

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu bentuk memenuhi kebutuhan kegiatan orang lain secara langsung. Layanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, layanan ini membantu mengurus tentang apa yang orang lain butuhkan atau pelanggan. Menurut Kotler (1994), pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang ditawarkan oleh Lembaga kepada pihak lain dengan bentuk yang tak terwujud, yang hasilnya tidak bisa menjadi milik orang lain. Dan Hadipranata (1980) juga berpendapat bahwa, layanan yaitu suatu bentuk kegiatan tambahan di luar tugas utama (deskripsi pekerjaan) yang diberikan kepada konsumen, klien, pegawai, dan lainnya agar dapat dirasakan sebagai penghargaan. Didalam kegiatan memberikan layanan dalam sebuah perusahaan atau usaha di bidang jasa pelayanan, maka perusahaan tersebut akan berusaha memberikan bentuk pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. pelayanan yang diberikan sebagai tindakan seseorang guna untuk mencapai kesuksesan pelanggan atau konsumen.

Dalam sebuah Pelayanan mengandung arti yang terdapat dua unsur atau dua kelompok yang dua-duanya saling membutuhkan. Factor yang menentukan yaitu, factor manusia dengan melayani menggunakan fasilitas, mekanisme kerja, dan sikap dalam memberikan pelayanan maupun terhadap penerima layanan. Pada pelayanan juga memiliki proses yang berbentuk perbuatan (aktivitas), yaitu berupa aktivitas seri dan parallel. Aktivitas seri merupakan aktivitas yang berbentuk garis lurus yang dilakukan secara urut oleh satu orang atau lebih. Adapun aktivitas parallel yaitu aktivitas yang

dilakukan secara cabang, yang melibatkan dari dua unit kerja. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai semua perbuatan yang ditujukan suatu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mencapai suatu kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan. Oleh karena itu pada pada setiap instansi atau perusahaan sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan dengan cara layanan prima. Joko Widodo pada Sugondo (2017:5) berpendapat bahwa menerapkan layanan prima itu adalah dengan cara menciptakan inovasi-inovasi pelayanan public yang mutlak agar pelayanan tersebut berjalan dengan cepat, dan baik.

Dalam melakukan pelayanan tentu tidak hanya dilakukan dengan pelayanan yang eksternal saja, yaitu pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat. Terlepas dari itu pelayanan yang sangat penting pada sebuah instansi atau perusahaan adalah pelayanan internal yaitu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan kepada pegawai/ karyawan pada sebuah instansi tersebut. Dimana pelayanan itu akan menunjang kinerja pegawai untuk meningkatkan produktifitas pegawai dalam bekerja.

Oleh karena itu instansi atau perusahaan dalam membentuk pelayanan yang prima terhadap pelayanan internal, maka untuk menciptakan layanan yang berkualitas terhadap pegawainya, maka pegawai harus diberi bekal dengan pengetahuan atau pelatihan mengenai dasar-dasar pelayanan. Didalam memberikan pelayanan maka suatu perusahaan atau suatu usaha yang memberikan pelayanan dapat menegakkan aturan dan konsekuensi bagi pegawai atau karyawan yang memberi pelayanan dan pelanggan atau konsumen yang menerima layanan tersebut.

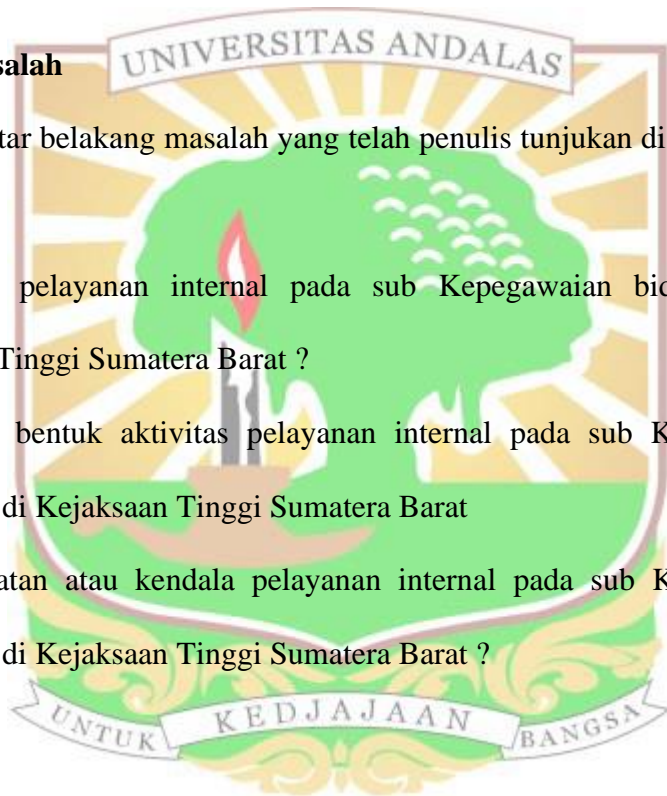
Menyadari pentingnya pelayanan internal untuk mendapatkan pelayanan yang baik, instansi atau organisasi mampu memberikan diklat dan motivasi kepada pegawai di setiap bidang agar bisa tercapainya kepuasan konsumen.

