

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik ialah suatu bentuk pengakuan atas kapasitas perangkat negara sebagai pejabat lokal dan pekerja negara. Administrasi publik yang dikoordinasikan oleh pemerintah terbuka secara teratur untuk meningkatkan bantuan pemerintah daerah setempat, sehingga pelayanan publik dicirikan sebagai kepuasan administrasi untuk kepentingan masyarakat atau individu yang memiliki kebutuhan dalam asosiasi sesuai pedoman fundamental dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya.

Bagi negara atau pemerintah pelayanan publik adalah suatu keharusan untuk memberi pelayanan pada warga negaranya yang didasari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti: asas partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, kepastian hukum, transparansi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, efisiensi, efektifitas. Menurut UU RI Pasal 1 No.25 tahun 2009 suatu negara dapat dikatakan baik apabila negara itu bisa melakukan pemenuhan keinginan masyarakatnya untuk menyediakan pelayanan publik yang baik.

Keberhasilan pelayanan publik dapat terjamin apabila pelayanan yang diberikan baik dan berkualitas, begitu juga sebaliknya. Kualitas administrasi yang rendah tidak menjamin pencapaian administrasi publik tersebut. Hal ini membuat badan publik melakukan upaya untuk memperbaiki sifat penyelenggaraan publiknya.

Etika adalah alasan yang sangat penting untuk dipahami oleh para pejabat ketika mengelola masyarakat, sehingga dalam meningkatkan sifat penyelenggara pemerintahan hal ini menjadi kekhawatiran yang sangat besar bagi otoritas publik.

Berdasarkan uraian penjelasan yang telah dijabarkan, bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses memenuhi kebutuhan dan keinginan publik oleh penyelenggaraan negara. Negara diciptakan oleh publik (masyarakat) bertujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Negara yang dimanifestasikan oleh pemerintah (birokrat) harus bisa memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Adanya perubahan lingkungan strategis yang luas dan cepat pada pelayanan publik diberbagai sektor, terutama sektor perindustrian maka khususnya bermacam permintaan kebutuhanpun semakin meninggi pada aktivitas kehidupan masyarakat. Guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang perindustrian, pemerintah membentuk suatu instansi pada daerah-daerah di era globalisasi kini dan mendatang untuk menyiapkan standardisasi produk hasil industri, agar hak masyarakat dapat dilindungi keberadaanya.

Standardisasi produk industri bisa menjadi salah satu opsi untuk mencapai keunggulan yang kompetitif dengan cara melakukan peningkatan pada efisiensi dan produktivitas industri. Standarisasi produk hasil industri juga bisa dijadikan penangkal untuk produk impor. Tidak semua standarisasi dan sertifikasi yang dilakukan oleh pemerintahan dapat menghambat kreatifitas, justru akan menjadi pelindung bagi produsen industri itu sendiri agar produknya tidak ditiru atau diplagiat oleh pihak lain.

Pemerintahan di Indonesia terus menerus melakukan perkembangan pada bidang perindustrian, dengan berjalannya proses pada bidang perindustrian maka pemerintah menciptakan suatu instansi yang bergerak dibidang perindustrian yaitu “Kementrian Perindustrian Republik Indonesia Baristand Industri”. Tujuan diciptakannya Kementrian Perindustrian Republik Indonesia Baristand Industri untuk mencapai keunggulan yang kompetitif dibidang perindustrian demi meningkatkan perekonomian Indonesia.

Pemerintah mengharapkan dengan adanya Balai Riset dan Standardisasi Industri Indonesia ini dapat menarik pelaku usaha dibidang industri serta meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi yang dihasilkan para pelaku usaha industri di Indonesia, serta dapat melayani pelanggan dengan lebih efektif dan efisien sehingga berdampak baik untuk kemajuan di bidang perindustrian di Indonesia. Masyarakat dan pemerintah juga menginginkan jaminan terhadap proses, produk dan sistem yang digunakan pada Kementrian Perindustrian serta harus memenuhi persyaratan standarisasi yang sudah ditentukan.

Menurut statistik Badan Pusat Statistik (2010), Sumatera Barat khususnya Kota Padang dapat dikatakan sebagai salah satu perekonomian di pesisir barat Sumatera, dan perekonomiannya terbantu oleh usaha pertanian dan industri. Dengan hal ini, Kementrian Perindustrian Indonesia membangun Balai Riset Standardisasi di kota Padang sebagai penunjang perekonomian dalam perindustrian sesuai dengan kebijakan pembangunannya, dan didukung oleh kegiatan industri besar, menengah, dan kecil.

Tugas wajib dari Baristand Industri Padang ialah melakukan sertifikasi serta melakukan riset dan standardisasi di bidang industri. Baristand Industri Padang memiliki laboratorium uji yang mengadakan layanan jasa untuk pengujian, dan untuk kepentingan industri maupun umum yang ada hubungannya dengan industri bahan maupun produk, yang telah bersertifikat akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN). Balai Riset dan Standardisasi Industri Kota Padang memiliki suatu misi yaitu melakukan peningkatan pada sertifikasi dan pelatihan bagi industri serta meningkatkan layanan jasa teknis pengujian yang dimana misi ini dijadikan salah satu cara untuk dapat meningkatkan perekonomian Indonesia dibidang perindustrian.

