

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban mendasar yang diamanatkan negara untuk dipenuhi, yang mencakup hak-hak warganya. Sebagai entitas yang bertanggung jawab atas organisasi layanan publik, pemerintah diharuskan untuk memberikan layanan yang mematuhi peraturan hukum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara memadai, yang merupakan konsumen layanan ini. Kemanjuran layanan publik dipastikan melalui keselarasan antara layanan yang diantisipasi dan aktual yang diberikan. Oleh karena itu, sangat penting bahwa pemerintah berusaha untuk memberikan kualitas layanan tertinggi kepada penduduk setempat. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat akan menjalani pemeriksaan dan evaluasi oleh masyarakat itu sendiri. Evaluasi ini selanjutnya berfungsi sebagai indikator efektivitas pemerintah dalam mengelola pelayanan publik.¹

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik digambarkan sebagai kegiatan atau penggabungan kegiatan yang dirancang untuk memenuhi persyaratan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan yang diartikulasikan dalam undang-undang yang mengatur barang, jasa, dan fasilitas

¹ Neneng Siti Maryam. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Bandung. Vol VI No.1

publik. Layanan administrasi semua penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi standar pelayanan yang menjadi pedoman dalam pengelolaan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan yang diberikan.² Pelayanan publik muncul sebagai perhatian kebijakan yang kritis karena penataan layanan publik yang mewakili jenis keterlibatan organisasi tertentu. Hebert A. Simon mengemukakan bahwa organisasi merupakan kerangka kerja untuk upaya kolaboratif, di mana setiap anggota mengambil peran yang berbeda dan dipercayakan dengan tanggung jawab atau tugas tertentu untuk dipenuhi.³ Dalam konteks pemerintahan, sumber daya manusia berfungsi dengan cara yang profesional, jujur, adil, dan tidak memihak, sehingga melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pegawai negeri dan menjalankan peran negara, pemerintahan, dan pembangunan sesuai dengan kesetiaan dan kepatuhan mereka terhadap Pancasila dan otoritas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana digambarkan oleh UUD 1945.

Pemerintah meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintah dalam penyelenggaraan Lembaga Negara yang diatur dalam undang-undang nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan layanan publik pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wajib memperhatikan berbagai aspek

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

³ Nasrul Syakur Chaniago. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka Media Perintis. Hlm. 18-19.

penting seperti kelancaran proses, kejelasan informasi, kepastian waktu, keamanan data, keterbukaan informasi, efisiensi biaya, kesetaraan perlakuan, dan tepatnya penyelesaian urusan. Layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, serta badan usaha milik negara (BUMN) dalam rangka pemenuhan hajat masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan undang-undang, termasuk juga dinas kecamatan yang menangani administrasi warga seperti pembuatan surat keterangan kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, serta surat-surat lainnya wajib dijalankan dengan standar penyelenggaraan tertinggi.⁴

Menurut Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 dan yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Barang, pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
3. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas

⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

4. Pelayanan Utilitas, merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transportasi.
5. Pelayanan Kebutuhan Pokok, pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gas, gula, minyak, dan perumahan murah.
6. Pelayanan Kemasyarakatan, pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, Pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.⁵

Pelayanan Dinas Sosial merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh lembaga Dinas Sosial dalam rangka memenuhi kebutuhan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan ini ditujukan untuk membantu dan mendukung individu, keluarga, dan kelompok yang membutuhkan, serta mempromosikan kesejahteraan sosial secara umum. Berikut beberapa contoh pelayanan yang umumnya disediakan oleh Dinas Sosial.

1. Bantuan keuangan dan sosial, Dinas Sosial biasanya memberikan bantuan keuangan kepada keluarga miskin, tunawisma dan kelompok rentan lainnya.

⁵ Deepublishstore.com. "Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh". Selengkapannya di <https://deepublishstore.com/blog/pelayanan-publik/>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023 pada pukul 23:40 WIB.

2. Pelayanan kesehatan, Dinas Sosial dapat menyediakan akses ke pelayanan kesehatan dasar, seperti konseling kesehatan, mental.
3. Rehabilitas Sosial, Dinas Sosial dapat memberi layanan rehabilitas untuk individu yang keluar dari penjara atau koreksi.

