BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi memiliki tujuan yang harus dicapai oleh setiap anggota organisainya. Pelayanan prima yang dilakukan oleh kepegawaian Kejaksaan Negeri Padang merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas bekerja sumber daya manusia yang ada di Kejari Padang. Ini menyatakan bahwa pelayanan terhadap masyarakat sangat penting bagi sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang baik kedepannya. Dalam era sekarang ini perusahaan atau organisasi pasti ingin memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkualitas, serta mampu menjalin hubungan baik dengan masyarakat tersebut.

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Padang, di perlukan kemampuan yang memadai untuk melayani masyarakat dalam pengaduannya tesebut. Dalam memberikan nilai tambah untuk tolak ukur keberhasilan dalam sebuah perusahaan, maka diperlukan sumber daya yang kompeten dan strategis, untuk menjadikan perusahaan itu maju dan produktif, harus memiliki sumber daya yang baik.

Menurut salah satu pegawai di Kejaksaan Negeri Padang, Kejaksaan Negeri suatu instansi yang memberikan pekerjaan dan memberikan pelayanan untuk masyarakat khususnya dalam menindak serta menyelesaikan sebuah masalah hukum dan serta memberikan sebuah solusi dalam permasalahan yang menyangkut hukum dengan adil dengan ketentuan Undang-Undang yang telah ada.

Suatu organisasi, instansi, maupun pemerintah seperti Kantor Kejaksaan Negeri Padang ini membutuhkan pelayanan dalam menyelesaikan perkara hukum dan penyelesaian beberapa tugas kedinasan. Suatu organisasi yang memiliki pelayanan prima yang baik akan meningkatkan kualitas kerja yang baik dalam suatu organisasi dan berbeda dengan pelayanan yang tidak sesuai diharapkan.

Alasan penulis memilih Kantor Kejaksaan Negeri Padang sebagai tempat magang karena, Kantor Kejaksaan Negeri Padang merupakan pelayanan khusus bagi pelaku tindak pidana yang melanggar, penulis ingin mengetahui bagaimana pelayan kepegawaian Kantor

Kejaksaan Negeri Padang kepada tindak pidana untuk meningkatkan kualitas kerja nya dan penulis ingin menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama magang.

Suatu upaya dalam meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan dalam public dalam sebuah instansi pemerintahan secara berskala harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publiknya

Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik Menurut Dessy salah satu pegawai di Kejaksaan Negeri Padang, dalam rangka peningkatan kesejahteraan dalam masyarakat untuk dijadikan keluhan masyarakat sebagai evaluasi dalam memberikan pelayanan publik, serta membagun kepercayaan masyarakat dalam penerima pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Padang.

Mengingat pentingnya pelayanan prima dalam sebuah organisasi maupun dalam sebuah perusahaan, maka telah banyak sistim untuk pengelolaan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencapai tujuannya. Aktivitas yang dilakukan adalah mulai dari memberikan identitas lengkap bagi pemohon kepada petugas serta nomor kontak yang bias dihubungi, memberikan beberapa bentuk-bentuk informasi yang dibutuhkan, memberikan tujuan penggunaan informasi yang akan dibutuhkan, menyampaikan bagaimana memperoleh informasi tersebut (mendengar, membaca, melihat maupun meminta Salinan dokumen), dan memberikan bagaimana cara mendapatkan Salinan informasi tersebut serta melakukan pembayaran biaya Salinan dan/atau biaya pengiriman sesuai dengan standar biaya informasi publik yang berlaku.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan di Kejaksaan Negeri Padang, sehingga penulis memilih judul untuk tugas akhir yaitu **“Penerapan Pelayanan Prima oleh kepegawaian terhadap tindak pidana di Kejaksaan Negeri Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Padang kepada para pelaku tindak pidana?

2. Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan di Kejaksaan Negeri Padang?

3. Bagaimana upaya mewujudkan pelayanan prima di Kejaksaan Negeri Padang?

1.3 Tujuan Magang

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Padang kepada para pelaku tindak pidana.

2. Untuk mengetahui hambatan dalam melakukan pelayanan di Kejaksaan Negeri Padang.

3. Untuk mewujudkan pelayanan prima di Kejaksaan Negeri Padang.

1.4 Manfaat Magang

Dengan tercapainya tujuan diatas, maka magang ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan bagi penulis dalam bidang pelayanan terhadap yang dilakukan mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Padang.

2.Bagi Perusahaan/Instansi

Dapat memberikan suatu informasi yang bermanfaat bagi Kejaksaan Negeri Padang kepada masyarakat

3.Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai referansi dan ide-ide serta bahan bacaan mengenai cara melakukan sebuah pelayanan untuk meningkatkan kualitas kerja di Kejaksaan Negeri Padang.

1.5 Data yang dibutuhkan

1.Data Primer

Dalam melakukan sebuah penelitian dapat diperoleh secara langsung data dari sumber aslinya yaitu melakukan wawancara, jejak sebuah pendapat dari seseorang maupun kelompok, dan hasil dalam observasi sebuah obyek, sebuah peristiwa maupun hasil pengujian.

Dengan demikian, untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dengan menjawab sebuah pertanyaan riset (metode survei) maupun penelitian dalam bentuk benda atau bias disebut metode observasi.

2.Data Sekunder

Sumber data dalam penelitian yang didapat dari media perantara maupun dalam bentuk catatan, buku, arsip yang bias dipublikasikan dan yang tidak bias dipublikasikan bias dikatakan sebagai media secara tidak langsung

1.6 Cara Memperoleh Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan beberapa metode:

1.Riset Lapangan

Riset lapangan yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dan peninjauan secara lansung kelapangan atau organisasi/perusahaan untuk mendapatkan data yang lengkap. Penulis melakukan pengamatan mengenai pelaksanaan proses manajemen pendidikan dan pealtihan di Kejaksaan Negeri Padang

2.Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan adalah teknik pengmpulan informasi-informasi secara teritis melalui literatur-literatur atau referensi seperti jurnal dan buku-buku yang dapat menjadi pedoman dan dijadikan data dalam pemecahan masalah mengenai manajemen pendidikan dan pelatihan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan magang ini dibagi atas lima bab yang mana disetiap bab terdiri dari sub-sub yang menjadi satu kesatuan kerangka pembahasan masalah dengan rincian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, data yang dibutuhkan, cara memperoleh data, dan sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pendidikan dan pelatihan di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bab ini meliputi gambaran umum institusi, sejarah berdirinya institusi, struktur organisasinya, tugas pokok dan fungsi, dan kegiatan-kegiatan di dalam institusi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini penulis menguraikan tentang hasil dari penelitian dan pembahsan tentang bagaimana pelaksanaan proses pelayanan prima yang dilakukan oleh kepegawaian terhadap tindak pidana di Kejaksaan Negeri Padang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran hasil pembahasan dan analisis kegiatan magang, yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.