

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima sudah menjadi suatu kewenangan bagi suatu instansi. Dimana pelayanan prima salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan/ pemerintah kepada para pelanggan atau klien yang bertujuan untuk memberikan pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan para pelanggan atau klien untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di kantor penting dilakukan, karena dengan adanya pelayanan yang terbaik diberikan akan menerima citra dan nama baik bagi kantor tersebut.

Dalam Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 saat ini sudah diberlakukan tentang pelayanan publik. UU ini memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif dan tentu saja berkualitas. Pelayanan Prima (*Exellent Service/ Customer Care*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas (Maddy, 2009:8). Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Dari teori yang dikemukakan oleh Maddy tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar . Pelayanan yang memenuhi standar tersebut apabila di terapkan oleh suatu kantor atau instansi tidak terlepas dari ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) para pegawai yang berkualitas, sarana dan prasaran yang memadai serta anggaran yang tersedia sehingga akan terwujudlah pelayanan prima yang baik.

Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sering kali terkendala dengan lemahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM). Itu sebabnya diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Upaya ini dapat diperlakukan secara formal maupun informal. Walaupun dalam pelaksanaan pelayanan publik sampai saat ini masih belum sesuai dengan harapan dan kondisi ini pun juga terjadi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Bukittinggi dimana pelayanan belum terwujud sebagaimana yang diharapkan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Bukittinggi membawahi 5 bidang yaitu bidang Sekretariat, bidang Pendidikan Dasar, bidang Kebudayaan, bidang Pembinaan Ketenagaan dan Peningkatkan Mutu, dan bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal (PAUD dan PNF) selalu berupaya menuju kepada pelayanan yang baik dan prima. Tugas dari bidang PAUD dan PNF adalah melakukan pembinaan anak usia dini dan pendidikan non formal. Adapun pembinaan tersebut seperti dalam penyusunan program kerja, penyusunan data dan informasi, koordinasi

pelaksanaan kebijakan dibidang kurikulum dan penilaian kelembagaan dan sarana prasarana serta peserta didik dan pembangunan karakter. Bidang PAUD dan PNF memberikan pelayanan kepada 152 lembaga yang terdiri dari Taman Penitipan Anaka (TPA), Kelompok Bermain (KB), Satuan PAUD sejenis (SPS), Taman Kanak-kanak (TK), Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF), Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), dan Lembaga Keterampilan Pendidikan (LKP).

Sebelum penulis menceritakan tentang pengalaman dilapangan, terlebih dahulu penulis akan menceritakan sedikit tentang bidang PAUD dan PNF sebagai berikut. Dalam pengamatan penulis bidang PAUD dan PNF belum memberikan pelayanan yang prima kepada 152 lembaga dan hal yang sama juga terjadi pada SKPD lainnya. Dimana kenyataannya yang sering terjadi dilapangan masih terdapat organisasi atau kantor belum memberikan pelayanan prima kepada pelanggan atau masyarakat. Penulis pernah melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau Magang di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi, pada suatu kesempatan penulis diberi amanah untuk mengantarkan surat ke dinas lain. Penulis menemukan pengalaman bahwa penulis tidak dilayani dengan baik. Pada saat itu penulis mengantarkan surat ke salah satu Kantor X, akan tetapi penulis merasa kecewa karena penulis ditinggal ngobrol, waktu pelayanan lama sehingga penulis menunggu tanpa kepastian. Para pegawai kurang memperhatikan pentingnya pelayanan prima dan juga seringkali mengabaikan tamu yang datang. Menurut penulis se idealnya, pegawai Kantor X seharusnya memberikan pelayanan yang prima

kepada tamu atau pelanggan. Namun kenyataannya tidak seperti yang diharapkan.

Contoh lainnya ketika penulis sedang berada pada instansi atau kantor saat Magang, ketika datang seorang pimpinan lembaga sementara semua pegawai yang ada saat itu sedang melaksanakan tugas masing-masing, ketika itu teramati oleh penulis bahwa pimpinan lembaga tersebut belum menerima pelayan dengan prima.