Disamping itu Pelayanan Dinas Sosial tersebut mampu menyediakan layanan yang efektif, efisien dan reponsif kepada masyarakat dan kelompok yang membutuhkan. Evaluasi kinerja pelayanan dinas sosial sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan sosial dan kemanusiaan tercapai dengan baik.

Dalam pelaksanaan layanan publik tersebut, tingkat kinerja yang optimal sangat penting bagi organisasi untuk memberikan layanan berkualitas dengan cara yang menumbuhkan kepuasan di antara komunitas pengguna layanan. Metrik kinerja tertentu sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan penawaran layanannya, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat kinerja dalam proses pemberian layanan. Pernyataan yang dibuat oleh Mohammad Mahsun menyatakan bahwa konstruksi kinerja mencakup perencanaan strategis suatu organisasi, diartikulasikan melalui tujuan, sasaran, visi, dan misinya, yang dioperasionalkan melalui pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan untuk mengevaluasi tingkat pencapaian nilai.⁶

Hubungan pelayanan publik dan Ombudsman adalah bahwa Ombudsman bertindak sebagai lembaga independent yang bertugas mengawasi

⁶ Mohamad Mahsun. 2009. "Pengukuran Kinerja Sektor Publik". BPFE. Yogyakarta. Hlm 25

dan memperbaiki pelayanan publik. Ombudsman biasanya didirikan oleh negara dengan tujuan melindungi hak-hak warga negara dan memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Lembaga-lembaga pemerintah berjalan secara adil, transparan, dan akuntabel. Peran Ombudsman dalam hubungan dengan pelayanan publik adalah sebagai penghubung antara warga negara dan lembaga pemerintah. Jika ada keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik yang tidak memuaskan, warga negara dapat mengajukan pengaduan kepada Ombudsman. Ombudsman akan melakukan investigasi terhadap pengaduan tersebut, jika ditemukan adanya pelanggaran atau ketidakadilan, mereka dapat merekomendasikan perbaikan atau tindakan yang diperlukan kepada lembaga terkait.⁷

Ombudsman juga memiliki peran penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi lembaga pemerintah. Mereka dapat melakukan penyelidikan terhadap tindakan korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, atau ketidakpatuhan terhadap prosedur yang dilakukan oleh pegawai atau lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Ombudsman berperan sebagai mekanisme pengawasan independen yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga negara berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.

⁷ Ombudsman.go.id. 2020. "Ombudsman Dan Pelayanan Publik". Sele ngkapnya di <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-dan-pelayanan-publik-> . Diakses pada tanggal 27 juni 2023 pada pukul 00:42 WIB.

Tanggung jawab Ombudsman meliputi: (1) Menerima pemberitahuan mengenai maladministrasi yang diklaim dalam pelaksanaan layanan publik, (2) melakukan evaluasi menyeluruh atas pemberitahuan tersebut, (3) menegakkan tindakan tindak lanjut tentang hal-hal dalam lingkup yurisdiksi Ombudsman, (4) memulai penyelidikan independen terhadap dugaan maladministrasi dalam penyediaan layanan publik, (5) memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi dengan entitas pemerintah lainnya dan organisasi sosial serta individu, (6) membangun jaringan profesional, (7) menerapkan langkah-langkah pencegahan terhadap maladministrasi dalam penyediaan layanan publik, dan (8) melaksanakan tanggung jawab tambahan yang digambarkan oleh undang-undang.⁸

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dicirikan sebagai lembaga negara otonom tanpa afiliasi organik dengan badan-badan pemerintah dan lembaga negara lainnya. Dalam pelaksanaan tanggung jawab dan wewenang yang melekat, Ombudsman bertugas mengawasi administrasi layanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara Negara dan entitas Pemerintah di tingkat pusat dan regional, yang meliputi layanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMD), dan Badan Hukum Negara (BHMN), serta entitas swasta atau individu yang ditugaskan dengan tanggung jawab memberikan layanan publik tertentu. Ombudsman diberi mandat untuk berfungsi secara independent sambil memenuhi tanggung jawabnya dan menjalankan kekuasaannya, yang

⁸ Ombudsman.go.id. 2023. "Tugas dan fungsi". Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2023 pada pukul 20:21 WIB

didasarkan pada prinsip-prinsip kebenaran, kesetaraan, non-diskriminasi, ketidakberpihakan, transparansi, keseimbangan, dan kerahasiaan.⁹

