberapa berkas dimana yang datanya seperti surat-surat yang masa berlakunya sudah jatuh tempo atau sudah habis dan tidak diperpanjang oleh anggota, itulah yang mengakibatkan proses penginputan data menjadi terlambat. adanya regulasi-regulasi atau aturan dan peraturan yang sering berubah-ubah sehingga anggota merasa terbebani dalam hal pengurusan Sertifikat Badan Usaha (SBU).

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi KTA di Kota Samarinda. Sebagaimana yang telah dibahas dibagian bab IV maka pada bagian ini penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagai wadah komunikasi dan konsultasi antar anggota, antar anggota dan pemerintahan, antar anggota dan masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi, GAPENSI adalah tempat dimana semua anggota dan pengurus GAPENSI berkumpul dalam mengurus berbagai macam semua yang mengenai hal-hal yang berkaitan dengan jasa konstruksi, seperti pembuatan/perpanjangan KTA, termasuk didalamnya yang menyangkut peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang menyangkut jasa konstruksi.
2. Mempersatukan, mengerahkan dan mengarahkan kemampuan usaha serta kegiatan anggota untuk mencapai tujuan bersama, GAPENSI bekerja sama dengan pemerintah dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum (DPU) guna untuk

mempersatukan, mengerahkan, dan mengarahkan dalam program kerja organisasi yang ditetapkan oleh MUNAS, MUKERNAS, MUSDA, MUKERDA, MUSCAB dan MUKERCAB ataupun rapat badan pimpinan seperti pembinaan, pelatihan Sertifikat baik tenaga ahli dan terampil dan rapat kordinasi membahas tentang masalah yang terjadi dilapangan dan mengadakan pelatihan keanggotaan secara ritun dari berbagai profesi.

3. Memperjuangkan aspirasi dan kepentingan anggota, GAPENSI dalam memperjuangkan kepentingan anggota melalui pelelangan-pelelangan terutama menyangkut masalah persyaratan-persyaratan tenaga ahli dan tenaga terampil. Melaksanakan mendiasi terhadap pengguna jasa dan anggota untuk meminta keringanan serta mempermudah proses persyaratan pelelangan. GAPENSI bekerja sama dengan pemerintah baik tingkat I maupun tingkat II untuk melaksanakan pembinaan kepada anggota.
4. Mengerahkan, mengarahkan membina dan mengembangkan kemampuan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi Nasional, GAPENSI adalah suatu wadah dan GAPENSI merupakan mitra kerja pemerintah didalam melayani semua anggota-anggotanya. Didalam mengikuti proses pelelangan banyak sekali persyaratan-persyaratan maupun perubahan-perubahan yang harus dilengkapi dalam melaksanakan usaha kita sebagai kontraktor atau sebagai penggerak pembangunan. Contoh Seperti GAPENSI pelatihan K3 (Keselamatan Kerja Kontruksi) yang bekerja sama dengan A2K4I (Asosisasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Konstruksi Indonesia).
5. Menjembatani hubungan dengan penguna jasa dalam memperlancar penyelenggaraan pekerjaan konstruksi, Didalam berorganisasi antara GAPENSI dengan semua anggota harus menjalin kerja sama yang baik. GAPENSI harus peka terhadap permasalahan yang dialami oleh anggotanya, khususnya didalam peraturan-peraturan yang sering berubah-ubah yang dikeluarkan oleh pemerintah. GAPENSI sebagai media perantara/mediasi untuk menjalani kegiatan-kegiatan ekonomi dan memfasilitasi/membantu penyelesaian anggota-anggota dalam ruang lingkup jasa konstruksi, seperti timbulnya perselisihan antara pihak anggota/pelaksana proyek dan penguna jasa dalam hal ini pemerintah dan instansi lainnya.
6. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan latihan bagi anggota, GAPENSI sebagai organisasi profesi berkerja sama dengan instansi pemerintah maupun swasta dan asosiasi-asosiasi profesi yang dibidangnya untuk melaksanakan pembinaan, bimbingan, penelitian, pengembangan, serta pedidikan dan pelatihan, dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan kemampuan usaha anggota didunia jasa konstruksi. Adapun juga mengsosialisasikan regulasi-regulasi pemerintah ataupun LPJK yang sering berubah-ubah tentang jasa konstruksi.
7. Menyelenggarakan hubungan aktif dengan badan-badan yang melakukan kegiatan ekonomi, baik nasional maupun internasional yang menguntungkan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi Nasional, GAPENSI sebagai mitra kerja

