**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik (Public Service) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan. Dalam jangka panjang, pemerintahan dapat meningkatkan kepuasaan pelanggan dimana pemerintah memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidakesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentutkan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi pemerintah sebagai tolak ukur keunggulan untuk bersaing.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik

Kunci dari kelancaran organisasi perkantoran juga terletak pada pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan administratif yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. seperti surat keterangan ahli waris, surat dispensasi nikah, surat rekomendasi rumah ibadah, dan lain-lain. Pelayanan administratif yang sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Indonesia adalah pelayanan yang professional, efektif, transparan, dan akuntabel yang akan mengangkat citra positif di bidang pemerintahan tersebut.

Adapun sebagai ruang lingkup laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini adalah membahas tentang pelayanan di bagian Kesejahteraan Sosial Kecamatan Sosial.

**B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan?
2. Apa tujuan pelayanan yang diberikan?
3. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan dilakukan?

**C. Tujuan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengertian pelayanan;
2. Untuk mengetahui tujuan pelayanan;
3. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan.

**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Pelayanan Publik**

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 meyebutkan bahwa “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layananan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah

Kantor Camat Sungai Sembilan bagian Kesejahteraan Sosial (KESSOS) mempunyai kegiatan operasional yang tidak terlepas dari kegiatan pelayanan serta surat menyurat. Dengan adanya kegiatan tersebuat yang berlangsung hampir setiap hari, maka pada bagian KESSOS ini memiliki Tugas Pokok dan Fungsi pelayanan untuk menunjang kinerja. Bagian Kessos Kecamatan Sungai Sembilan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab langsung kepada Camat Sungai Sembilan.

Adapun pelayanan yang ada di bagian Kessos Kecamatan Sungai Sembilan sebagai berikut :

* + - 1. Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris;
      2. Pengurusan Dispensasi Surat Izin Nikah;
      3. Pengurusan Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah;
      4. Pengurusan Rekomendasi Pendirian TPQ dan MDTA.

1. **Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah untuk mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa:

“Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur taangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”

1. **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekertariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Adapun proses pelayanan dibagian Kesejahteraan Sosial Kecamatan Sungai Sembilan berdasarkan Standar Operasional Pelayanan yang ada yaitu sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **1. Persyaratan Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris** |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Surat Keterangan RT. Setempat | | | | |  |  | | 2. Surat Ket. Kematian | | | |  |  |  | | 3. Foto copy KK / KTP Penerima Ahli waris | | | | | |  | | 4. Foto Copy KTP 2 orang saksi | | | | |  |  | | 5. Foto Copy Dokumen/Surat/data Bukti yang diwariskan | | | | | | | | 6. Foto Copy surat nikah yang meninggal (bagi yang sudah menikah) | | | | | | | | 7. Surat ket. Beda Nama jika terdapat perbedaan nama |  |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **2. Persyaratan Pengurusan Dispensasi Surat Izin Nikah** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1. N1, N2 dan N4 dari Kelurahan ( Untuk calon suami & istri) | | | | 2. Foto copy KTP & KK sebanyak 1 lembar (U calon suami & istri) | | | | 3. Pas Foto latar biru 2x3 = 6 lembar & 4x6 = 1 lembar (U calon suami & istri) | | | | 4. Foto Copy Keterangan Suntik TT untuk calon istri | | | | 5. Surat Rekom Nikah dari KUA setempat bagi catin diluar domisili kec.SEI.9 | | | | 6. Foto Copy Ijazah atau Akte Kelahiran |  |  | | 7. Akte Cerai (Bagi Duda atau Janda yang cerai hidup) | | | | 8. Surat Ket. Kematian & N6 dari Kelurahan (Bagi Duda & Janda yg cerai mati) | | | | 9. Surat Izin Menikah dari Atasan (Untuk PNS, TNI, POLRI dan Peg. BUMN) | | | | 10. Surat Ket. belum pernah menikah dari Lurah (utk status Jejaka/perawan)  11. Surat Izin Nikah di bawah umur 19 tahun dari Pengadilan Agama.  12. Surat permohonan Dispensasi Nikah dari KUA Sungai Sembilan. | |  | |