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengenai pembentukan lembaga Ombudsman di latarbelakangi oleh dasar berpikir yang terdiri dari tiga pokok pemikiran sebagaimana tercantum dalam konsiderannya adalah , yakni:

1. Masyarakat yang berperan serta dalam mengawasi pemerintah akan lebih memastikan terciptanya negara yang jujur, bersih, dan transparan dari korupsi, kolusi, serta nepotisme.
2. Partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu ditingkatkan agar penyalahgunaan kekuasaan dan jabatan oleh aparat negara dapat ditekan.
3. Aparatur Negara khususnya pemerintah dan peradilan yang memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat adalah bagian tak terpisahkan dari upaya menciptakan keadilan dan kesejahteraan.¹⁰

Salah satu tanggung jawab yang diberikan kepada Ombudsman meliputi pelaksanaan evaluasi 2022 yang berkaitan dengan berbagai modifikasi dan peningkatan. Penilaian ini melibatkan empat dimensi utama, khususnya kemahiran penyelenggara, kecukupan fasilitas dan infrastruktur, kepatuhan terhadap standar

⁹ Ombudman Indonesia. 2002. *Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

¹⁰ Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

pelayanan publik, dan administrasi pengaduan.¹¹ Di Provinsi Sumatera Barat, satu wilayah yang mencapai evaluasi moderat menerima peringkat C, yang diukur hanya 77,33, karena Kota Bukittinggi saat ini berada di zona kuning. Berkurangnya kualitas layanan publik dapat memicu eskalasi kemungkinan pelanggaran, sehingga menunjukkan bahwa entitas layanan publik berpotensi mengabaikan Undang-Undang Layanan Publik, akibatnya mengizinkan atau memperkuat prospek korupsi dalam sektor jasa..¹²

Dari beberapa literatur yang ada, terdapat lima peneliti yang membahas tentang kinerja pelayanan publik, adapun penelitiannya adalah: *pertama*: penelitian Rof'atul Jamil yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”.¹³ *Kedua*: penelitian Lina Hildayanti yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang”.¹⁴ *Ketiga*: penelitian dari Novia Safely yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pasaman Penerbitan

¹¹ ¹ [Ombudsman.go.id](https://ombudsman.go.id). 2022. “Rapor Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Sumatera Barat Tahun 2022”. Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--rapor-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-opini-pengawasan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-sumatera-barat-tahun-2022p>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2023 pada pukul 18:16 WIB.

¹² Nanna Sari. 2019. “*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*”. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

¹³ Rof'atul Jamil. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”. *Skripsi*. Bandung. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.

¹⁴ Lisa Hildayanti. 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang”. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)".¹⁵ *Keempat* : penelitian Ayub Petrijon yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Instansi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung".¹⁶ *Kelima* : penelitian dari Reno Januar yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang".¹⁷

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dijelaskan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan dari studi sebelumnya, sebagaimana dibuktikan oleh fenomena, subjek, dan konteks geografis yang diperiksa dalam penyelidikan. Dalam upaya penelitian ini, para peneliti berkonsentrasi pada kualitas layanan publik di bawah standar di Kota Bukittinggi selama tahun 2022. Hal ini diartikulasikan oleh para peneliti, termasuk Novia Safely, bahwa Kualitas Pelayanan Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman mengenai penerbitan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) relatif memuaskan.

Namun terdapat beberapa hal yang belum terealisasi dengan baik sesuai dengan indikator layanan, di antaranya: ketersediaan sistem informasi yang masih terbatas dan belum merata, proses penyelesaian izin yang belum

¹⁵ Novia Safely. 2018. "Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)". *Skripsi*. Universitas Andalas Padang.

¹⁶ Ayub Petrijon. 2013. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung. *Skripsi*. Universitas Andalas.

¹⁷ Reno Januar. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tjnung Pinang.

sepenuhnya sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan, keterbatasan sarana prasarana dalam upaya optimalisasi pelayanan, kekurangan sumber daya manusia yang ada secara kuantitas maupun kualitasnya (SDM), serta kemampuan dan kapasitas SDM dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang belum merata di setiap wilayah. Maka dari itu peneliti ingin meneliti Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022?

