

**MAKALAH ANALISA PORTAL FRELENCER  
OPTIMALISASI PELAYANAAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE PADA BAD  
PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASAR**



**DISUSUN OLEH:**

**LUSIUS RIVALDO WANGGE      1211800072**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDY MANAJEMEN**

**UNIVERSITA 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

## **BAB 1**

### **LATAR BELAKANG**

#### **1.1 PENDAHULUAN**

(S. Bachtiar et al., 2019) Pelayanan public sering dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seorang ataupun kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Saat ini pelayanan public akan semakin penting karena berhubungan dengan masyarakat yang memiliki kepentingan dan tujuan yang beraneka ragam

(Nurdin, 2019) sebab itu institusi pelayanan public dilakukan oleh pemerintah ataupun non-pemerintah jika pemerintahan merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan public maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan public. Institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Pergeseran paradigma pada pengolahan pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik merupakan titik terang dalam melahirkan format pelayanan public yang sesuai dengan azas, prinsip dan standar sehingga dapat mewujudkan pelayanan public yang berkualitas.

Masih lemahnya kesadaran pemerintah tentang arti penting manajemen dan pelayanan kepada masyarakat menyebabkan posisi pemerintahan sebagai public servant yang saat ini menjadi harapan masyarakat belum sepenuhnya terwujud, karena masih lemahnya kesadaran pemerintah tentang arti penting manajemen dan pelayanan masyarakat. Oleh karenanya birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik birokrasi publik adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan public sangat berfungsi untuk mengurangi kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Perusahaan atau lembaga tersebut menerapkan suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mencapai kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuannya, misalnya untuk meningkatkan kegiatan operasional kerja. Manfaat teknologi informasi tidak hanya untuk meningkatkan kegiatan operasional kerja saja, tetapi juga memberikan keuntungan dan nilai tambah bagi perusahaan atau lembaga tersebut. (Nurdin, 2019)

#### **RUMUSAN MASALAH**

1. monopolistik, hal ini dikarenakan tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
2. lingkungan dimana faktor lingkungan yang amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antar lingkungan dengan organisasi publik
3. budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

## **TUJUAN PENULIS**

Tujuan penulisan adalah

1. Untuk mengetahui kerja atau pelayanan public dikota maksar
2. Untuk mengetahui cara berinteraksi dan transaksi dikota makasar
3. Untuk mengetahui cara penyelenggaraan pelayanan public yang masi terkait dengan tradisi-tradisi dan budaya masyarakat setempat.

## **MANFAAT PENULIS**

Manfaat bagi penulis adalah:

1. Untuk menabahnya wawasan sebagai penulis tentang permasalahan pelayanan public yang terjadi dikota makasar
2. Sebagai tambahan pengalaman seta masukan sehingga menjadi bekal pedoman.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAAN**

(S. Bachtiar et al., 2019) Pengukuran dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan pernyataan mengenai tingkat kematangan layanan sistem informasi rektorat yang berfokus pada domain APO dan DSS. Pengukuran ini menggunakan skala linkert. Pada tahap pengolahan data kuesioner menggunakan metode nilai absolut (Model Maturity) seperti yang ada Optimalisasi pelayanan perizinan reklame sejalan dengan perspektif dan prinsip-prinsip new public service yang dilaksanakan oleh badan pendapatan daerah kota makasar akan di sajikan dan dianalisis dengan enam elemen dimensi berikut ini

#### **1. Pembatasan prosedur**

(Nurdin, 2019) Prosedur harus dirancang sependek mungkin sehingga konsep one stop shop benar-benar diterapkan. penyerahan berkas merupakan sala satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh badan pendapataan daerah kota makasar tipatnya bidang reklame pertama Ketika masyarakat pengguna reklame pertama kali mengajukan izin reklame atau dapat dikatakan merupakan prosedur awal pengurus izin reklame.

(Nurdin, 2019) Perayaran sederhana harus sesuai yang telah dijanjikan sebelumnya karena ini diterapkan supaya masyarakat pengguna jasa mendapatkan kemudahan dalam memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan untuk pengajuan izin reklame.

#### **2. Empati dengan customer**

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian untuk masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang dibutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya efektifitas pelayanan. Empati memiliki peran yang kekuatan yang meningkatkan ikatan kepercayaan antara semua pihak yang terikat. Bila pegawai di bidang reklame ini sudah mampu memahami pertanyaan-pertanyaan pengguna reklame , maka mereka secara otomatis akan memiliki intuisi untuk menciptakan pelayanan, ataupun komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. (Nurdin, 2019)

#### **3. Kejelasan tata cara pelayanan**

Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mung kin dan komunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. adanya kejelasan tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai terkait dalam memberikan pelayanan, serta menyangkut informasi pegawai dalam memberikan pemahaman secara global tentang pelayanan perizinan reklame. Kemampuan pegawai harus profesional ini sangat penting dalam melaksanakan tugas secara baik.

#### **4. Transparansi Biaya**

biaya mempersyaratkan ketersediaan informasi biaya yang sangat akurat dan cermat. Transparansi juga merujuk pada keterbukaan informasi sehingga orang dapat menggunakannya untuk melacak penyalahgunaan wewenang dan memperjuangkan mereka.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

Kesimpulan Dari keseluruhan pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik pada perizinan reklame, Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar belum sepenuhnya menjalankan prinsip-prinsip new public service, karena masih terjadi perbedaan antara pelayanan yang diberikan pada perizinan reklame yang berbayar dengan perizinan reklame yang tidak berbayar, sedangkan keduanya mempunyai tujuan untuk kepentingan public.

#### **SARAN**

Untuk itu Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar perlu membuat strategi untuk merumuskan sasaran yang hendak dicapai kantor dan cara-cara untuk mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang sangat tepat merupakan tujuan untuk melakukan pengawasan atas kinerja dan hasil kerja secara spesifik dapat diukur, relevan dan jelas pelayanan disertai pengurusannya sehingga mampu mewujudkan kepuasan bagi yang pengguna jasa dalam kaitannya dengan optimalisasi pelayanan perizinan reklame dalam perspektif New Public Service dan hal-hal yang berperan dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13.  
<https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- S. Bachtiar, E., Kusnanto, G., & Supangat. (2019). *Control Objectives for Information and related Technology* ). 15.

