

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Pada dasarnya manusia akan selalu membutuhkan pelayanan dan pelayanan ini akan selalu ada dalam kehidupan setiap manusia (Mirnasari, 2013). Peran serta masyarakat yang selalu membutuhkan pelayanan, memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih tanggap. Hal utama yang menjadi tolak ukur bahwa penyedia layanan publik telah tanggap terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan publik. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Hal ini, dikarenakan kebanyakan organisasi sektor publik kurang tanggap terhadap masyarakat. Maka, wajar jika konsep inovasi kurang berkembang dalam sektor publik (Siswanti, 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka membantu memenuhi kepentingan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan publik (*public service*) adalah

suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini PT PLN (Persero).

PT PLN (Persero) ULP Panakkukang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memberikan pelayanan secara langsung kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyedia jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik PLN di Kota Makassar khususnya wilayah yang meliputi Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Moncongloe. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang berada di bawah pengawasan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang selalu ramai dikunjungi pelanggan dari berbagai kalangan termasuk LANSIA dan Ibu Hamil. Namun, layanan yang diberikan kepada LANSIA dan Ibu Hamil itu sama dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya. yang dimana seharusnya LANSIA dan Ibu Hamil mendapatkan fasilitas pelayanan khusus karena masuk pada kategori kelompok rentan.

Pada sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru. Inovasi adalah upaya menuju kebaruan atau perubahan untuk memperbaiki metode, praktik maupun sistem yang telah berlaku sebelumnya. Sebenarnya inovasi tidak harus baru sama sekali, tetapi harus memiliki konsep yang nyata dan memiliki keunikan (Djamrut, 2015).

Pada tingkat yang paling dasar, inovasi merupakan jalan penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup (*survival*) organisasi sektor publik. Pengembangan inovasi sektor publik di Indonesia memiliki empat sasaran pokok, yaitu peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara kompetitif dalam globalisasi; kinerja organisasi pemerintah di mata *stakeholders*; penguatan organisasi-organisasi pemerintah sebagai agen dan dinamisator pembangunan; dan lingkungan-lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan orang-orang (Purwanto dan Elu, 2017).

Pada perspektif organisasi, inovasi adalah pengenalan hal baru berdasarkan sebuah pengetahuan. Inovasi bagaikan darah bagi kehidupan. Penekanan atas gagasan kreatif sebagai pemicu, inovasi sering dipahami sebagai kreativitas. Namun, inovasi baru terjadi jika ide atau wawasan itu diwujudkan dalam tindakan yang membawa perbedaan positif sejati. Inovasi dipahami pula sebagai sebuah proses (Purwanto dan Elu, 2017). Menurut Lee Zhuang (Purwanto dan Elu, 2017) inovasi organisasi sektor publik terangkum dalam empat hal, yaitu aktivitas-aktivitas atau gagasan-gagasan unik dan baru; orang-orang yang berinovasi; perbaikan atas proses-proses yang ada; dan diseminasi aktivitas-aktivitas atau gagasan-gagasan baru.

Menurut Ulusoy et.al. (Nasution dkk, 2018) Tujuan dari inovasi tidak hanya untuk mengurangi biaya produksi semata, tetapi banyak produk dan pelayanan, merancang produk yang lebih baik, mengusahakan daur hidup produk yang lebih panjang, dan merespons kebutuhan serta tuntutan pelanggan. Disamping itu, inovasi dilakukan juga untuk

mengembangkan model organisasi yang baru hingga teknik pemasaran baru sebagai aspek di luar sekadar produk.

