

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu bidang utama reformasi birokrasi. Mengingat kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti kepuasan masyarakat masih rendah, masih banyak keluhan-keluhan lainnya, baik terkait tata cara pemberian pelayanan yang masih terlihat berbelit, keterlambatan pengurusan, biaya yang tidak terjangkau, dan sikap pegawai yang tidak mencerminkan sikap pegawai negeri. (Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung : Cv. Indra Prahasta).

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan merupakan fungsi dari pemerintah itu sendiri. (Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press). Dalam fungsi pelayanan pemerintahan Dinas Sosial adalah melayani masyarakat dengan baik, meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap SDM pegawai dan masyarakat umum serta memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan. (Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. *Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) tahun 2019*).

Pelayanan sebagai fungsi dasar kekuasaan pemerintah masih menjadi diskursus nilai urgensi yang tinggi sekaligus isu yang masih sangat sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik.

Undang-Undang pelayanan publik memiliki pengertian sebagai berikut: pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dinas Sosial adalah lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai sarana pelayanan masyarakat, dalam memberikan solusi serta mengatasi masalah di masyarakat yaitu Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yang berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah unsur pelaksana pemerintahan daerah dibidang sosial yang meliputi pelaksanaan tugas urusan pemerintahan daerah dibidang sosial dan tugas pembantuan. (Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. *Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) tahun 2019*).

Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang sosial. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Sosial menyelenggarakan fungsi Perumusan kebijakan teknis bidang sosial, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang sosial, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang sosial, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan, pengelolaan unit pelaksana teknis (UPT) dinas. (Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. *Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) tahun 2019*).

Setiap pelayanan publik yang diberikan pemerintah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat misalnya pengelolaan kenaikan pangkat SDM pegawai, pengelolaan gaji SDM pegawai, dan pelayanan masyarakat umum, dan lain-lain masih dirasakan kurang efektif, belum optimal, masyarakat masih merasakan urusan yang berbelit.

Pemerintahan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat permasalahan pelayanan menjadi konsentrasi utama, karena menyangkut kepentingan umum Sumber Daya Manusia pegawai, umum, dan masyarakat secara keseluruhan. Tugas ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, dimana pegawai negeri sipil menjadi pelayan masyarakat terbaik, sebagaimana tertuang dalam amanat undang-undang. Upaya Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dengan meningkatkan Pelayanan Publik terhadap SDM pegawai dan pelayanan terhadap masyarakat umum, terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. (Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. *Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) tahun 2019*).

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk memilih tempat magang atau kuliah lapangan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat penulis ingin meninjau dan membahas mengenai Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yang akan penulis bahas pada laporan kerja praktek dengan judul **“Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.”**

9 Maret 2022

Data

1. bagaimana dinas sosial dalam upaya meningkatkan Pelayanan Publik nya bu ?

ibu siswati : ada dengan cara revitalisasi dibidang Pelayanan Publik, Meningkatkan Profesionalisme SDM, pemanfaatan dan Pengembangan e-government, Meningkatkan Partisipasi SDM Pegawai kantor lainnya, pemberian penghargaan kepada SDM Pegawai. itu yg dilamuan Dinas dalam upaya meningkatkan Pelayanan Publik.
uraian data langsung ditulis pada word. (10 maret 2022)

2. apa saja kendala yg dihadapi dinas sosial Provinsi Sumatera barat dalam meningkatkan Pelayanan publik bu ?

ibu siswati : yg pertama ada kendala terhadap SDM, yaitu rendahnya kualitas dan pemahaman SDM terhadap SOP Pelayanan dan teknologi, rendahnya/ kurangnya jumlah SDM Pegawai, kurangnya sikap disiplin SDM Pegawai, Jarang SDM mengikuti pelatihan/ diklat, rendahnya semangat dan motivasi Petugas SDM dalam memberikan Pelayanan yg optimal.
yg kedua koordinasi dengan Pemerintah Pusat, terkadang Informasi yg diberikan Pemerintah Pusat tidak sampai kepada Pemerintah Provinsi tidak tersampaikan kepada pemerintah dinas sosial.
yg ketiga terdapat sejumlah fasilitas yg tidak berfungsi dengan baik seperti ac, laptop dan komputer, dan sinyal internet yg lelet.