|  |
| --- |
| **3. Persyaratan Pengurusan Rekomendasi Pendirian Masjid/Musholla** |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Latar belakang pendirian Masjid/Mushalla | | | | | | 2. SK Susunan Pengurus Masjid/Mushalla | | | | | | 3. Fotocopy KTP Pengurus Masjid/Mushalla TTD Lurah | | | | | | 4. Struktur Pengurus |  |  |  |  | | 5. Nama-Nama Penguna masjid/musalla min. 90 orang laki-laki | | | | | | (jika rumah ibadah baru berdiri melampirkan KTP pengurus) | | | | | | 6. Sertifikat/Surat Tanah Masjid/Musholla | | |  |  | | 7. Surat Rekomendasi dari RT setempat | | | |  | | 8. Surat Rekomendasi dari Lurah Setempat | | | |  | | 9. Surat Rekomendasi dari KUA setempat  10. Surat Rekomendasi dari CAMAT setempat  11. Foto bagunan Masjid/Mushalla | | | | | |

|  |
| --- |
| **4. Persyaratan Pengurusan Rekomendasi Pendirian MDTA** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Susunan pengurus DTA |  | |  | |  | | 2. KTP, Ijazah dan Pas Photo 3x4 = 2 lembar (Tenaga Pengajar) | | | | | | | 3. Jumlah Murid min 20 (dua puluh) orang beserta nama dan alamat | | | | | | | 4. Rekomendasi dari DTA terdekat | | |  | |  | | 5. Rekomendasi dari RT setempat | | |  | |  | | 6. Rekomendasi dari KUA setempat | | |  | |  | | 7. Rekomendasi dari Lurah setempat | | |  | |  | | 8. Fotocopy surat tanah bangunan TPQ | | |  | |  | | 9. Sumber dana operasional TPQ | | |  | |  | | 10. Fotocopy surat akta Notaris (jika ada) | | |  | |  | | 11. Foto bagunan ruang kelas DTA | |  | |  | | |

**BAB III**

**HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**A. Gambaran Umum**

Pembentukan Kecamatan Sungai Sembilan dikukuhkan pada tanggal 31 Januari 2001 dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 tahun 2001 tentang “Pembentukan Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai”. Dibentuknya Kecamatan Sungai Sembilan sekaligus dibentuknya dengan lima Kelurahan diantaranya yaitu Kelurahan Bangsal Aceh, Kelurahan Lubuk Gaung, Kelurahan Tanjung Penyembal, Kelurahan Basilam Baru dan Kelurahan Batu Teritip. Namun pada tanggal 30 November 2001 terjadi kekhilafan dalam menentukan luas dan batas wilayah administratif Pemerintahan Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai. Kejelasan luas administrasi suatu wilayah Pemerintahan guna wujudnya keberadaan suatu wilayah administratif. Untuk merubah Peraturan Daerah tersebut perlu ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 18 tahun 2001 tentang “Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 tahun 2001 tentang Pembentukan Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai”.

Kantor Camat Sungai Sembilan memiliki beberapa bagian, untuk memperjelas tugas-tugas dimaksud sesuai Peraturan Daerah Kota Dumai No. 17 tahun 2008 tentang “Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan”.

|  |
| --- |
| Struktur Organisasi Kantor Camat Sungai Sembilan  CAMAT  JABATAN  FUNGSIONAL    SEKRETARIS  SEKSI  EKONOMI DAN PEMBANGUNAN  SEKSI  KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN  SEKSI  KESEJAHTERAAN SOSIAL  SEKSI  PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  SEKSI  PEMERINTAHAN    *(Sumber data : Kantor Camat Sungai Sembilan, Tahun 2022)* |

Di Kantor Camat Sungai Sembilan, penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di bagian Kesejahteraan Sosial Kantor Camat Sungai Sembilan. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan program, pembinaan kesehatan, pendidikan, keluarga berencana, keagamaan, sosial dan budaya, bantuan dan pelayanan sosial, pembinaan generasi muda dan pemberdayaan perempuan.