Hal ini menjadikan sebuah indikasi bagi peneliti, apakah pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, masih mengutamakan pelayanan intern kepada unit-unit organisasi atau kepada pegawai di kantor tersebut. Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas, saya tertarik untuk melakukan pengamatan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dengan judul “**Pelayanan Internal Pada Sub Kepegawaian Bidang Pembinaan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis tunjukan di atas, maka rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana pelayanan internal pada sub Kepegawaian bidang pembinaan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat ?
2. Bagaimana bentuk aktivitas pelayanan internal pada sub Kepegawaian bidang pembinaan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat
3. Apa hambatan atau kendala pelayanan internal pada sub Kepegawaian bidang pembinaan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat ?



## **1.3 Tujuan dan Manfaat Magang**

### **1. Tujuan Magang**

Aktivitas praktek magang ini merupakan simulasi memasuki dunia kerja dengan tujuan mendapatkan pengalaman disuatu bidang pada sebuah perusahaan dan

untuk menerapkan pembelajaran yang telah dilakukan selama ini. Adapun tujuan yang dilaksanakannya magang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat yaitu :

- 1) Untuk mengetahui pelayanan internal pada sub Kepegawaian bidang pembinaan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
- 2) Untuk mengetahui aktivitas pelayanan internal pada sub Kepegawaian bidang pembinaan di Kejaksaan Tinggi
- 3) Untuk mengetahui apa hambatan atau kendala pelayanan internal pada sub Kepegawaian bidang pembinaan di Kejaksaan di Sumatera Barat

## **2. Manfaat Magang**

Manfaat yang diperoleh selama magang, antara lain :

### **a. Bagi Penulis**

- 1) Dapat pengalaman dalam memasuki dunia kerja.
- 2) Mampu dan melakukan praktek
- 3) Mampu menerapkan ilmu yang sudah dipelajari pada bangku perkuliahan kedalam dunia kerja secara baik dan benar.
- 4) Memperoleh data untuk membantu menyelesaikan tugas akhir.
- 5) Mendapat lingkungan sosialisasi yang baru.

### **b. Bagi Perusahaan**

Dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada pegawai atau karyawan.

## **1.4 Metodologi Penelitian**

### **1. Lokasi Magang**

Praktek magang ini dilakukan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat tepatnya di kota Padang.

## 2. Jenis dan Sumber Data

Referensi data pada pengamatan ini ada dua yaitu data primer dan sekunder.

### a) Data Primer

Data primer merupakan bahan yang didapatkan melalui pengamatan langsung dari perusahaan. Seperti sejarah, struktur organisasi dan visi misi.

### b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literatur yang memberikan informasi mengenai pelayanan.

## 1.5 Sistematika Penulis

Untuk mengemukakan hasil pengamatan yang sudah dilakukan maka penulisan mengenai “Pelayanan Internal Pada Sub Kepegawaian Bidang Pembinaan Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat” Adapun sistematikanya yaitu :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuannya dan manfaat magang, metodologi penelitian.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, dasar-dasar pelayanan, etika dalam pelayanan, kualitas pelayanan, pengertian pelayanan intern.



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

Bab ini menguraikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi serta bentuk kegiatan atau aktivitas perusahaan.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang Pelayanan Internal Pada Sub Kepegawaian Bidang Pembinaan Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini penulis akan menjadikan dua sub yakni kesimpulan dan saran.

