

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, serta untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yang sesuai dengan cita-cita bangsa bernegara yaitu: untuk mensejahterakan kehidupan bangsa, mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan sudah harus dilaksanakan dengan murni dan konsekwen. Dengan terselenggaranya pemerintahan yang *Good Governancedan Clean Governancemerupakan* prasyarat bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam menggapai cita-cita bangsa Indonesia yaitu kesejahteraan rakyat dan keadilan sosial.

Kekuasaan dan wewenang pemerintah bersumber dari rakyat. Oleh karena itu, maju atau mundurnya suatu pemerintah ditentukan dukungan rakyat. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan diperlukan dukungan, kepercayaan, loyalitas masyarakat, seyogyanya aparat pemerintah pada semua bidang dan tingkat menerapkan suatu konsep pelayanan berwawasan pada pemenuhan kebutuhan, keperluan, kepentingan masyarakat. Segala kebijakan, peraturan, program yang ditetapkan hendaknya berorientasi kepada kepuasan masyarakat. (Efendi,1986:213)

Pemerintahan Daerah akan memperjelas urusan pemerintahnya dan begitupun pemerintah pusat akan melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing sesuai kewenangannya. Dengan pemberlakuan Urusan pemerintah daerah dan pemerintah pusat kondisi ini, sudah barang tentu akan sangat mempengaruhi struktur dan kelembagaan pemerintah daerah untuk mengatur serta menelaah daerahnya terutama

dalam mengatur pengelolaan pembiayaan dan pengeluaran serta pelayanan. Maka dari itu pengawasan pelaksanaan pelayanan atau kinerja pemerintah maupun anggaran pelaksanaan kegiatan, sangatlah penting dalam rangka pelaksanaan pemerintahan daerah tersebut.

Berkaitan dengan itu Inspektorat sebagai lembaga Pengawas Fungsional yang bersifat pengawasan internal pemerintah daerah akan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintahan untuk menentukan perjalanan pemerintahan daerah tersebut terutama terhadap kinerja pelayanan dari seluruh pegawai dan aparatur pemerintah yang bertugas dalam menjalankan roda pemerintahan yang efektif, efisien, ekonomis dan bertanggung jawab pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungannya masing-masing.

Inspektorat sebagai pengawasan fungsional pemerintah, sangatlah diharapkan untuk dapat mengontrol/ mengawasi, meluruskan, serta mengevaluasi terhadap penyimpangan-penyimpangan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) agar yang dituangkan dan diamanahkan dalam peraturan dan ketentuan yang berlaku dapat terlaksana dengan baik, selain dari itu juga untuk mendapatkan aparat penyelenggaraan negara yang bersih, profesional, bebas dari Korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Dengan demikian sangatlah diharapkan Inspektorat kota Bukittinggi selaku lembaga pemerintah yang diberi tugas pokok dan fungsi untuk melakukan pengawasan kinerja terhadap pelaksana pemerintahan di tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungan pemerintahan Kota Bukittinggi dalam melaksanakan anggaran untuk pelayanan publik.

Kita tahu bahwa pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan kebutuhan masyarakat, baik secara perorangan maupun kelompok dan atau golongan, organisasi ataupun sekelompok anggota organisasi. Sementara itu pelayanan masyarakat merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat dan daerah maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam sebuah negara. (The Liang Gie 1997:15).

Dari beberapa kondisi inilah penulis mengangkat judul tugas akhir yang sederhana ini berjudul *“Manajemen Pelayanan Masyarakat Pada Bagian Biro Umum, Kepegawaian dan Keuangan di Inspektorat Kota Bukittinggi”*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah yang dapat diangkat dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimana manajemen pelayanan oleh Inspektorat dalam rangka pengawasan pelaksanaan anggaran di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di instansi Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana manajemen Inspektorat dalam pelayanan masyarakat pada kasus penyalahgunaan keuangan dan kasus penyalahgunaan aturan di setiap instansi/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang harus dicapai dalam penulisan laporan sesuai dengan rumusan masalah diatas adalah:

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan inspektorat dalam rangka pengawasan pelaksanaan anggaran oleh SKPD untuk kepentingan masyarakat di Inspektorat kota Bukittinggi.
- b. Untuk mengetahui manajemen Inspektorat dalam rangka pelayanan pengaduan masyarakat pada kasus penyimpangan keuangan kasus penyalahgunaan aturan pada setiap Instansi/ Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari kegiatan magang atau paktek kerja lapangan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Akademis

Pelaksanaan magang ini dapat dijadikan sebagai bahan pengaplikasian dan reverensi terkait manajemen pelayanan yang diterapkan oleh Biro Umum dan Kepegawaian Kota Bukittinggi yang telah dipelajari dibangku kuliah dengan yang terjadi di dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat literal (ilmu teori yang dipraktekan langsung di lapangan) dengan

membandingkan bentuk manajemen pelayanan masyarakat pada bidang-bidang yang ada, serta menjadikan sebagai pelayanan yang prima.

1.5 Waktu dan Tempat Magang

1. Adapun waktu pelaksanaan magang pada Inspektorat Kota Bukittinggi berdasarkan surat permohonan magang mahasiswa, adalah mulai tanggal 18 Desember 2017 sampai dengan 13 Februari 2018.
2. Sesuai dengan jurusan yang dijalani, saya memilih kantor Inspektorat Kota Bukittinggi sebagai tempat magang. Faktor yang mendorong penulis dalam pemilihan tempat magang ini adalah :
 - a. Inspektorat Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi pemerintah kota yang ruang lingkup pembahasannya cukup luas untuk penulis jadikan tempat magang.
 - b. Inspektorat Kota Bukittinggi diberi tugas pokok dan fungsi untuk melakukan pengawasan kinerja terhadap pelaksana pemerintahan di tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungan pemerintahan kota Bukittinggi dalam melaksanakan pengawasan disiplin PNS, Pelaporan Aset dan Pengawasan terhadap Pelaksanaan anggaran ataupun aturan dalam rangka kesejahteraan masyarakat (pelayanan Publik).

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan magang sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan secara ringkas latar belakang masalah, tujuan kegiatan magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori ini mengemukakan teori-teori yang relevan dengan isi yang menyangkut tentang Manajemen Pelayanan Inspektorat terhadap masyarakat, yang bersumberkan fakta, buku, internet, dan lain-lain sebagainya.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Inspektorat kota Bukittinggi merupakan suatu instansi pemerintah di kota Bukittinggi yang pada dasarnya merupakan mata dan telingannya walikota (kepada daerah) dalam rangka melaksanakan urusan wajib pemerintahan. Untuk itu akan diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan gambaran umum kantor inspektorat, yang berisi visi dan misi inspektorat, tujuan dan sasaran inspektorat dalam melaksanakan fungsinya, struktur organisasi inspektorat, serta bentuk kegiatan atau aktifitas inspektorat Kota Bukittinggi.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan disampaikan bagian yang menggambarkan tentang hasil atau data yang didapat selama pelaksanaan magang/ praktek kerja lapangan (PKL) yaitu, bagaimana inspektorat melakukan manajemen pelayanan kepada masyarakat terhadap kasus-kasus penyalahgunaan anggaran dan atau tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dilingkungan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Kota Bukittinggi.

BAB V PENUTUP

Penutup ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengamatan dari pelaksanaan kegiatan magang/praktek kerja lapangan (PKL) yang telah dilakukan di inspektorat Kota Bukittinggi.

