

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor sangat memerlukan suatu sistem manajemen administrasi sebagai bentuk mekanisme informasi dalam perusahaan yang mengelola data administrasi. Sistem administrasi harus dapat menyediakan informasi pada saat yang tepat dengan mutu yang dapat diandalkan untuk perumusan kebijaksanaan dan pengambilan keputusan, baik dalam langkah perencanaan, pengendalian pelaksanaan, maupun pengawasan dan penilaian. administrasi adalah keseluruhan orang atau kelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi sebagai proses yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapai suatu tujuan (Riyadi, 2016).

Definisi manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana tersebut, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik (Ratminto dan Atik, 2006:4).

Dalam situs pengaduan masyarakat tentu adanya pengelolaan dalam setiap keluhan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Manajemen pengaduan merupakan komponen penting dari setiap kerangka kerja pengambilan keputusan dan sangat relevan bagi lembaga yang memiliki layanan yang berorientasi pada peran sektor publik. Dengan meningkatnya harapan dari masyarakat, lembaga perlu

menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu. (Jurnal Administrasi Publik (Vol. 2,1151-1158).

Pengaduan pada prinsipnya merupakan masukan dari masyarakat bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan adanya aduan maka organisasi dapat mengevaluasi kembali dari hasil kinerja organisasi tersebut. Biasanya pengevaluasian kinerja dilakukan dalam sebulan sekali atau tiga bulan sekali untuk melihat hasil kinerja organisasi atau perusahaan. Menurut Islamy, pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang mendapatkan keluhan dan sebaliknya, apabila pengaduan tidak dikelola dengan baik akan mendatangkan kerugian bagi organisasi (Hariani, 2008:151).

Pengelolaan dalam konteks pengaduan pelayanan publik telah dijelaskan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pasal (1) ayat (5), yang menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai penanganan pengaduan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan dimana didalamnya mengandung tata cara penanganan pengaduan mulai dari diterimanya aduan hingga penyelesaian, dengan melibatkan kegiatan manusia sebagai pelaksana disertai sumber daya lain yang dibutuhkan dalam penanganan (Peraturan Presiden, No 76 Tahun 2013).

Di dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik menurut Sutopo dan Suryanto (2006:31), keluhan-keluhan pelanggan akan selalu ada. Keluhan di dalam pelayanan publik sering disebut dengan aduan. Sebagai lembaga pemberi

layanan publik sudah semestinya menyediakan sarana pengaduan untuk menyalurkan berbagai keluhan dari masyarakat.

Manajemen administrasi pengaduan yang terdapat pada Dinas Sosial Kota Pariaman berupa pemberian program SLRT. SLRT itu adalah program dari Kementerian Sosial RI yang di kelola oleh Dinas Sosial Kota Pariaman yang mana SLRT bertujuan menghubungkan masyarakat tidak mampu ke dalam program-program perlindungan sosial yang ada di instansi/OPD di Kota Pariaman untuk mencari solusi terhadap keluhannya.

Contoh-contoh program layanan dan pemberian rujukan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Pariaman kepada masyarakat seperti:

1. Kartu Indonesia Pintar oleh Dinas Pendidikan
2. Kartu Indonesia Sehat oleh Dinas Kesehatan
3. Program Keluarga harapan oleh Dinas Sosial

Kota Pariaman berdiri tahun 2002 sebelumnya bernama kota administratif pariaman dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Padang Pariaman. Dinas Sosial sendiri berdiri tahun 2008, sebelumnya bernama Dinas Sosial dan Lingkungan Hidup, pada tahun 2008 sesuai perubahan SKPD bergabung dengan bidang tenaga kerja dan menjadi Dinas Sosial hingga tahun 2017, pada desember tahun 2017 Dinas Sosial berdiri sendiri dan menjadi Dinas dengan tipe C sesuai perubahan dari SKPD menjadi SOPD.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Manajemen Administrasi Pengaduan Pada Program Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Dinas Sosial Kota Pariaman”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen administrasi pengaduan dalam pemberian program perlindungan sosial oleh Dinas Sosial Kota Pariaman kepada masyarakat.
2. Apa kendala dari proses pemberian program-program oleh Dinas Sosial Kota Pariaman kepada masyarakat.
3. Bagaimana penyelesaian permasalahan dalam administrasi pengaduan tentang program-program yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kota Pariaman kepada masyarakat.

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen administrasi pengaduan dalam pemberian program perlindungan sosial kepada masyarakat oleh Dinas Sosial Kota Pariaman.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dari proses pemberian program-program kepada masyarakat oleh Dinas Sosial Kota Pariaman.
3. Untuk mengetahui cara penyelesaian permasalahan administrasi pengaduan dalam pemberian program-program kepada masyarakat oleh Dinas Sosial Kota Pariaman.

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

Magang yang dilakukan di Dinas Sosial Kota Pariaman ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Pelaksanaan magang ini dapat digunakan sebagai bahan masuk serta bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya mengenai manajemen administrasi pengaduan terhadap program-program yang telah diberikan.

2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan membandingkan manajemen administrasi pengaduan yang ada pada Dinas Sosial Kota Pariaman.

1.5 Ruang Lingkup Magang

Sehubungan keterbatasan kemampuan penulis dan agar penulis lebih terarah, maka penulis akan meneliti **“Analisis Manajemen Administrasi Pengaduan Pada Program Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Dinas Sosial Kota Pariaman”**.

1.6 Tempat Dan Waktu Magang

Dalam melakukan kegiatan magang di Dinas Sosial Kota Pariaman. Tempat dan waktu sangat berperan penting dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu dan menerapkan ilmu yang telah dimiliki di lapangan. Oleh sebab itu, penulis berencana akan melaksanakan magang sesuai dengan judul tugas akhir yang diajukan yaitu ”Analisis Manajemen Administrasi Pengaduan Pada Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu SLRT di Dinas Sosial Kota

Pariaman di Dinas Sosial Kota Pariaman” selama 40 kerja, yaitu pada bulan Juni sampai Bulan Agustus 2019.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Data Primer: pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan beberapa staf yang dianggap dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan.

Data sekunder pengumpulan data dari beberapa sumber seperti buku, artikel yang sudah diterbitkan serta melalui pengamatan terhadap beberapa hal yang berhubungan erat dengan materi penulisan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar memperoleh gambaran manajemen isi laporan akhir ini, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, ruang lingkup magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI KEDJAJAAN

Bab ini merupakan teori penulis berisikan pengertian administrasi pengaduan, fungsi administrasi pengaduan, prosedur dan tahap administrasi pengaduan, tujuan dan manfaat administrasi pengaduan, prinsip administrasi pengaduan, konsep administrasi pengaduan.

BAB III GAMBARAN UMUM PADA DINAS SOSIAL KOTA PARIAMAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan penunjang lainnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang poin-poin pembahasan mengenai Analisis Manajemen Administrasi Pengaduan pada Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu SLRT di Kota Pariaman.

BAB V PENUTUP

Dalam bab penulis akan menyimpulkan hasil dari pelaksanaan magang yang sebelumnya dilakukan ke dalam kesimpulan dan saran dalam bentuk Tugas Akhir.