pemerintah telah memberi ruang dan melaksanakan kerja sama yang baik kepada instansi pemerintah/swasta dalam dalam hal ini yaitu Bank, Asuransi dan Pajak. Ketiga unsur tersebut memiliki peran aktif dalam melaksanakan proses pekerjaan.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor GAPENSI yaitu :

Dalam pembuatan Sertifikat Badan Usaha (SBU) khususnya Kalimantan Utara yang masih bergabung di BPD GAPENSI Kalimantan Timur dalam pengiriman berkasnya terkendala transportasi, keterlambatan atau tertundanya penerbitan Kartu Tanda Anggota (KTA) dikarenakan tidak menunjangnya sarana dan prasarana dalam hal ini pemadaman listrik dan tidak berfungsinya Generator Listrik (Genset), dalam proses pengurusan/perpanjangan KTA ada beberapa persyaratan seperti surat-surat yang sudah jatuh tempo atau masa berlaku surat habis dan tidak diperpanjang oleh anggota, sehingga penginputan data menjadi terlambat. Didalam organisasi GAPENSI jasa konstruksi ada regulasi atau aturan dan peraturan yang sering berubah-ubah sehingga anggota merasa terbebani dalam hal pengurusan Sertifikat Badan Usaha (SBU). Maka GAPENSI harus berperan aktif dalam mengsosialisasikan kepada anggota agar supaya anggota bisa memahami dan mengerti sera cepat dan tangap terhadap aturan dan peraturan yang sering berubah-ubah.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan sesuai dengan hasil penelitian penulis skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Fungsi GAPENSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi KTA di Kota Samarinda.
 - a. Pengurus dan Pegawai GAPENSI baik ditingkat daerah (BPD) maupun tingkat cabang (BPC) untuk dapat saling memotivasi dan bekerja sama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
 - b. Anggota GAPENSI harus lebih aktif dalam berorganisasi di GAPENSI, Karena, setiap perubahan-perubahan regulasi yang di keluarkan oleh instansi/lembaga pemerintah maupun swasta itu di sosialisasikan melalui pelatihan yang di laksanakan oleh GAPENSI, agar anggota bisa mengetahui dan paham akan regulasi-regulasi yang ada.
 - c. Menjalin hubungan kerja sama yang baik terhadap pemerintah, swasta dan asosiasi profesi, dalam melakukan pelatihan, pembinaan, sosialisasi terhadap dunia jasa konstruksi.

Daftar Pustaka

- Ismail, Nawawi.2013. Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja. Kencana Prenadamedia Group. Jakarta.
- Martindas, R. 2002. *Manajemen S.D.M. Lewat Konsep A.K.U*. PT. Pustaka Utama Grafiti.Jakarta.

- Miles, Mathew B. Humberman Michael A. dan Saldana Johnny.2014.*Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. Edisi Ketiga.* Sage Publications,inc
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto, dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013.*Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptojo,Fandy,Diana Anastasia.2000. *Total Quality Management*. ANDI. Yogyakarta.
- Wibowo.2014. *Manajemen kinerja*, Jakarta: Edisi Empat, PT. Raja Grafindo Persada.
- Wukir.2013.*Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Sekolah*,Yogyakarta: Multi Presindo.

Dokumen-dokumen

- Peraturan Pemerintah tahun 1961 No. 243 tentang *Pembentukan Gabungan Perusahaan Sejenis untuk segala macam usaha*.
- Undang-undang tentang Perusahaan No. 19 prp tahun 1960 (LN 1960 – 59).
- Sejarah GAPENSI (Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indoesia) tahun 2008 Jakarta.