BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Pembangunan Pelayanan Publik adalah serangkaian upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan utama dari program ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan 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. Kegiatan ini disediakan dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegitan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profisional.

Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan akses yang lebih mudah dan efisien terhadap berbagai layanan yang dibutuhkan. Namun, dampak dari program ini sangat kompleks dan beragam bisa besifat positif maupun negatif tergantung pada berbagai faktor seperti: Jenis layanan yang diberikan: Dampak program akan berbeda jika fokus pada pelayanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, atau administrasi, Target penerima manfaat: Dampaknya akan berbeda jika program menyasar masyarakat perkotaan atau pedesaan, kelompok marginal, atau masyarakat umum, Metode pelaksanaan: Penggunaan teknologi, partisipasi masyarakat, dan kolaborasi antar-

stakeholder akan mempengaruhi hasil akhir dan Kondisi sosial, ekonomi, dan politik: Faktor-faktor ini dapat memperkuat atau melemahkan dampak program.

Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa: Negara berkawajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan sering dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya diperjelas dengan adanya peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu “bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun menetapkan,dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat kurang. Jika tak ada langkah perbaikan signifikan, target negara ini untuk menggapai tujuh besar ekonomi dunia akan sirna begitu saja. Menurut Ketua Ombudsman, Danang Girindrawardhana, peringkat pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188 negara di dunia. Padahal dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik mengamanahkan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat pembangunan pelayanan publik.

Pembangunan pelayanan publik merupakan upaya Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan prima yang cepat dan dapat diakses dengan mudah. Di kabupaten Gorontalo, khususnya di kecamatan Boliyohuto telah dilakukan berbagai program pembangunan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan dasar,seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan administrasi pemerintahan. Meskipun demikian,efektifitas dan dampak dari program-program ini perlu di evaluasi untuk mengetahui apakah program tersebut telah mencapai tujuannya,dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi

keberhasilan. Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Adapun program pembangunan yang terkait dengan teknologi juga dapat mencakup berbagai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Program-program ini fokus pada berbagai sektor seperti desa digital, pembangunan infrastruktur digital, dan pengembangan AI. Hal ini untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mempercepat pembangunan, dan meningkatkan daya saing negara. Teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, mempercepat proses, dan membuka lapangan kerja baru. Selain itu, teknologi juga dapat membantu mengatasi tantangan pembangunan seperti kesenjangan digital, meningkatkan akses informasi dan layanan publik, serta mendukung pembangunan berkelanjutan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di kecamatan boliyohuto kabupaten Gorontalo didapatkan bahwa pembangunan pelayanan publik telah mendapatkan perhatian lebih dalam hal pembangunan infrastruktur dan peningkatan layanan publik. Program-program yang dijalankan meliputi pembangunan pelayanan publik, fasilitas kesehatan, pendidikan serta akses jalan yang lebih baik. Hal ini tentu berpengaruh pada pola hidup masyarakat dan pengembangan ekonomi didaerah tersebut. Namun,dampaknya belum sepenuhnya terasa oleh seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan boliyohuto.

Kemudian observasi juga ditemukan beberapa isu yang masih perlu dicermati seperti keterjangkauan layanan, kualitas pelayanan yang belum merata, serta partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memahami dampak program pembangunan ini agar kedepannya bisa diarahkan lebih baik lagi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menunjang peningkatan kualitas hidup diboliyohuto. Melalui observasi ini didapatkan kendala yang ada serta solusi yang mungkin bisa diterapakan untuk memperbaiki pelayanan publik.Dengan demikian,masyarakat boliyohuto dapat merasakan manfaat nyata dari setiap program yang dijalankan oleh pemerintah setempat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untun melakukan penelitian lebih lanjut menyangkut judul:" Evaluasi Dampak Pembangunan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Boliyohuto Kabupaten Gorontalo".

1.2 identifikasi Masalah

1) Aksesibilitas pembangunan pelayanan infrastruktur yang belum efektif dan efisien sehingga sebagian masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang cepat
2) Kualitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan kebutuhan seperti fasilitas dan infrastruktur sehingga dampaknya belum dirasakan di seluruh lapisan masyarakat
3) Perlunya evaluasi kebijakan dan regulasi terhadap efektifitas program pelayanan publik

1.3 Fokus Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi dampak program pembangunan pelayanan publik di kantor camat boliyohuto kabupaten gorontalo

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah Mengevaluasi dampak program pembangunan pelayanan publik,untuk menilai sejauh mana program pembangunan pelayanan publik di kecamatan Boliyohuto berdampak positif terhadap aksesibilitas,kualitas layanan,dan ksesejateraan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang administrasi publik

2. Manfaat Praktis

   a) Untuk Peneliti

   Penelitian ini bermanfaat menambah wawasan dan pengetahuan serta memperdalam kajian terkait dengan evaluasi dampak pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo

   b) Untuk pemerintah

   Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan sumbangan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto kabupaten Gorontalo.

   c) Untuk Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dan ikut adil dalam pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.