

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang.

Pelayanan prima adalah cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladani atau membantu mengurus keperluan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahanya. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah dan swasta untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

“Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh aperatur pemerintahan kepada masyarakat mulai dari urusan akte kelahiran sampai urusan akte kematian. Berbagai pelayanan administrasi, seperti pelayanan kartu keluarga (KK) pelayanan KTP, AKTE Kelahiran merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan AKTE Kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan di bawah tanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretariat daerah, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu sekretariat daerah.

Strategi urusan administrasi kependudukan sangat diperlukan maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Penyelenggaraan pengelola administrasi adalah aktor birokrasi yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.

Undang-undang nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat pasal 1 butir (1). menyebutkan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya yang terdiri dari: penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, penyandang cacat fisik dan mental.

Penyandang disabilitas sebagai salah satu penyandang masalah kesejahteraan sosial perlu mendapatkan lebih agar mereka cepat melaksanakan fungsi sosialnya. Penyandang disabilitas didalam mobilitasnya secara tidak langsung akan mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas. Jika dibandingkan dengan orang normal secara fisik penyandang cacat tubuh mengalami kelemahan dalam pergerakan tubuhnya secara optimal. Penyandang disabilitas secara psikis akan mengalami rasa rendah diri di masyarakat atau lingkungan sekitar berupa celaan atau balas kasihan ketika memandang mereka.

“Pemerintah sebagai pelayanan publik juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan. Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan khusus kepada penduduk lanjut usia (lansia) dengan dibentuknya

komisi daerah lanjut usia (Komda Lansia). Meningkatnya penduduk lanjut usia pasti akan berdampak pada intensitas pelayanan yang diberikan oleh komda lansia. Kualitas pelayanan komda lansia dalam memberikan pelayanan kepada penduduk lanjut usia dapat diketahui berdasarkan tingkat kinerja komda lansia dalam memberikan pelayanan.”

“Seiring dengan semakin meningkatnya populasi lansia dari 3 tahun belakang yang terdata berjumlah 870 jiwa rata-rata berumur 60 ke atas yang ada di di wilayah Kabupaten Padang Pariaman (tahun 2019), pemerintah telah merumuskan berbagai kebijakan pelayanan lanjut usia yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan lansia untuk mencapai tua bahagia dan berdaya guna dalam kehidupan berkeluarga dan masyarakat sesuai dengan keberadaanya. Lanjut usia adalah suatu proses alami yang tidak dapat dihindari kejadiannya.”

“Sekalipun tidak tersedia data khusus, berdasarkan data kemiskinan yang ada di Indonesia diduga banyak penduduk lansia yang hidup dibawah garis kemiskinan, Berdasarkan landasan di atas, maka penulis tertarik serta ingin lebih mengetahui dalam tentang:”

**PENGIMPLEMENTASIAN PELAYANAN PRIMA DISABILITAS DAN LANSIA MELALUI PROGRAM TUNGGU DI RUMAH SAJA (TDS) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN.**

## 1.2 Rumusan Masalah.

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

1. Bagaimana pengelolaan pelayanan prima dengan system tunggu dirumah saja (TDS) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?
2. Bagaimana kendala dalam Pengelolaan pelayanan prima dengan system tunggu dirumah saja (TDS) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan pelayanan prima dengan system tunggu dirumah saja (TDS) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?

## 1.3 Tujuan Magang.

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

1. Mengetahui pengelolaan dari pelayanan prima yang ada, yaitu dengan system tunggu dirumah saja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
2. Mengetahui kendala dalam penerapan program tunggu di rumah saja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman,

3. Mengetahui solusi untuk mengatasi kendala dalam Pengelolaan pelayanan prima dalam program (TDS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

#### 1.4 Manfaat Magang.

Magang yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang 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 sistem pelayan prima program (TDS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

2. Manfaat Praktis.

Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan mengetahui bagaimana program pelayanan prima (TDS) ini berjalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

#### 1.5 Tempat dan Waktu Magang.

Dalam melakukan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Padang Pariaman Jl. Dr. Soehardjo No 7, kampung Baru, Pariaman tengah, kota Pariaman Sumatra Barat tempat dan waktu sangat berperan penting dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu yang telah dimiliki di lapangan. Oleh sebab itu penulis berencana akan

melaksanakan magang sesuai dengan judul tugas akhir yang diajukan yaitu “Pengimplementasian Pelayanan Prima Disabilitas dan Lansia melalui Program Tunggu Dirumah saja (TDS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman” selama 40 (Empat puluh) hari kerja, yaitu hari senin s/d jumat.

### **1.6 Sistematika Penulisan.**

Agar memperoleh gambaran Pelayanan Prima program tunggu dirumah saja di Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman isi laporan akhir ini, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN.**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini membahas tentang teori-teori yang menjelaskan mengenai objek penelitian yang penulis lakukan dan segala sesuatu berhubungan dengan permasalahan. Pengertian pelayanan prima, pengertian program tunggu di rumah saja (TDS), bagaimana cara pelaksanaan program tunggu di rumah saja (TDS), cara mengatasi pelayanan prima terhadap masyarakat, apa fungsi program (TDS) tersebut bagi masyarakat, pengertian disabilitas, pengertian

lansia, tujuan dari program (TDS) bentuk dari program (TDS), dan standar pelayanan prima program tunggu dirumah saja (TDS).

### **BAB III GAMBARAN UMUM ATAU PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADANG PARIAMAN.**

Pada bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum instansi yakni tentang sejarah berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, visi dan misi, struktur organisasi, dan bentuk kegiatan atau aktifitas kantor.

### **BAB IV PEMBAHASAN.**

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil studi selama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Padang Pariaman, yang menyangkut tentang pelayanan prima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pariaman program tunggu dirumah saja.

### **BAB V PENUTUP.**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan magang yang telah dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