3. bagaimana cara dinas sosial provinsi Sumatera barat dalam mengatasi hambatan upaya meningkatkan Pelayanan Publik.

ibu siswati : membiarkan SDM pegawai dalam melanjutkan pendidikannya, meningkatkan kualitas dan pemahaman SDM terhadap teknologi melalui pelatihan/ diklat yg dilaksanakan oleh badan diklat/ lembaga Pemerintah lainnya, memberikan motivasi dan semangat petunjuu dan bimbingan oleh masing-masing kepala subbag kepada SDM Pegawai, meningkatkan kemampuan dan pemahaman SDM terhadap SOP Pelayanan melalui pemberian Penjelasan dan petunjuu teknis oleh kepala dinas sosial/ sekretaris, menambah sejumlah fasilitas yg tidak berfungsi dengan baik seperti ac, laptop, komputer, sinyal internet kepada pemerintah dengan melamuan koordinasi dan komunikasi terkait penambahan anggaran kepada Pemerintah Pusat dan Provinsi ~~tersebut~~ melalui wulan anggaran.

uraian data langsung ditulis pada word. (10 maret 2022)

4. bagaimana Pelayanan Publik yg diberikan oleh dinas sosial bu ? apakah sudah baik dan maksimal ?

ibu siswati : Pelayanan Publik pada dinas sosial ini sudah dilaksanakan dg baik. setelah terus ditingkatkan strelalui kegiatan pelatihan/ ~~petunjuu~~ dalam waktu 1x1 tahun Pelayanan Publik ~~yg~~ yg diberikan sudah baik. terkadang juga ada SDM yg memberikan pelayanan Publik dg Informasi yg berbelit, juga memakan waktu, dan keterlambahan dalam pengurusan, tapi itu sangat jarang, ada tapi, sangat jarang. mungkin karena belum

terlalu paham dengan teknologi.

5. bagaimana pelayanan publik pada dinas sosial Provinsi Sumatera Barat bu?

Ibu siswati : Pelayanan Publik pada dinas sosial ini terfokus pada SDM Pegawai. karena pelayanan publik diberikan oleh SDM Pegawai. Peningkatan Pelayanan Publik ini secara umum sasarannya Peningkatan Pelayanan Publik Fokus pada Peningkatan kualitas dan pemahaman SDM Pegawai.

Padang, 16 Juni 2022

Narasumber



Siswati, S. H

(Kepala sub bag program dan data)

Berkaitan dengan judul dan latar belakang yang diuraikan diatas maka masalah yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa saja kendala dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam pelaksanaan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui kendala dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

A. Bagi penulis

1. Dengan adanya kegiatan magang ini penulis mendapatkan pengalaman kerja dan dapat mengimplementasikan semua teori ilmu yang penulis dapatkan selama perkuliahan.
2. Mendapatkan gambaran tentang dunia kerja.
3. Mampu melaksanakan praktek lapangan serta belajar memecahkan masalah berdasarkan ilmu yang dimiliki.

B. Bagi Perusahaan

1. Instansi mendapatkan tenaga kerja sebagai penunjang dalam membantu proses kegiatan yang ada pada instansi.
2. Menciptakan kerjasama antar pihak perusahaan dengan dengan pihak Universitas Andalas.

C. Bagi Pembaca

Dengan adanya laporan kegiatan praktek lapangan ini dapat menambah wawasan dan bahan baca bagi pembaca serta mengetahui upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

1.5 Waktu dan Tempat Magang

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera

Barat yang beralamat Jl. Khatib Sulaiman No. 5, Flamboyan Baru, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Waktu dan tempat memiliki peran sangat penting dalam pengimplementasian ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan.

Penulis berencana akan melaksanakan magang sesuai dengan judul tugas akhir yang diajukan yaitu “Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat” selama 40 (empat puluh) hari kerja, yaitu hari senin s/d jumat.

1.6 Sistematika Penyusunan Laporan Magang

Secara garis besar sistematika penyusunan laporan magang mencakup sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat kegiatan magang, waktu dan tempat kegiatan magang, sistematika penyusunan laporan kegiatan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori tentang pengertian pelayanan, pengertian publik, pengertian dari pelayanan publik, pengertian dari elektronik, pengertian dari kinerja, pengertian dari pengolahan data, pengertian dari penilaian kinerja, pengertian pemetaan potensi.

BAB III GAMBARAN UMUM ATAU PROFIL DINAS SOSIAL

PROVINSI SUMATERA BARAT

Gambaran umum Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, yang berisikan tentang sejarah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, visi dan misi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, dan struktur organisasi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

BAB VI PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

BAB V PENUTUP

Bab penutup yang berisikan kesimpulan dari penulis mengenai hasil kegiatan magang dan saran dari penulis kepada pihak Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sehingga memberikan manfaat bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