1.2 Rumusan Masalah

Bukittinggi ditetapkan sebagai salah satu dari 19 Kabupaten/Kota terpilih pada tahun 2022 yang akan dinilai terkait kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Proses penilaian ini dimulai pada 23 Agustus 2022 dan akan berlangsung hingga bulan November. Evaluasi standar pelayanan publik ini bertujuan untuk mencegah terjadinya mismanajemen pada sektor pelayanan publik dengan mengupayakan pemenuhan komponen standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 “Evaluasi ini perlu dilakukan untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, menguji kualitasnya dan memuaskan pengguna layanan guna mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan mempercepat peningkatan kualitas, yaitu untuk menilai derajat pengakuan terhadap pelayanan publik”.¹⁸

¹⁸ Bukittinggi.go.id. 2018. “Ombudsman RI Perwakilan Sumbar Gelar Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Tentang Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://www.bukittinggikota.go.id/berita/ombudsman-ri-perwakilan-sumbar-gelar-sosialisasi->

Bukittinggi menjadi salah satu daerah yang mendapat penilaian terendah oleh Ombudsman se- Sumatera Barat. Pada tahun 2022 kategori kuning memiliki skor 77,33 yang berarti kepatuhannya sedang karena belum masuk dalam program digitalisasi pada produk layanan. Penilaian Ombudsman juga menyoroti rendahnya pelayanan publik di Kota Bukittinggi. Instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan mengawasi administrasi publik ini menempatkan Bukittinggi pada peringkat ke 18 dari 19 Kota Sumatera Barat. Kota Bukittinggi berada pada zona kuning dengan kepatuhan sedang dalam pelayanan publik.

Hasil penilaian Ombudsman terhadap 19 Kota/ Kabupaten se-Sumatera Barat tahun 2021-2022 adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1

Hasil Penilaian Kepatuhan Se-Sumatera Barat Tahun 2021-2022

URUTAN HASIL PENILAIAN				
NO	DAERAH	Tahun 2021	DAERAH	Tahun 2022
0	PROVINSI SUMATERA BARAT	68,53	PROVINSI SUMATERA BARAT	82,60
1	KOTA PAYAKUMBUH	86,34	KOTA PAYAKUMBUH	89,48
2	KAB. DHARMASTRAYA	81,76	KOTA PADANG PANJANG	89,26
3	KAB. PASAMAN BARAT	78,77	KAB. SOLOK	88,73
4	KAB. PASAMAN	78,85	KAB. DHARMASTRAYA	88,67
5	KAB. SIJUNJUNG	78,25	KAB. TANAH DATAR	88,11
6	KAB. TANAH DATAR	76,30	KOTA PARIAMAN	85,35
7	KAB. PADANG PARIAMAN	75,31	KAB. AGAM	84,16
8	KOTA PARIAMAN	74,38	KAB. PASAMAN	83,64
9	KOTA PADANG	72,93	KOTA PADANG	82,55
10	KOTA SOLOK	71,75	KAB. SIJUNJUNG	81,35
11	KOTA PADANG PANJANG	69,86	KAB. LIMA PULUH KOTA	80,87
12	KAB. SOLOK	69,79	KAB. PESISIR SELATAN	80,71
13	KOTA SAWAHLUNTO	66,60	KAB. KEPULAUAN MENTAWAI	80,40
14	KOTA BUKITTINGGI	65,34	KOTA SOLOK	79,41
15	KAB. SOLOK SELATAN	64,80	KOTA SAWAHLUNTO	78,64
16	KAB. AGAM	62,86	KAB. SOLOK SELATAN	78,34
17	KAB. PESISIR SELATAN	58,02	KAB. PADANG PARIAMAN	78,20
18	KAB. LIMA PULUH KOTA	48,99	KOTA BUKITTINGGI	77,33
19	KAB. KEPULAUAN MENTAWAI	42,20	KAB. PASAMAN BARAT	65,59

