

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Departemen Perhubungan Republik Indonesia yang bertugas melakukan pelayanan di bidang perhubungan dan tugas pembantuan perizinan/non perizinan/rekomendasi. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan perizinan/non perizinan/rekomendasi kepada masyarakat, maka Dinas Perhubungan harus memberikan pelayanan prima. Dinas Perhubungan Jawa Timur dalam memberikan layanan perizinan/non perizinan/rekomendasi kepada masyarakat menjalankan banyak proses, diantaranya adalah proses pendaftaran yang akan melakukan perizinan/non perizinan/rekomendasi. Agar proses pendaftaran ini dapat berjalan dengan tertib, Dinas Perhubungan membuat sistem antrian.

Bila melihat pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Jawa Timur, pemanfaatan teknologi informasi ini belum maksimal. Saat ini pelayanan masyarakat pada Dinas Perhubungan Jawa Timur tidak memiliki sistem antrian sehingga dapat menyebabkan ketidakaturan dalam melakukan kunjungan.

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama akan dapat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyak waktu yang terbuang selama menunggu. Disamping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi dan efektifitas kerja dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada masyarakat. Untuk mengatasi fenomena di atas, penggunaan model antrian dapat membantu pihak Dinas Perhubungan Jawa Timur dalam merancang sistem operasional dalam melayani masyarakat agar proses dapat berjalan optimal. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang telah ditentukan bahkan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan maka dapat

meminimalisasi kerugian bagi pihak administrasi maupun pihak masyarakat.

1.2 Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Untuk mendapatkan pengalaman tentang sistem kerja di instansi pemerintah dan penerapan teori yang dipelajari di bangku kuliah pada permasalahan riil di dunia kerja serta melatih penulis agar mampu beradaptasi dengan dunia kerja