

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

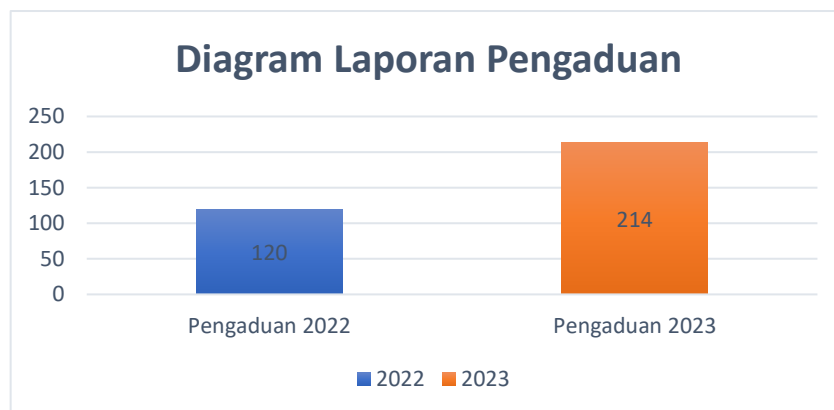
Setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, dengan kata lain pelayanan itu tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan yang sering dijumpai salah satunya yaitu pelayanan publik. Menurut (Rukayat, 2017) pelayanan publik adalah “upaya yang dilakukan seorang atau sekelompok birokrasi untuk membantu masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut (Azmi et al., 2022) pelayanan publik merupakan “kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk seluruh warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut (Irman & Azmi, 2023) Negara sebagai penyedia utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan yang terikat dengan tanggungjawab pemberian pelayanan publik untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar dapat mencapai tujuan bersama dan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib diberikan oleh setiap instansi kerja baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik merupakan langkah untuk memulai mengembangkan *good governance* di Indonesia. Tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara yaitu terwujudnya

pelayanan publik yang berkualitas dan menjadi salah satu ciri dari pemerintahan yang baik. Keberhasilan membangun pelayanan publik yang berkualitas akan membangkitkan dukungan masyarakat luas kepada pemerintah dan menciptakan hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah.

Meski demikian, saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Penyebabnya karena kurangnya kesiapan dalam menanggapi terjadinya perpindahan nilai yang berdimensi luas serta dampak dari berbagai permasalahan Pembangunan. Kenyataannya tidak semua pelayanan publik di Indonesia memiliki layanan yang berkualitas, salah satunya di Kota Makassar. Harapan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum terpenuhi. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak segera ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Selain itu, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dikalangan masyarakat. Berikut merupakan laporan terkait pengaduan pelayanan publik di Makassar tahun 2022 dan 2023.

Gambar 1
Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2022 dan 2023



Sumber: SP4N LAPOR Kota Makassar

Kualitas dari suatu instansi pemerintahan maupun swasta dapat tercermin dari kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Usaha dalam memajukan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan kewajiban yang harus dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan keperluan dan aspirasi masyarakat (Rukayat, 2017). Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, salah satunya yaitu melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur nilai dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat sebagaimana disebutkan menurut Pasal 39 ayat (1) dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan". "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun", menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang kepegawaian. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar terletak di Jl. Ahmad Yani No.2, Bulu Gading, Kecamatan Wajo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, tetapi sejak bulan Mei tahun 2023 Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar sedang dilakukan renovasi atau perbaikan gedung sehingga Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar berpindah lokasi kantor sampai dengan akhir bulan februari 2024. Lokasi kantor

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar saat ini yaitu terletak di Mall GTC GA-9 No. 1B, Jl. Metro Tanjung Bunga, Tanjung Bunga, Kota Makassar, Sulawesi Selatan tepatnya di Lantai 2 Mall GTC.

Berbagai layanan dan fasilitas dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dapat dinikmati sesuai dengan jam operasional yang berlaku pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.

Tabel 1
Jam Operasional Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar

HARI	WAKTU
SENIN	07:30 – 16:00
SELASA	07:30 – 16:00
RABU	07:30 – 16:00
KAMIS	07:30 – 16:00
JUMAT	07:30 – 16:00
SABTU	LIBUR
MINGGU	LIBUR

Sumber: BKPSDMD Kota Makassar, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar beroperasi dan melayani Aparatur Sipil Negara (ASN) selama 8 jam 30 menit di hari senin – jumat.

Bentuk layanan yang diberikan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar berhubungan dengan layanan administrasi kepegawaian mulai dari penerimaan CPNS sampai dengan pensiun. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar terdiri dari beberapa bidang pertama bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi, kedua bidang mutasi, ketiga bidang

pendidikan, pelatihan dan pengembangan kompetensi, dan terakhir bidang kinerja dan penghargaan. Hasil observasi penulis saat melakukan prapenelitian pada hari Rabu 28 Februari 2024 menemukan bahwa bidang mutasi merupakan salah satu bidang yang banyak dikunjungi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mendapatkan layanan. Layanan yang diberikan oleh bidang mutasi yaitu mutasi pindah masuk dan pindah keluar, cuti pegawai, kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala (KGB).