Sumber: Ombudsman Sumatera Barat Tahun 2023

penilaian-kepatuhan-tentang-standar-pelayanan-publik. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:02 WIB.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pada periode tahun 2021-2022 terdapat 19 Kota/Kabupaten se-Sumatera yang berada dalam zona kuning. Zona kuning menunjukkan tingkat kepatuhan sedang terhadap standar pelayanan publik. Pada tahun 2022, Kota Payakumbuh mencapai nilai kepatuhan tertinggi dengan skor 89,45. Sementara itu, Kabupaten Pasaman Barat menempati posisi terbawah dalam zona merah dengan skor 65,59. Peningkatan performa pelayanan publik di Pasaman Barat terhambat oleh dampak gempa bumi pada tanggal 25 Februari 2021. Salah satu yang terkena dampaknya adalah Dinas Sosial di Bukittinggi. Dalam mencapai visi dan misi, Dinas Sosial Bukittinggi harus menghadapi kenyataan bahwa terkadang kesulitan mencapai tujuan berhubungan dengan hasil yang dicapai.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dalam laporan daya tangkap, perhatikan kemampuan organisasi dalam mengenali keinginan dan aspirasi masyarakat, mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan menanggapi kepentingan masyarakat terhadap kualitas substantif layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memberikan hasil yang memuaskan.

Berikut ini rekapitulasi hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 sebagai berikut:

Gambar 1.2
Rekapitulasi Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2022


REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Bukittinggi
Periode Observasi : Agustus - November 2022

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	17.54	30.57	24.07	17.58	89.77
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	18.88	31.34	24.24	18	92.46
3	Dinas Pendidikan	17.51	22.26	23.39	14.98	78.14
4	Puskesmas Guguk Panjang	18.48	14.14	23.24	16.09	71.95
5	Puskesmas Tigo Baleh	17.57	13.67	24.24	13.64	69.12
6	Dinas Kesehatan	16.72	21.62	23.37	13.53	75.24
7	Dinas Sosial	15.93	10.73	23.19	14.78	64.63
Nilai Akhir dan Zona					77.33	
Kategori						C
Opini						Kualitas Sedang

Sumber : Sekretariat Daerah Bukittinggi 2023

Berdasarkan gambar 1.2 terlihat jelas terlihat bahwa pelayanan publik Kota Bukittinggi dengan predikat sedang. Kota Bukittinggi mendapatkan predikat C bernilai hanya 77,33 saat ini Kota Bukittinggi berada di zona kuning.¹⁹ Posisi Kota Bukittinggi di urutan nomor 2 paling bawah menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Bukittinggi pada tahun 2022 telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁹ Padang.tribunnews.com. 2023. “ Pemko Bukittinggi Dapat Nilai ‘C’ dari Ombudsman RI, Terkait Kepatuhan Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://padang.tribunnews.com/2023/01/02/pemko-bukittinggi-dapat-nilai-c-dari-ombudsman-ri-terkait-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>. Diakses Pada tanggal 19 Januari 2023 pada pukul 00:43 WIB.

Menurunnya Zona Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Barat, karena adanya penurunan skor penilaian. Penilaian kepatuhan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat dilakukan bukan hanya pada Provinsi dan Kota saja, tetapi juga Kepolisian Resor Kota dan Kantor Pertahanan di Kabupaten/Kota. Di lingkungan Pemerintah daerah penilaian dilakukan bukan hanya pada 5 OPD untuk Provinsi dan Provinsi untuk Kabupaten/Kota, melainkan terhadap Dinas dan DPKKB di Kabupaten/Kota Isu perlindungan anak hasil KS dan 15 Puskesmas di masing-masing Kabupaten/Kota otoritas.²⁰

Menurunnya penilaian kepatuhan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu sebagai penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan prasarana belum memadai dan bukti fisik masih belum cukup sehingga tidak memenuhi syarat dalam presentase kenaikan Ombudsman.

Hasil temuan awal peneliti berasumsi bahwa salah satu rendahnya indikator pelayanan publik karena kurangnya infrastruktur masih belum cukup dan sarana dan prasarana tidak memenuhi standar penilaian dikarenakan Dinas Sosial yang berada di pasar bawah dipakai untuk pelayanan kesehatan dan masih ada satu ruangan yang tidak di pergunakan untuk pelayanan kesehatan

²⁰ Antaranew.com. 2022. "Lima Daerah Di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik". Selengkapnya di <https://m.antaranews.com/amp/berita/3319287/lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:36 WIB.

sehingga tidak memenuhi syarat presentase kenaikan Ombudsman²¹. Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bukittinggi tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini akan bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang khususnya dalam kajian kinerja pemerintah dalam pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan kepada penulis dan bagi pemimpin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat terutama di Kota Bukittinggi.

²¹ Wawancara peneliti dengan Bapak Martias Wanto Seketariat Bukittinggi, pada tanggal 22 Februari 2023.