Uraian tugas dimaksud sebagai berikut :

1. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka bimbingan dan penyuluhan sosial;
2. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka memajukan kesehatan masyarakat dan keluarga berencana;
3. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka memajukan pendidikan umum dan agama;
4. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka memajukan olahraga dan kesenian;
5. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka membina dan mengembangkan kegiatan kepemudaan, pramuka dan pemberdayaan perempuan;
6. Melakukan penyiapan bahan penyusunan dalam rangka membina lembaga keagamaan dan sosial;
7. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program pembinaan ketenagakerjaan;
8. Melakukan penyiapan bahan penyusunan dalam rangka pengentasan kemiskinan;
9. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi yang berlaku;
10. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
11. Melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya;

**1. Kondisi geografis**

Sungai Sembilan adalah sebuah kecamatan di Kota Dumai-Riau. Kecamatan Sungai Sembilan dibentuk berdasarkan PERDA Kota Dumai nomor tahun 2001 tanggal 30 Januari 2001 yang sebelumnya berada dalam wilayah kecamatan Bukit Kapur. Terletak dibagian barat kota Dumai dengan ibu kota kecematan adalah kelurahan Lubuk Gaung.

Kecamatan Sungai Sembilan merupakan salah satu kecamatan terluas di kota Dumai dengan luas daratan 975, 38km, seiring dengan pembentukan kecamatan Sungai Sembilan dibentuk pula kelurahan Tanjung Penyembal pemekaran dari kelurahan lubuk Gaung dan Basilam Baru.

Berdasarkan posisi geografis, Kecamatan Sungai Sembilan memiliki batas batas wilayah sebagai berikut;

1. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Dumai Barat.
2. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir.
3. Sebelah utara berbatasan dengan selat Rupat.
4. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tanah Putih.

Adapun luas wilayah kelurahan yang ada di kecamatan Sungai Sembilan adalah sebagai berikut;

1. Kelurahan Bangsal Aceh dengan luas wilayah 109.41km.
2. Kelurahan Lubuk Gaung dengan luas wilayah 125.00 km.
3. Kelurahan tanjung penyembal dengan luas wilayah 95.27 km.
4. Kelurahan Basilam baru dengan luas wilayah 535.35km.
5. Kelurahan batu tritip dengan luas wilayah 559 31 km.

**2. Kondisi iklim**

Curahan hujan di 2022 diperediksi sedikit lebih rendah dibandingkan 2021 kemarin lalu, dampak negatif dan positif yang disebabkan oleh iklim harus tetap dipetakan kondisi curahan hujan diatas normal dapat dimanfaatkan untuk kecukupan sumber daya air, sektor pertanian, dan sektor kehutanan.

**3**. **Penduduk**

Adapaun penduduk kecamatan Sungai Sembilan di tahun 2021 berdasarkan badan pusat Kota Dumai dengan jumlah penduduk laki laki sebanyak 22.610 jiwa dan peduduk perempuan sebanyak 20.772 jiwa, disini dapat disimpulkan bahwa jumlah peduduk perempuan lebih banyak diketimbang penduduk laki laki.

**4.** **Kesehatan**

Pemerintah menyediakan pusat kesehatan masyarakat [puskesmas] untuk meningkatkan kulitas pelayanan kesehatan masyarakat.