Pada tahun 2020 Baristand Industri Padang sepakat untuk menciptakan zona integritas wilayah bebas korupsi, demi meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Perkembangan pembentukan zona integritas berlandaskan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 52 tahun 2014 mengenai arahan perkembangan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani yang selanjutnya disingkat WBK/WBBM, berbagai lembaga pemerintahan pun harus mempunyai keinginan untuk mewujudkan WBK/WBBM dengan cara melakukan pengurangan pada tindakan korupsi, serta mencapai reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (BSSN, 2020). Berhasilnya pembangunan zona integritas WBK/WBBM, tentu saja sangat menentukan kapabilitas dan kualitas integritas masing-masing individu dari suatu institusi tersebut berada dan melaksanakan aktivitasnya.

Menperin (2015) menyatakan, untuk menciptakan realisasi peningkatan manajemen pemerintahan, Kemenperin menggunakan bermacam jalan reformasi birokrasi dengan pencapaian beragam performa dan prestasi. Menteri Perindustrian dalam wacana-nya (2015) terlibat semua otoritas dari Departemen Perindustrian, unit kerja (satker) di satker tengah dan vertikal mulai dari perangkat pelaksanaan ke atas, unit kerja membangun kepercayaan tunggal dan ketegasan hierarki di tempat kerja masing-masing. Sehingga Kementerian Perindustrian menjadi Kementerian yang bebas dari praktik-praktik korupsi, licik, dan nepotik. Selanjutnya, dukungan para pengguna jasa sangat diharapkan dalam menggapai WBK / WBBM sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan prima dapat terlaksana.

Berdasarkan penjabaran diatas, sehingga penulis dapat mengambil topik dengan judul “Implementasi pelayanan jasa pengujian untuk mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementrian Perindustrian Baristand Industri Padang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan jasa pengujian untuk mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementrian Perindustrian Baristand Industri Padang?
2. Bagaimana penilaian kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Baristand Industri Padang?

### **1.3 Tujuan Magang**

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari magang ini yaitu untuk mengetahui implementasi pelayanan jasa pengujian untuk mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementerian Perindustrian Baristand Industri Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Magang**

Dua manfaat magang yang didapat yaitu manfaat secara praktis dan manfaat secara teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penulis diharapkan dapat mendapatkan manfaat untuk melihat apa saja kegiatan dan aktivitas implementasi pelayanan jasa pengujian untuk mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementerian Perindustrian Baristand Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi untuk para pembaca ataupun calon pengguna layanan agar untuk bisa mengetahui aktivitas implementasi pelayanan jasa pengujian untuk mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementerian Perindustrian Baristand Industri Kota Padang. Bagi perusahaan manfaatnya dapat meningkatnya kualitas pelayanan jasa pengujiannya dan dapat mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK).

## **1.5 Metode Magang**

Penelitian dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari di Kementerian Perindustrian Baristand Kota Padang. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung pada Kementerian Perindustrian Baristand Kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan langsung di lapangan dengan cara mencatat, memperhatikan apa saja kegiatan dan implementasi pelayanan jasa pengujian dalam mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementerian Perindustrian Baristand Industri Kota Padang.

## **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Magang akan dilakukan di Kementerian Perindustrian Baristand Industri yang beralokasi di Jalan Raya LIK Ulu Gadut No.23, Limau Manis Sel., Kec.Pauh, Kota Padang, Sumatra Barat dengan waktu kegiatan selama magang 40 hari kerja.

## **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Cakupan pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini hanya fokus mengenai bagaimana implementasi pelayanan jasa pengujian standardisasi perindustrian dalam mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kementerian Perindustrian Baristand Industri Kota Padang.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Penyusunan penulisan pada tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I ini pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II tinjauan pustaka ini mengenai konsep dan teori pada tugas akhir. Pada bab ini setiap variabel dijelaskan dalam bentuk sudut pandang konseptual. Konsep teori yang meliputi pengertian pemasaran jasa, pelayanan jasa, dan mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK).

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab III ini menjabarkan tentang tempat magang. Dibagian pertama bab ini menjabarkan mengenai gambaran umum institusi Balai Riset Standardisasi (Baristand) Industri Kota Padang kegiatan yang dilakukan perusahaan, visi serta misi institusi. Dibagian setelahnya menjabarkan tentang sejarah perusahaan.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab IV ini membahas uraian dari aktivitas yang dilakukan oleh standardisasi industri daerah di Kementrian Perindustrian Baristand Industri Kota Padang melalui metode penelitian yang dilakukan. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bagian bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab V penutup ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan penelitian. Pada bagian ini saran diberikan kepada Kementrian Perindustrian Baristand Industri Padang sehingga bisa bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.