

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Magang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang (Suryanto dan Sutopo, 2006). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi, baik publik maupun swasta bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik dan metode untuk menarik lebih banyak para pelanggan. Dimana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain langsung.

Administrasi berarti keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasional tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka

pencapaian satu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula. (Siagian: 2001)

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif tuntutan pelayanan publik tersebut banyak masyarakat yang merasa tidak puas. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Pelaksanaan administrasi yang baik, adanya pengelompokan masalah atau pekerjaan, baik disesuaikan dengan waktu, jenis pekerjaan atau jenis masalah akan menunjang tercapainya suatu tujuan yang memuaskan. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Kedudukan Kecamatan sebagai wilayah administratif dibawah kabupaten/ kotamadya sering menjadi perdebatan diantara berbagai kalangan yang mengkaji masalah-masalah pemerintahan daerah. Hal ini disebabkan karena kedudukan Kecamatan yang selama ini merupakan wilayah administrasi yang berarti merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Pusat ternyata dalam praktek tidak demikian. Hal ini disebabkan kedudukan kecamatan yang berada dibawah Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II tidak terlepas dari

tugas-tugas Pemerintah Daerah Otonom yang diembanoleh Kepala Daerah Tingkat II yang melekat pada diri Bupati/Walikota. Akibatnya Camat sebagai kepala wilayah administratif tingkat Kecamatan lebih banyak melaksanakan tugas-tugas untuk membantu kepala daerah daripada kepala wilayah. (Sarundajang: 1999)

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya.

Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Pariaman Selatan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP / E- KTP, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya).

Dalam hal ini Kecamatan Pariaman Selatan sebagai institusi pemerintah mempunyai tugas dibidang umum pemerintahan sesuai dengan Undang-undang

No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diberi kewenangan oleh pemerintah daerah untuk membantu dalam melaksanakan kewenangan sebagian program dalam pelayanan, khususnya dalam administrasi kependudukan. Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan magang di Kantor Camat Pariaman Selatan dan mengangkat judul untuk Tugas Akhir **“Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Camat Pariaman Selatan”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang magang yang telah penulis jelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan perumusan masalah “Bagaimana Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Camat Pariaman Selatan ?”

1.3 Tujuan Magang

Magang merupakan mata kuliah wajib bagi mahasiswa program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas . Adapun tujuan yang hendak di capai dalam kuliah kerja praktek / magang ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengimplementasikan ilmu teori yang didapat dari praktek kuliah lapangan yang sesuai dengan jurusan Kesekretariatan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
- b. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata \pada masa sekarang ini
- c. Membina hubungan yang baik antara dunia kerja dengan dunia pendidikan
- d. Untuk mengetahui bagaimana “Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Camat Pariaman Selatan“
- e. Membuat suatu laporan berbentuk karya tulis yang dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi peningkatan management perusahaan

- f. Melaksanakan program kuliah wajib yakni praktek kerja lapangan , dan menggunakan hasil serta data- data untuk dikembangkan menjadin tugas akhir.

1.4 Waktu Pelaksanaan Magang

Sebagai mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh penulis, maka magang dilaksanakan di Kantor Camat Pariaman Selatan selama 40 hari kerja dimulai pada 18 April 2016 sampai dengan 4 Juni 2016.

1.5 Manfaat Magang

Kuliah Kerja praktek/ magang mempunyai manfaat bagi mahasiswa , perguruan tinggi , dan perusahaan . Adapun manfaat kuliah kerja praktek/magang tersebut antara lain :

1.5.1 Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Untuk merealisasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah.
- b. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja.
- c. Melatih rasa tanggung jawab dan mentalitas mahasiswa dalam bekerja.
- d. Sebagai pembandingan antara ilmu yang di miliki Mahasiswa dengan kebutuhan dunia kerja
- e. Memperdalam pengetahuan yang di terapkan dalam dunia kerja.

1.5.2 Manfaat Bagi perguruan tinggi

- a. Supaya upaya sosialisasi penerapan keilmuan antara Universitas dengan instansi.
- b. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang mampu bersaing.

- c. Membina hubungan baik dengan perusahaan atau instansi yang terlobat.
- d. Sebagai evaluasi untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pendidikan.

1.5.3 Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Membina hubungan baik dengan lembaga pendidikan atau perguruan tinggi
- b. Dapat membantu meringankan tugas – tugas karyawan.
- c. Dapat bertukar ilmu dengan mahasiswa yang melakukan magang, khususnya ilmu kesekretariatan.

1.6 Sistematika penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai laporan akhir magang yang sesuai dengan aturan dalam penulisan ,maka penulis menyiapkan suatu sistematika penulisan . Adapun sistematika penulisan terbagi 5 (lima) bab yang saling berkaitan dan berhubungan .Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan di uraikan tentang latar belakang masalah ,perumusan masalah , tujuan yang hendak dicapai , manfaat kegiatan baik manfaat untuk penulis , instansi dan manfaaat untuk perguruan tinggi serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang menjelaskan mengenai Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Camat Pariaman Selatan

BAB II : PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini merupakan tinjauan umum pada Kantor Camat Pariaman selatan yang akan menjelaskan tentang sejarah berdirinya instansi , struktur organisasi , dan seterusnya sesuai dengan data lapangan

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan di uraikan lebih lanjut tentang laporan hasil magang dan pembahasan tentang bagaimana proses Administrasi Pelayanan di Kantor Camat Pariaman Selatan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan penulis selama melakukan kegiatan magang serta saran yang di paparkan di harapkan berguna untuk perusahaan dan bermanfaat bagi semua pihak