

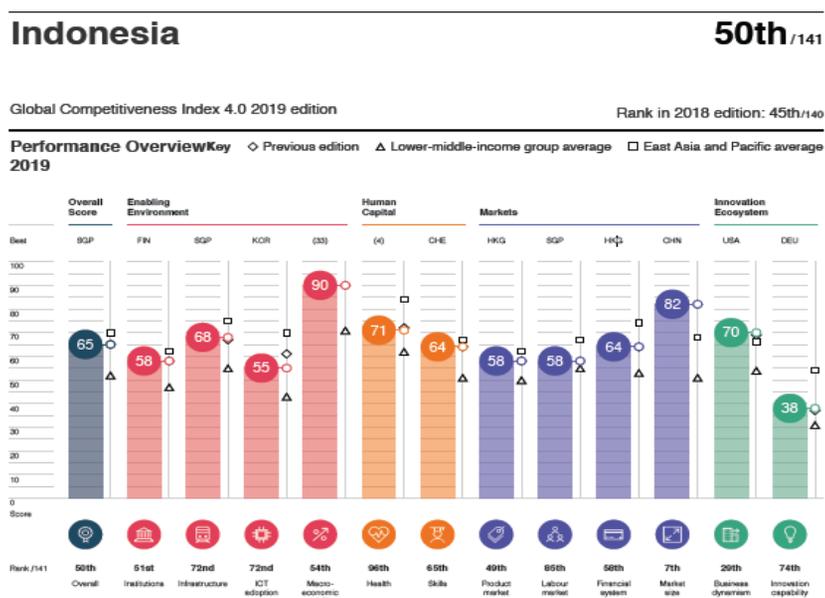
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi yang sudah didepan mata, menyadarkan kita untuk menghadapi masa depan penuh dengan tantangan perubahan yang begitu pesat. Era globalisasi tidak terbatas dengan geografi dan negara sehingga untuk dapat mengikuti kemajuan zaman, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berpotensi agar dapat bersaing dan tidak tertinggal.

World Economic Forum (WEF) mengeluarkan daftar peringkat negara paling kompetitif di dunia. Dalam laporan tersebut, Indonesia hanya mampu menempati peringkat ke 50 dari 141 negara atau turun 5 peringkat dari penilaian yang sama di 2018 lalu. Dari 12 indikator yang diukur, Indonesia hanya mendapat nilai sebesar 64,6 atau -0,3 dibanding 2018. Peneliti Indef Andry Satrio Nugroho mengatakan, salah satu penyebab turunnya daya saing karena kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia yang masih rendah. "Di tahun ini turunnya tingkat kompetitif kita problem utamanya bukan regulasi saja yang disederhanakan seperti diagnosis pemerintah tetapi perlu diperhatikan tetapi juga kualitas SDM kita," ujarnya (CNBC Indonesia 2019).



sumber : Global Competitive Index 4.0 2019

Gambar 1.1 Performance Overview Indonesia

Dalam pagelaran *SDGs Annual Conference 2019* di Senayan, Jakarta, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas Bambang Brodjonegoro memandang bahwa persoalan regulasi menjadi alasan peringkat daya saing Indonesia masih kalah dari negara lain. Dia juga menegaskan perlu adanya peningkatan keterlibatan sektor bisnis, filantropi, organisasi non-pemerintah, dan generasi muda dalam inovasi pembiayaan untuk *Sustainable Development Goals (SDGs)*. "Ya karena regulasi kita terlalu rumit dan institusi pemerintah yang belum terlalu ramah investasi," kata Bambang. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution mengatakan poin Indonesia hanya turun sedikit. Bukan karena Indonesia tidak berusaha tapi karena negara lebih cepat. "Turun 0,3 poin skorenya. Penyebabnya karena orang lain (negara lain) memperbaiki lebih cepat, dunia usaha dan segala macam," ujar Darmin (CNBC Indonesia 2019).

Kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif/ berdaya saing pada sebuah perusahaan, lembaga atau organisasi memang sangat utama untuk dapat menjalankan manajemen perusahaan/ organisasi dan guna mencapai goal yang diharapkan serta menjadi tonggak keberhasilan dari instansi atau perusahaan tersebut. Keberhasilan sebuah perusahaan adalah meningkatnya profit dan investasi tentunya dengan memberikan pelayanan kepada konsumen/ pelanggan/ customer secara optimal. Agar dapat melakukan perbaikan dalam pelayanan konsumen, maka perusahaan perlu memiliki standar tertentu untuk menjamin kualitas pelayanan. Selain itu standar juga diberlakukan agar pelayanan dapat diukur dengan baik (marketeers.com, 2012).

Berdasarkan pembukaan UUD Tahun 1945 pada alenia keempat, tercantum prinsip tujuan membentuk suatu pemerintahan dalam Negara Indonesia, dan memiliki fungsi untuk melaksanakan pelayanan publik yaitu :

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia
- b. Seluruh tumpah darah Indonesia
- c. Memajukan kesejahteraan umum.

Dalam penyelenggaraan sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia tersebut, yang terbagi atas pulau-pulau dan wilayah administratif, maka kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut didelegasikan kepada pemerintah daerah tingkat propinsi dan kabupaten/kota. Hal tersebut sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada lampiran penjelasan disebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi,

pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Propinsi dan Kabupaten/ Kota, dibantu oleh Perangkat Daerah yaitu unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Perangkat Daerah ini terdiri dari Badan, Dinas, Unit Pelaksana Teknis dan Kecamatan, yang mempunyai tugas fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah wajib dalam pelayanan dasar seperti bidang Pendidikan, Kesehatan, Sosial, Ketentraman dan Ketertiban, Perumahan rakyat dan Permukiman, Pekerjaan Umum dan Tata Ruang. Serta melaksanakan urusan pemerintahan non wajib lainnya.

Dengan demikian organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik, juga harus sesuai dengan Standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Bahkan ketentuan dalam penetapan Standar Pelayanan pada setiap organisasi pemerintah pelaksana pelayanan publik, diatur dalam Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik saat ini semakin meningkat dengan semakin meningkatnya informasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik pun dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan jaminan pada Standar pelayanan yang diberikan.

Tantangan saat ini adalah kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada ketidakpercayaan publik dan mengakibatkan maladministrasi yang didominasi oleh perilaku aparatur yang secara sistematis terjadi di instansi pelayanan publik. Misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perizinan investasi.

Untuk itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus menetapkan Standar Pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang

Standar Pelayanan, pada pasal 1 disebutkan bahwa Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengamati dan menulis terkait dengan Standar Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang, disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi Bappeda, dimana penulis melaksanakan praktek Kerja Magang pada Bidang Sekretariat Sub Bagian Kepegawaian, yang secara nomenklatur melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan administrasi pegawai dan tata laksana kelembagaan Bappeda.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Magang

Maksud dan tujuan penulis melakukan kerja magang di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang (Bappeda Kab Tangerang) adalah mengetahui proses kerja dari Bappeda Kab Tangerang secara nyata mengenai situasi kerja yang sesungguhnya, sehingga penulis dapat mengaplikasikan dan membandingkan antara teori-teori yang sudah didapat selama proses perkuliahan dengan lingkungan kerja sesungguhnya.

