

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Magang kerja adalah program dan momentum yang sangat tepat bagi para mahasiswa maupun *fresh graduate* untuk menyalurkan ilmu yang dipelajari selama kuliah ke dalam pekerjaan khususnya di bidang yang relevan dengan program studi perkuliahannya untuk membantu pelaksana magang memahami sistem kerja yang profesional di industri sebenarnya, guna mempersiapkan diri dan keterampilan yang dibutuhkan untuk masuk dunia kerja. Praktikan tertarik untuk mencoba terjun langsung ke dunia kerja dengan mengikuti program magang di salah satu instansi pemerintahan yakni Kantor Kecamatan Benda untuk mengamati dan berpartisipasi langsung pada aktivitas pekerjaan di sana, tepatnya pada bagian Pelayanan Umum, bidang yang konteks pekerjaannya adalah membantu melakukan aktivitas administrasi, dimana administrasi tentunya memerlukan adanya manajemen.

Pelayanan sendiri merupakan proses dari serangkaian aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang terjadi dalam interaksi langsung dengan tujuan menyediakan kepuasan bagi pihak pengguna pelayanan (Kotler, 2000). Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Negara dan sistem pemerintahan pada institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Pemerintah/pemerintah daerah juga berperan sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan (Manshuri, 2014). Hal ini karena masyarakat atau organisasi yang berkepentingan tidak bisa memperoleh setiap output layanan yang dikeluarkan pemda dari tempat atau melalui pihak lain.

Sementara administrasi adalah keseluruhan proses kegiatan penyelenggaraan yang dilakukan secara teratur dan diatur melalui perencanaan, pengarahan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan (Arif, 2014). Administrasi lebih menekankan pada proses penyelenggaraan, yang dalam hal ini adalah proses

penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan dengan mengoordinasikan orang-orang yang bekerja sama, alat-alat, dan dana yang dipakai untuk mencapai tujuan yang diinginkan yakni memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Tuntutan akan perubahan dan perbaikan yang terus diharapkan masyarakat terhadap peningkatan baik dari regulasi, proses hingga output pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah membuat pemerintah sudah seharusnya mampu terus melakukan pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan sehingga pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis, tidak terkecuali di Kantor Kecamatan Benda.

Kecamatan sebagai suatu organisasi birokrasi yang berkedudukan sebagai perangkat Daerah Kabupaten atau Daerah Kota memiliki tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah Kabupaten atau Kota di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang diserahkan Bupati. Berkaitan dengan Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan/masyarakat, dan perubahan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang semula didasarkan pada paradigma *Rule Government* yang mengedepankan prosedur, berubah menjadi paradigma *Good Governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum, memberi daerah kewenangan yang lebih besar untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan, merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat menurut asas otonomi dan tugas pembantuan yang bertujuan untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (Selamat, 2013).

Dalam hal ini Kecamatan Benda sebagai institusi pemerintah mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan, sesuai dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mendapat pelimpahan kewenangan dari pemerintah daerah untuk membantu dalam pelaksanaan sebagian wewenang Bupati/Wali Kota yang bermakna urusan pelayanan masyarakat, yang dalam hal ini khususnya adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan perekaman dan pembaruan E-KTP, KK, IMB, Surat Pindah, dan yang lainnya.

Administrasi pindah keluar dan pindah datang yang merupakan dua (2) dari product layanan di Kecamatan Benda adalah layanan dokumen kependudukan yang diperuntukan bagi warga ingin berpindah domisili baik keluar maupun datang ke kawasan Benda. Dalam pelaksanaan aktivitas

pelayanannya, Kecamatan memiliki prosedur dan alur yang harus dilakukan tidak hanya oleh para pegawai namun juga oleh masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, praktikan termotivasi untuk melakukan program kerja magang dengan maksud untuk memperoleh manfaat yang telah disebutkan di atas sekaligus untuk melaksanakan kewajiban pada mata kuliah pilihan dari mata kuliah wajib Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, di Kantor Kecamatan Benda pada bagian Pelayanan Umum Administrasi Publik.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Magang

Maksud dan tujuan yang hendak dicapai praktikan pada akhir pelaksanaan magang kerja adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan informasi mengenai alur dan persyaratan yang lebih jelas dan terperinci dalam proses kepengurusan administrasi perpindahan kependudukan.
2. Untuk dapat mengetahui bagaimana menerapkan manajemen dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui proses pemberian pelayanan dan pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kecamatan Benda
4. Untuk mengetahui lingkup pekerjaan Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di kantor Kecamatan khususnya yang ada di bagian pelayanan umum.

## 1.3 Pemilihan Perusahaan/Instansi Magang

Praktikan memilih Kecamatan Benda yang berlokasi di Jalan Husein Sastranegara No. 153, Jurumudi Baru, Tangerang, Kota Tangerang, Banten yang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak untuk membantu pelaksanaan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya sebagai tempat pelaksanaan magang.

## 1.4 Penempatan Pemagangan

Dalam pelaksanaan magang kerja yang dilakukan praktikan di Kantor Kecamatan Benda, praktikan ditempatkan pada bagian Pelayanan Umum sebagai *Frontliner* yang dihadapkan langsung dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

## 1.5 Jadwal Magang

Sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban praktikan sebagai peserta magang di Kantor Kecamatan Benda, praktikan hadir ke Kantor Kecamatan Benda 5 hari dalam seminggu, dari hari senin hingga jumat sejak pukul 08.00 pagi hingga pukul 16.30 sore, hal ini praktikan lakukan selama 2 bulan penuh dimulai sejak tanggal 8 Maret hingga 7 Mei 2021.

## 1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang praktikan terapkan pada hasil laporan akhir magang ini disesuaikan dengan format yang terdapat pada Panduan Penulisan Laporan Magang yang diberikan oleh pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Adapun sistematika pembahasan terbagi ke dalam 4 (empat) bab yang saling berkaitan, yang terdiri dari:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, maksud dan tujuan magang, pemilihan perusahaan/instansi magang, penempatan pemagangan, jadwal magang, serta sistematika pembahasan.

### **BAB II: GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bab ini berisi data-data yang menggambarkan secara umum keadaan perusahaan, yang di dalamnya meliputi sejarah perusahaan dan perkembangannya, produk yang dihasilkan, kebijakan perusahaan, jumlah karyawan, tugas dan fungsi perusahaan, serta struktur organisasi dan tupoksi perusahaan.

### **BAB III: URAIAN MATERI MAGANG**

Pada bab ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai pembahasan topik laporan hasil magang yang diangkat praktikan, tentang Pelayanan Administrasi Pindah Datang dan Pindah Keluar di Kecamatan Benda.

#### **BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan praktikan terhadap hasil analisa dan pembahasan selama magang, serta saran yang diharapkan dapat berguna bagi instansi, dan bagi semua pihak yang membaca hasil laporan ini.