Pada semester 2 tahun 2023, total pengguna layanan bidang mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar mencapai 4.007 orang. Setiap harinya, banyak Aparatur Sipil Negara (ASN) datang dan menerima langsung pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.

Tabel 2
Jumlah Pengguna Layanan Bidang Mutasi di BKPSDMD Kota Makassar
Pada Semester 2 (Bulan Juli – Desember) 2023

Pelayanan	Jumlah Pengunjung
Mutasi Pindah Masuk dan Pindah Keluar	1.615 Orang
Cuti Pegawai	1.122 Orang
Kenaikan Pangkat	993 Orang
Kenaikan Gaji Berkala (KGB)	277 Orang
Total	4.007 Orang

Sumber: BKPSDMD Kota Makassar, 2024

Besaran jumlah pengunjung yang ada, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar harus mempertahankan kualitas layanannya. Hal tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang ada pada instansi pelayanan publik ini. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar memiliki 136 pegawai tenaga kerja yang berkompetensi dibidangnya dan dinilai

mempuni dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas kepada pengguna layanan.

Tabel 3
Jumlah Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar

Jenis Jabatan	Jumlah
Struktural	9 Orang
Fungsional Tertentu	19 Orang
Fungsional Umum	49 Orang
Non ASN	59 Orang
Jumlah	136 Orang

Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Makassar, 2024

Dalam melakukan pelayanan, bidang mutasi menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang seperti layanan teknologi SIASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara) yang digunakan dalam layanan pengurusan kenaikan pangkat, ruangan ber-AC dan juga *WI-FI* yang dapat diakses, serta ruang tunggu.

Terjaminnya layanan, fasilitas dan juga kompetensi pegawai yang memadai, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar berhasil meraih penghargaan *BKD Award* 2018 dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sulawesi Selatan. *BKD Award* adalah penghargaan yang diberikan atas komitmen, dedikasi, integritas dan kinerja dalam pengelolaan manajemen Aparatur Sipil Negara yang professional, berkinerja dan berkualitas tinggi. Hal tersebut merupakan hasil dari usaha dan kerja keras Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Hasil observasi pada prapenelitian yang dilakukan penulis pada Hari Rabu 28 Februari 2024 masih terdapat beberapa hal yang menjadi masalah dan dapat membuat pengunjung menjadi kurang nyaman, diantaranya:

1. Standar Pelayanan, berdasarkan hasil observasi penulis tidak menemukan adanya standar pelayanan yang dipajang pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dan hasil wawancara penulis dengan kasubag umum dan kepegawaian mengatakan bahwa memang betul tidak adanya dokumen Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar. Berdasarkan hal tersebut pengguna layanan bingung dan harus mencari tahu lagi berkas apa yang perlu dibawa saat akan menggunakan layanan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP), berdasarkan hasil observasi penulis tidak menemukan adanya SOP terkait Prosedur Pelayanan yang dipajang pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar akan tetapi hasil wawancara penulis dengan kasubag umum dan kepegawaian mengatakan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar mempunyai Dokumen SOP atau alur pelayanan akan tetapi tidak dipajang dengan alasan kantor saat ini hanya bersifat sementara dan akan pindah ke kantor yang sebenarnya di akhir bulan februari tahun 2024. Hasil wawancara penulis dengan salah satu pejabat fungsional Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar mengatakan bahwa sering mendapatkan keluhan pengguna layanan yang mengatakan bahwa pelayanannya lama sedangkan menurut pejabat fungsional tersebut pegawai BKPSDMD Kota Makassar sudah menjalankan pelayanan sesuai prosedur, adanya kesalahpahaman tersebut karena tidak adanya SOP atau alur pelayanan yang terpajang.
3. Waktu Operasional Pelayanan, berdasarkan hasil observasi penulis tidak menemukan adanya waktu operasional pelayanan dipajang pada Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar. Penulis mendapatkan informasi waktu operasional dari hasil wawancara bersama salah satu pejabat fungsional. Hasil observasi penulis juga hanya menemukan jam istirahat di meja resepsionis yang dipajang saat waktu istirahat pegawai.

