

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era saat ini, permasalahan sering terjadi di lingkungan masyarakat, sehingga jenis permasalahan-permasalahan yang muncul berbagai macam juga, permasalahan yang sering terjadi pada saat ini yakni kekerasan terhadap perempuan dan anak, seperti kekerasan suami terhadap istri, kekerasan seksual, kekerasan ayah terhadap anak. Korban memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan, dan permasalahan tersebut harus diselesaikan secepat mungkin, sehingga masyarakat memerlukan pelayanan yang baik sesuai dengan masalah yang dihadapi dan masyarakat juga menginginkan permasalahan yang dihadapinya bisa diselesaikan dengan cepat.

Jika suatu permasalahan yang dihadapi oleh korban tidak dapat diselesaikan dengan cepat, maka permasalahan seperti kekerasan terhadap perempuan dan anak akan meningkat dari tahun ke tahunnya, dan sangat diperlukan pelayanan yang bisa membantu menyelesaikan permasalahan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Pelayanan merupakan suatu bentuk yang diberikan suatu perusahaan, organisasi, instansi dalam bentuk melayani kepada masyarakat. Setiap perusahaan memberikan pelayanan yang berbeda-beda, maka dari itu pelayanan sangat penting dilakukan di sebuah perusahaan atau organisasi, jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan, akan memberikan manfaat kepada

masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang ditetapkan maka suatu perusahaan tersebut akan dinilai kurang baik.

Suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga, instansi memiliki prosedur yang telah ditetapkan, jika prosedur tidak dilaksanakan dengan teratur, maka suatu pelayanan tidak berjalan dengan lancar, dan berantakan. Sehingga suatu pelayanan harus dilakukan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu instansi, organisasi, dan lembaga.

Pelayanan masyarakat yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kota Pariaman, dan dinas tersebut memberikan berbagai jenis layanan yang telah ditetapkan sesuai aturan, jenis pelayanan yang diberikan di DP3AKB yaitu Pelayanan Penanganan Pengaduan, Pelayanan Kesehatan, Rehabilitasi Sosial, Penegakan dan Bantuan Hukum, Pemulangan dan Reintegrasi Sosial.

Di Kota Pariaman termasuk kota yang cukup banyak terjadi permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak, dan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) tempat pelayanan atau tempat pengaduan permasalahan tersebut, disamping itu DP3AKB juga melayani Keluarga Berencana (KB) yang bertujuan untuk mengatur angka kelahiran anak.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis ingin melihat dan mengetahui tentang prosedur pelayanan masyarakat, selanjutnya penulis mengambil judul untuk tugas akhir yaitu **“Tinjauan Terhadap Prosedur Pelayanan Masyarakat pada Dinas**

## **Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kota Pariaman”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Pada kegiatan magang penulis ingin melihat masalah yang terkait dengan:

1. Apa saja jenis pelayanan yang terdapat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kota Pariaman.
2. Bagaimana prosedur dari jenis pelayanan yang terdapat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kota Pariaman.

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **A. Tujuan Kegiatan Magang**

Adapun tujuan yang dapat dicapai dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja jenis pelayanan masyarakat pada DP3AKB Kota Pariaman.
2. Untuk mengetahui apa saja jenis prosedur masyarakat pada DP3AKB Kota Pariaman
3. Sebagai bahan studi dalam menyusun laporan magang untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan Tugas Akhir di Universitas Andalas.

#### **B. Manfaat Magang**

Penulis berharap agar penulisan akhir ini dapat memberikan kontribusi untuk berbagai pihak, diantaranya yaitu:

- a. Bagi Penulis

Manfaat penulis ini selain untuk melatih dalam karya tulis, penulis juga dapat membandingkan dengan ilmu yang penulis peroleh selama perkuliahan dengan penerapannya pada perusahaan yang bersangkutan.

b. Bagi Perusahaan Terkait

Manfaat yang diperoleh dari penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan berupa uraian pembahasan dan saran yang mungkin diperoleh perusahaan

c. Bagi Akademik

Manfaat dari penulisan ini menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademik di perguruan tinggi.

d. Bagi Masyarakat

Untuk menambah wawasan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan pada DP3AKB.

e. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah informasi, memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca tentang bagaimana prosedur pelayanan masyarakat pada Dinas DP3AKB Kota Pariaman.

#### **1.4 Tempat dan Waktu Magang**

Magang atau kuliah kerja praktek ini dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kota Pariaman yang beralamat di Jl. Syekh Burhanuddin No.145, Karan Aur, Kecamatan Pariaman

Tengah, Kota Pariaman, selama 40 (empat puluh) hari kerjanya yaitu dari hari Senin s/d Jumat.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan mengenai pengertian teoritis yang terkait dengan judul magang.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Menjelaskan tentang profil perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan organisasi.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Penjelasan mengenai hasil tinjauan magang yang diperoleh selama magang.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam penutupan terdapat kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan magang.