Selain itu juga penulis berharap dapat berkontribusi positif terhadap pengembangan divisi Umum dan Kepegawaian dan adanya hubungan timbal balik dengan penulis sebagai peserta kerja magang. Penulis juga dapat memperoleh gambaran tentang Standar Pelayanan pada lembaga/ instansi Pemerintah penyelenggara pelayanan public.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Kegiatan pelaksanaan kerja magang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Periode kerja magang : 14 September 2020 - 4 November 2020
2. Jam kerja magang : 08.00 - 17.00
3. Hari kerja : Senin - Jumat
4. Tempat : Komplek perkantoran Pemerintah Kabupaten Tangerang. Jl. H. Somawinata Blok D No. 1
5. Penempatan : Bagian umum dan Kepegawaian

1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang menurut ketentuan yang terdapat di Buku Panduan Kerja Magang Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara terdiri dari 3 tahap, yaitu:

1. Tahap Pengajuan
 - a. Mahasiswa mengajukan permohonan kerja magang dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang sebagai acuan pembuatan surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi
 - b. Menghubungi calon perusahaan tempat kerja magang dengan dibekali Surat Pengantar Kerja Magang
 - c. Kerja magang dimulai apabila telah menerima surat balasan bahwa yang bersangkutan telah diterima Kerja Magang pada perusahaan yang dimaksud yang ditujukan pada Koordinator Magang
 - d. Memperoleh Kartu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja magang, Formulir Realisasi Kerja Magang dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.
2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Sebelum melaksanakan kerja magang, mahasiswa diwajibkan untuk menghadiri Perkuliahan Kerja Magang sebagai pembekalan. Pembekalan Magang dilaksanakan pada hari Kamis, 14 Mei 2020 dilakukan secara Daring lewat Zoom.
 - b. Mengikuti seluruh peraturan yang berlaku di Bappeda Kabupaten Tangerang
 - c. Dalam menjalani proses kerja magang, Koordinator kerja magang beserta Dosen Pembimbing Kerja Magang memantau pelaksanaan kerja magang dan berusaha menjalin hubungan baik dengan perusahaan.
3. Tahap Akhir
 - a. Setelah Kerja Magang di Perusahaan selesai, temuan dan aktivitas yang dilakukan selama Kerja Magang dituangkan dalam Laporan Kerja Magang yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Kerja Magang
 - b. Laporan kerja magang disusun sesuai standar format dan struktur Laporan Kerja Magang Universitas Multimedia Nusantara

- c. Dosen pembimbing memantau laporan final sebelum mengajukan permohonan ujian kerja magang. Laporan Kerja Magang harus mendapatkan pengesahan dari Dosen Pembimbing dan diketahui oleh Ketua Program Studi. Laporan Kerja Magang diserahkan kepada Pembimbing Lapangan dan meminta Pembimbing Lapangan mengisi formulir penilaian pelaksanaan kerja magang.
- d. Pembimbing Lapangan mengisi formulir kehadiran kerja magang terkait dengan kinerja mahasiswa selama melaksanakan kerja magang.
- e. Hasil penilaian yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Pembimbing Lapangan di perusahaan dan surat keterangan yang menjelaskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan tugasnya, dikirimkan secara langsung kepada Koordinator Magang.
- f. Setelah melengkapi persyaratan ujian kerja magang, Koordinator kerja magang menjadwalkan Ujian Kerja Magang.
- g. Menghadiri ujian kerja magang dan bertanggung jawabkan laporannya pada ujian kerja magang

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Magang

Sistematika dalam penulisan laporan kerja magang adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam Bab I penulis menjelaskan mengenai latar belakang, maksud dan tujuan kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang dan juga sistematika penulisan laporan kerja magang.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab II berisi mengenai gambaran umum perusahaan seperti sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi yang digunakan dan landasan teori yang digunakan di dalam penulisan laporan kerja magang.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada Bab III berisi mengenai tugas-tugas kerja magang yang penulis kerjakan. Selain itu, penulis akan menguraikan hasil kerja, kedudukan di perusahaan dan kendala yang ditemukan selama penulis melakukan kerja magang.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab IV berisi mengenai kesimpulan hasil kerja magang yang sudah dilakukan oleh penulis. Selain itu penulis juga memberikan masukan sesuai dengan teori yang sudah diajarkan di kampus dan untuk dapat diterapkan oleh Bappeda Kabupaten Tangerang.