Manajemen perubahan adalah suatu upaya yang dilakukan manajemen guna melakukan perubahan berencana, agar organisasi tetap *survive* atau bertahan dan bahkan mencapai puncak perkembangannya (Arijanto dkk, 2018). Tuntutan untuk melakukan perubahan dan pengembangan organisasi bukan hanya merupakan tuntutan organisasi, tetapi berkaitan dengan tuntutan masyarakat yang kian kuat menuntut organisasi agar melakukan sesuatu sehingga eksistensinya tetap terjaga. Perubahan organisasi merupakan respon terhadap dunia luar organisasi dengan menggunakan prinsip-prinsip yang menjadi pegangan bagi organisasi untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi dengan memperhatikan hal-hal dasar dan hal-hal dinamis dalam melaksanakan dan mencapai visi misi organisasi secara keseluruhan (Siahaan dan Zen, 2012).

Permasalahan yang dihadapi pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang yaitu pelanggan LANSIA yang sudah sakit-sakitan yang membutuhkan layanan dan kesulitan jika harus mengantri terlalu lama untuk diberikan layanan. Serta pelanggan Ibu Hamil yang terkadang kesulitan jika harus mengantri terlalu lama untuk diberikan layanan karena mereka harus duduk yang cukup lama untuk menunggu sehingga dapat menyebabkan kram pada perut dan nyeri pada bagian pinggul (Berdasarkan hasil observasi pra penelitian saat magang pada tanggal 21 Februari sampai 16 Maret 2022).

Permasalahan yang juga dihadapi pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang yaitu pelanggan LANSIA yang mengalami gangguan pada pendengarannya, sehingga *Customer Service* harus memberikan penjelasan berulang kali kepada pelanggan LANSIA terkait pelayanan yang dibutuhkan terlebih lagi pelanggan LANSIA lebih cepat emosi. Sedangkan pelanggan Ibu Hamil dengan usia kandungan yang sudah hamil besar, lebih sering disuruh duduk karena dalam memberikan pelayanan itu sambil berdiri yang dimana Ibu Hamil sudah susah untuk berdiri yang terlalu lama (Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* PT PLN (Persero) ULP Panakkukang pada tanggal 14 dan 17 April 2022).

LANSIA dan Ibu Hamil untuk mendapatkan pelayanan harus mengantri, padahal LANSIA dan Ibu Hamil masuk ke dalam kategori kelompok rentan yang dimana membutuhkan fasilitas khusus dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini, menumbuhkan suatu inovasi pelayanan publik yaitu penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil untuk mempermudah pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Inovasi berupa pelayanan, lebih menitikberatkan pada inovasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan atau pelanggan.

Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan dalam pasal 4 terkait asas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari 12 poin, diantaranya yaitu fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Hal ini yang melatar belakangi inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA

dan Ibu Hamil pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan.

Penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil dapat berkontribusi untuk menyelesaikan masalah yang ada pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang. Oleh karena itu, dengan skripsi karya ini dapat menjadi solusi bagi PT PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi LANSIA dan Ibu Hamil dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Yang dimana hal ini dapat membantu LANSIA dan Ibu Hamil untuk memperoleh pelayanan tanpa harus mengantri terlalu lama.

Melihat latar belakang diatas, peneliti menduga bahwa permasalahan tersebut disebabkan oleh masih banyaknya tuntutan untuk melakukan perubahan dan meningkatkan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik begitu penting bagi masyarakat, maka pelayanan publik harus semakin ditingkatkan dengan penerapan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik masih menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Inovasi sebagai pilar utama dalam melakukan perubahan, oleh karena itu organisasi dituntut untuk menciptakan inovasi dalam melakukan perubahan agar organisasi kedepannya dapat berkembang. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mendalam dengan mengangkat judul **“Penyediaan Ruang Pelayanan Bagi LANSIA dan Ibu Hamil (Inovasi Pelayanan Publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana upaya penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah upaya untuk menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

- a. Bahan kajian Untuk Menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan.
- b. Bahan kajian untuk pegawai dan instansi dalam inovasi pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam menambah wawasan dan bagi pihak PT PLN (Persero), Karya inovasi pelayanan publik ini diharapkan dapat memudahkan PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dalam memberikan pelayanan kepada LANSIA dan Ibu Hamil dengan menyediakan ruangan pelayanan khusus.