Gambar 2
Meja Resepsionis Waktu Istirahat



Sumber: Penulis, 2024

4. Struktur Organisasi, berdasarkan hasil observasi penulis tidak menemukan adanya struktur organisasi yang dipajang pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dengan alasan kantor saat ini hanya bersifat sementara. Penulis mendapatkan struktur organisasi dari kasubag umum dan kepegawaian. Akibat dari hal ini, pengguna layanan akan bingung saat akan menggunakan layanan dan harus mencari tahu kepada siapa ia harus membawa berkasnya.
5. Sarana dan Prasarana, hasil observasi penulis menemukan adanya *WI-FI* yang dapat di akses, akan tetapi menurut hasil wawancara penulis dengan salah satu pejabat fungsional mengatakan bahwa terdapat kendala dalam melakukan pelayanan karena pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar

sebagian besar menggunakan layanan teknologi/online sedangkan jaringan dari *WI-FI* sering bermasalah ataupun jelek karena *WI-FI* tersebut digunakan oleh banyak pengguna, akibat dari hal tersebut yaitu pelayanannya lama saat terjadi masalah pada jaringan. Selain daripada masalah *WI-FI*, hasil observasi penulis juga menemukan ruangan tunggu pengguna layanan yang kurang nyaman.

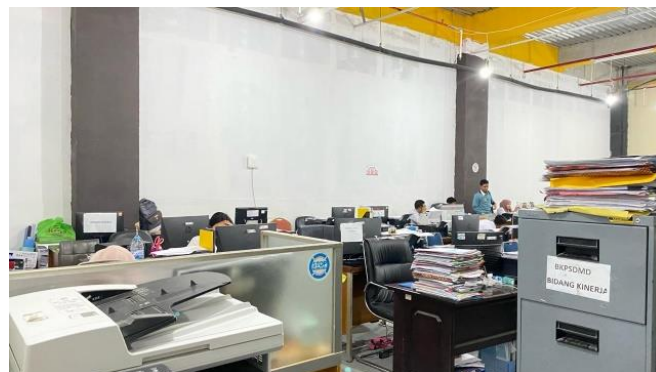
Gambar 3
Ruang Tunggu Pelayanan



Sumber: Penulis, 2024

6. Suasana, hasil observasi penulis saat melakukan prapenelitian pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar saat ini yaitu ruangan pegawai sempit, padat dan juga pengap.

Gambar 4
Ruang Pegawai



Sumber: Penulis, 2024

7. Sikap Petugas, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar, ia mengeluhkan sikap petugas yang tidak responsif dan tidak ramah kepada pengguna layanan saat pengurusan permohonan mutasi pegawai antarkota.
8. Inovasi layanan, sebagian besar layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar sudah berbasis online akan tetapi masih terdapat beberapa layanan yang masih berbasis manual dan pengguna layanan masih harus datang ke BKPSDMD Kota Makassar, sedangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Azmi & Asmarianti, 2019) mengemukakan bahwa dari perspektif pelayanan publik, *E- government* dilihat sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan sarana elektronik dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka perlu di lakukan survei kepuasan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar

Melalui prapenelitian yang dilakukan pada hari Rabu 28 Februari 2024, penulis mendapatkan informasi melalui wawancara dan telaah dokumen, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar belum pernah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Menurut hasil wawancara penulis dengan kasubag umum dan kepegawaian mengatakan bahwa belum pernah melakukan survei kepuasan masyarakat karena sudah beberapa kali mengajukan penganggaran tetapi selalu di coret oleh Bapeda.

Alasan lain yang penulis temukan saat prapenelitian yaitu karena Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar tidak melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa “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.

Penduduk yang dimaksud dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (6) adalah “sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”. Menurut (Hayat, 2017), Pelayanan juga merupakan pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hal tersebut BKPSDMD Kota Makassar wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas dasar pemberian manfaat pelayanan kepada pengguna pelayanan. Kewajiban melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat memberikan manfaat kepada BKPSDMD Kota Makassar antara lain: 1) diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan bidang mutasi; 2) diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BKPSDMD Kota Makassar secara periodik; 3) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4) diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik

pada lingkup BKPSDMD Kota Makassar; 5) memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kota Makassar dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; 6) bagi pengguna layanan dapat diketahui gambaran tentang kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Kasmir (Pasolong, 2010) "Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan penyelenggaraan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, sebaliknya ketidakpuasan pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan tidak sesuai dengan asas atau standar pelayanan".

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian karya dengan judul "Survei Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Mutasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar Tahun 2024". Alasan skripsi karya melalui survei kepuasan masyarakat adalah agar terwujud proses evaluasi pelayanan pada bidang Mutasi secara periodik dan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil survei dari pengguna pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian ini akan berfokus pada bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan atas penyelenggaraan layanan bidang Mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan layanan bidang Mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang survei kepuasan masyarakat dan dapat membuat pemerintah untuk terus berkomitmen melaksanakannya di lingkungan instansi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk terus melakukan survei kepuasan masyarakat agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini akan membantu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan dari setiap unsur pelayanan yang kurang memadai.