

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 meyebutkan bahwa “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) mempunyai kegiatan operasional yang tidak terlepas dari kegiatan pelayanan serta surat menyurat. Dengan adanya kegiatan tersebut yang berlangsung hampir setiap hari, maka pada bagian KESRA ini memiliki Tugas Pokok dan Fungsi pelayanan untuk menunjang kinerja. Bagian Kesra Setda Kota Padang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertanggung jawab langsung kepada Sekda Kota Padang.

Pada Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) menggunakan sistem Pelayanan Publik untuk melakukan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) memiliki visi dan misi yang harus dicapai oleh setiap staf atau OSN yang ada pada Bagian Kesejahteraan Rakyat yaitu “Terciptanya Masyarakat yang Relegius, Sejahtera dan Berbudaya“.

Di Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat dalam memenuhi kegiatan pelayanan, mereka membagi bentuk pelayanan terdiri dari 3 bagian yaitu:

1. Bina Keagamaan

Bagian ini mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan petunjuk teknis penyelenggaraan yang meliputi pembinaan keagamaan yang dimana memiliki program unggulan seperti, pesantren ramadhan.

2. Bina Kesejahteraan Rakyat

Bagian ini mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan petunjuk teknis penyelenggaraan yang meliputi kesejahteraan sosial, kesehatan masyarakat, kebersihan lingkungan, penyakit masyarakat dan korban bencana alam. Contoh

pelayanan dibagian kesra ini yaitu, pemberian bantuan kepada korban bencana alam yang mengalami kerusakan pada maka Kantor Walikota Padang memberikan biaya perbaikan tetapi sesuai dengan kerusakan.

3. Bina Pendidikan dan Kebudayaan

Bagian ini mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan petunjuk teknis penyelenggaraan meliputi pendidikan (non formal). Contohnya organisasi-organisasi yang bergerak dibidang pendidikan.

Secara umum tugas dari Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan pelaksanaan pembinaan kegiatan di bidang Agama, Pendidikan, Kebudayaan kesehatan dan kesejahteraan rakyat. Dari tugas yang telah ditetapkan , Bagian Kesejahteraan Rakyat telah menjalankan tugas tersebut sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari Sub.Bagian masing-masing.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang pelayan pada Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) sehingga penulis mengangkat judul **“Penerapan Kualitas Pelayanan Prima pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul tugas akhir ini maka masalah yang penulis rumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

2. Bagaimana bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

1.3 Tujuan dan Manfaat Kegiatan Magang

1.3.1 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan kegiatan magang yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).
2. Untuk mengetahui bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada masyarakat yang digunakan pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

1.3.2 Manfaat Kegiatan Magang

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Sebagai informasi dan bahan masukan bagi pemerintah dan masyarakat Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) mengenai pelaksanaan program kerja terhadap pelayanan kepada masyarakat.
2. Dapat menjadi bahan bacaan dan referensi bagi masyarakat umum dan pihak-pihak terkait yang ingin melakukan penelitian dengan judul ataupun obyek penelitian yang sama.

1.4 Tempat dan Waktu Magang

Tempat magang ini sangat berperan dalam membantu mahasiswa untuk mengetahui aplikasi ilmu yang telah dimiliki di kampus dengan bagaimana aplikasinya dilapangan. Untuk itu tempat magang yang dipilih adalah Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA). Sesuai dengan jurusan yang dimiliki yaitu jurusan Kesekretariatan sebagai tempat melaksanakan kegiatan magang. Hal yang mendorong penulis untuk memilih Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) adalah :

1. Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) adalah sebuah unit lembaga pemerintahan yang berkontribusi baik di instansi pemerintahan pusat.
2. Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) adalah sebuah unit kerja dalam lingkungan Sekretariat Daerah yang berkedudukan di bawah Asisten Ekonomi, Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Padang.

Kegiatan magang di Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) yang akan dilaksanakan oleh penulis selama 2 bulan (40 hari kerja) dimulai pada tanggal 18 Desember 2017 sampai dengan 14 Februari 2018.



1.5 Sistematika Penulisan

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 berisikan tinjauan teoritis yang memuat teori-teori yang dapat di bangki kuliah atau buku-buku pedoman lain yang relevan dengan judul yang diangkat oleh penulis

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan tentang sejarah ringkas Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA), visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan uraian kerja bagian kegiatan operasional Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang penerapan pelayanan-pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Walikota Padang bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) sesuai dengan pembagian tugas.

BAB V PENUTUP

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