Dari pengalaman tersebut terlihat bahwa pelayanan prima memang belum dilaksanakan dengan baik. Efek tidak dilaksanakan pelayanan prima adalah pelanggan, customer, atau tamu menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, banyaknya keluhan dari pelanggan, dan dapat menurunkan citra instansi atau dinas tersebut. Dari penjelasan diatas pelayanan prima di kantor itu sangatlah penting, karena mengingat bahwa pelayanan prima sangat mempengaruhi nama baik sebuah Instansi, Dinas, maupun Perusahaan. Ketika para pegawai memberikan pelayanan prima dengan baik kepada pelanggan maupun customer, maka akan memberikan citra yang baik terhadap instansi, dinas maupun perusahaan tersebut. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam merangkap memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara, merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke

depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Oleh karena itu penulis perlu mengetahui apakah penerapan pelayanan prima yang dilakukan telah efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dari bidang PAUD yang bertujuan untuk kepuasan lembaga PAUD sebagai pelanggan, customer maupun tamu.

Dari sinilah penulis merasa tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai pelayanan prima dalam bidang PAUD dan PNF yang akan penulis paparkan dalam bentuk laporan dengan judul **“Pelayanan Prima Pada Bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Fomral (PNF) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis dapat mengemukakan pokok permasalahan yang akan menjadi penyebab pelayanan prima tidak dapat diberikan kepada pelanggan atau masyarakat sebagai berikut :

- a. Bagaimanapelayanan prima pada bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi ?
- b. Apakah ada hambatan dalam penerapan pelayanan prima pada bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi ?

1.3 Ruang Lingkup Magang

Batasan masalah berisi tentang batasan pembahasan masalah. Masalah yang dibahas dibatasi seputar hal-hal yang mengenai. Ruang lingkup dari magang ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan prima pada bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.
2. Hambatan dalam penerapan pelayanan prima dalam bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Kegiatan Magang

1.4.1 Tujuan Kegiatan Magang

Selain bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Diploma III, penulis juga ingin mencapai beberapa tujuan dalam kegiatan magang, yaitu :

1. Untuk melihat bagaimana pelayanan prima pada bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan pelayanan prima dalam bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Bukittinggi.

1.4.2 Manfaat Kegiatan Magang

Manfaat Akademis :

1. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku perkuliahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Melatih diri penulis untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh sewaktu kuliah dalam dunia kerja.

Manfaat Praktis :

1. Membina dan meningkatkan hubungan baik antara dunia pendidikan/ perguruan tinggi dengan dunia kerja.
2. Dapat memberikan masukan tentang kondisi keadaan pelayanan prima pada bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.

1.5 Metode Observasi

Metode Observasi ialah pengamatan langsung menggunakan alat indera atau alat bantu untuk penginderaan suatu subjek atau objek. Observasi juga merupakan basis sains yang dilakukan dengan menggunakan panca indera atau instrumen sebagai alat bantu penginderaan (Purnomo, 2008). Metode observasi yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif. Tempat magang ini sangat berperan dalam membantu mahasiswa

untuk mengetahui aplikasi ilmu yang telah dimiliki di kampus dengan aplikasinya di lapangan. Untuk itu tempat magang yang dipilih oleh penulis adalah Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi. Sesuai dengan jurusan yang dimiliki yaitu jurusan Kesekretariatan sebagai tempat melaksanakan kegiatan magang. Hal yang mendorong penulis untuk memilih Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi adalah :

1. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi adalah sebuah unit lembaga pemerintahan yang berkontribusi baik dengan instansi pemerintahan pusat.
2. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi adalah sebagai sebuah unit lembaga pemerintahan yang dapat mengatur pendidikan formal dan non formal setiap jenjang pendidikan secara menyeluruh.

Kegiatan magang observasi ini dilaksanakan selama 2 bulan (40 hari kerja) yaitu pada tanggal 08 Januari 2018 sampai dengan 02 Maret 2018.

1.6 Sistematika Laporan Magang

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang serta sistematika laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang menjelaskan mengenai objek penelitian yang penulis lakukan dan segala sesuatu berhubungan dengan permasalahan.

BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI

Menjelaskan gambaran umum Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi yang meliputi sejarah singkat, ruang lingkup kegiatannya dan struktur organisasi kantor.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bagian yang menggambarkan tentang hasil yang diperoleh selama magang berupa penjelasan peranan

BAB V PENUTUP

Merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil pelaksanaan magang serta saran-saran yang berhubungan dengan isi laporan.

