

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayana pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Peran pemerintah secara strategis, dipengaruhi oleh kemampuan aparat pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan baik untuk mencapai sasaran organisasi.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang cepat, tepat, singkat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat yang melayani. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan

kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Menurut Kotler (2018) Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan merupakan salah satu keseluruhan yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan satu dengan lainnya dalam lingkungan masyarakat.

Untuk mengusahakan tercapainya tujuan pelayanan, sumber daya manusia merupakan salah satu pendukung dan penunjang pelaksanaan pelayanan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan didayagunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Mencermati kegiatan tersebut maka seluruh institusi yang ada perlu melaksanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan

dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dalam suatu organisasi perlu dilakukan langkah pembinaan, hal tersebut diperlukan oleh lembaga atau institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pelayanan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Kondisi tersebut dapat terimplementasikan dengan baik jika setiap pegawai memiliki komitmen dan motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang masing-masing, dalam posisinya sebagai salah satu pendukung tinggi rendahnya mutu pelayanan.

Subbagian Kepegawaian, Organisasi, dan Tata Laksana merupakan satuan unit bagian dalam pelaksana tugas pokok dan fungsi dari tugas Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB. Dalam proses pelaksanaan tersebut, melaksanakan tugas yang meliputi, penyiapan bahan pelaksanaan urusan kepegawaian, penataan organisasi dan tata laksana pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, yang telah diatur sesuai Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kepaniteraan Dan Kesekretariatan Peradilan.

Sistem pelayanan pada Subbagian Kepegawaian, Organisasi, dan Tata Laksana di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, sudah memiliki Standar

Operasional Prosedur (SOP), tetapi dalam pelaksanaannya masih belum maksimal, dikarenakan sistem pelayanan sesuai SOP belum sepenuhnya di terapkan oleh pegawai pada bagian tersebut sehingga menjadi hambatan dalam proses memberikan pelayanan sesuai SOP yang ada, misalnya masih menggunakan aplikasi microsoft office dalam menjalankan tugas pelayanan penyiapan bahan pelaksanaan urusan kepegawaian, penataan organisasi dan tata laksana, padahal dalam SOP sudah ada aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIKEP) dalam menjalankan tugas pelayanan penyiapan bahan pelaksanaan urusan kepegawaian, penataan organisasi dan tata laksana pada instansi tersebut.

Untuk lebih mengetahui lebih jelas bagaimana sistem pelayanan Bagian Kepegawaian pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, maka penulis mencoba dengan mengambil judul “**SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT DINAS PADA BAGIAN KEPEGAWAIAN DI KANTOR PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan latar belakang masalah diatas yaitu:

1. Bagaimanakah Sistem Pelayanan Administrasi Surat Dinas pada Bagian Kepegawaian di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?
2. Apakah hambatan dan upaya dalam mengatasi masalah Sistem Pelayanan Administrasi Surat Dinas pada Bagian Kepegawaian di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penulisan laporan kerja praktik ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Administrasi Surat Dinas pada Bagian Kepegawaian di Pengadilan Negeri Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui Hambatan dan Upaya dalam mengatasi masalah pada Sistem Pelayanan Administrasi Surat Dinas pada Bagian Kepegawaian di Pengadilan Negeri Lhokseumawe.