**5. Misi kantor camat sungai Sembilan**

* **Visi kecamatan**

‘’ Terwujudnya Dumai sebagai Kota Pelabuhan dan industry yang unggul dan bertumupu pada budaya melayu ‘’

* **Misi kecamatan**

‘’ Meningkatkan kualitas tata kelola kepemerintahan daerah yang baik’’

**B. Tugas Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Pekerjaan yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Camat Sungai Sembilan Kota Dumai yaitu di bagian Kesejahteraan Sosial yang mempunyai tugas sebagai berikut;

* + - 1. Memeriksa persyaratan dan mengagenda nomor Surat Keterangan Ahli Waris;
      2. Memeriksa persyaratan dan mengagenda nomor Pengurusan Dispensasi Surat Izin Nikah;
      3. Memeriksa persyaratan dan mengagenda nomor Pengurusan Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah;
      4. Memeriksa persyaratan dan mengagenda nomor Pengurusan Rekomendasi Pendirian TPQ dan MDTA.

Adapun uraian tugas dalam melakukan pelayanan dapat dijelaskan dalam beberapa contoh sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Ahli Waris
2. Memeriksa berkas yang dibawa masyarakat untuk melihat kelengkapan persyaratan membuat surat keterangan ahli waris.
3. Setelah persyaratan lengkap, maka meminta paraf kepada Kasi Kesso dan Sekretaris Camat kemudian meminta tanda tangan Camat.
4. Setelah ditanda tangani maka catat untuk diberi Nomor Surat keterangan ahli waris.
5. Surat Keterangan Tidak Mampu
6. Memeriksa berkas yang dibawa masyarakat untuk melihat kelengkapan persyaratan membuat surat keterangan tidak mampu.
7. Setelah persyaratan lengkap, maka meminta paraf kepada Kasi Kessos dan Sekretaris Camat kemudian meminta tanda tangan Camat.
8. Setelah ditanda tangani maka catat untuk diberi Nomor Surat keterangan tidak mampu.

**C. Permasalahan yang terjadi**

Selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Camat Sungai Sembilan Kota Dumai yaitu di bagian Kesejahteraan Sosial terkadang mengalami permasalahan yang di hadapi diantaranya adalah;

1. Kurangnya pengelaman didunia kerja sehingga saya kebingungan.
2. Teori praktek dunia kerja tidak sesuai dengan apa yang diterima disekolah.

**D. Pemecahan masalah**

Berusaha mengerjakan pekerjaan semaksimal mungkin walaupun kurang berpengalaman, tetap mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan sebaik baiknya walaupun ketidaksesuain antara teori disekolah dan praktek kerja lapangan.

**BAB III**

**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Dengan selesainya pelaksanaan program Peraktek Kerja Lapangan (PKL) selama 3 bulan yang di mulai sejak tanggal 25 Januari 2022 sampai tanggal 25 April 2022 sangatlah membawa manfaat besar bagi kami sebagai peserta dan merupakan salah satu sarana untuk meningatkan kedesiplinan, keterampilan dan ketertiban sekolah, serta mempersiapkan diri untuk dapat mandiri didunia kerja, baik kami sebagai pelaksanan praktek saat ini maupun angkatan berikutnya yang tidak akan lepas dalam mengikuti Peraktek Kerja Lapangan (PKL) tahun yang akan datang.

Dengan demikian saya selaku penulis laporan dapat menarik kesimpulan bahwa;

1. Peroses pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Sembilan menjadi faktor penting karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan masyarakat;
2. Proses dalam surat menyurat, mulai dari melayani masyarakat yang berurusan, memeriksa persyaratan, hingga mengagenda surat yang dibutuhkan itu dibutuhkan sikap yang sopan, ketelitian dan kecakapan dalam bekerja, karena jika terjadi kesalahpahaman, ketidaktelitian, atau kesalahan dalam memberi nomor surat, maka bisa berakibat fatal.

**B. Saran**

Adapun saran yang dapat saya berikan adalah sebagai berikut :

1. Setiap pelayanan publik harus dilakukan dengan sopan santun dan penuh rasa tanggung jawab;
2. Setiap kegiatan harus dilakukan dengan penuh ketelitian dan kecakapan supaya tidak ada kesalahaan.