

## Manajemen Pelayanan Publik

**Muhammad Akbar Rijalul Fikri<sup>1</sup>, Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng<sup>2</sup>**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia  
polisitidur28@gmail.com<sup>1</sup>, tjenreng@gmail.com<sup>2</sup>

**Submitted:** 04<sup>th</sup> Oct 2024 | **Edited:** 07<sup>th</sup> Jan 2025 | **Issued:** 15<sup>th</sup> January 2025

**Cited on:** Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304.

### ABSTRACT

This research discusses public service management in Indonesia with a focus on service quality, management implementation and performance measurement. Through a qualitative approach, this research reviewed various literature sources that identified factors that influence the quality of public services, such as technology, human resources and service processes. It found that the implementation of digital technology and e-government can improve efficiency and transparency, while the development of HR competencies through training is also very important. However, challenges such as inequality between urban and rural areas, cumbersome bureaucracy, and lack of professionalism of state apparatus are still obstacles. The research also emphasizes the importance of community participation in public service improvement. Overall, public service management in Indonesia requires continuous efforts in bureaucratic reform, improving the quality of human resources, and utilizing technology to realize services that are more efficient, transparent, and responsive to community needs.

**Keywords:** Public Service Management, Service Quality, Governance, Human Resources

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan, serta memberikan pelayanan yang adil dan efisien (Firmansyah & Rosy, 2021). Di Indonesia, meskipun pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam agenda pembangunan nasional, sering kali masyarakat menghadapi ketidakpuasan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor penyebab utama adalah adanya kesenjangan antara harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan transparan dengan kenyataan yang dihadapi di lapangan. Proses birokrasi yang rumit, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, ketidaktransparanan dalam prosedur, serta keterbatasan anggaran dan infrastruktur menjadi tantangan besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Birokrasi yang berbelit-belit sering kali memperlambat proses pelayanan, menyebabkan antrean yang panjang dan waktu tunggu yang tidak efisien bagi masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Banyak instansi pemerintah yang kesulitan dalam menyediakan tenaga kerja yang terlatih karena terbatasnya anggaran

untuk program pelatihan dan pendidikan. Lebih jauh lagi, ketidaktransparanan dalam proses pelayanan, baik dalam hal prosedur, biaya, maupun waktu penyelesaian, sering kali menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat merasa tidak diperlakukan secara adil ketika mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai hak-hak dan kewajiban mereka dalam mengakses layanan.

Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui manajemen pelayanan yang efektif dan efisien (Abdussamad, 2019). Untuk itu, penyederhanaan proses birokrasi menjadi langkah pertama yang sangat krusial. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi, seperti sistem e-Government, untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, yang pada gilirannya akan mengurangi waktu tunggu yang panjang dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sektor pelayanan publik juga sangat diperlukan. Pegawai pemerintah harus mendapatkan pelatihan yang memadai agar dapat memberikan pelayanan dengan profesionalisme yang tinggi. Program pelatihan yang terus menerus dapat memastikan bahwa pegawai tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga memahami pentingnya pelayanan yang berbasis pada prinsip keadilan dan transparansi.

Transparansi dan akuntabilitas menjadi dua pilar yang tak terpisahkan dalam manajemen pelayanan publik yang baik. Pemerintah harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai prosedur layanan, biaya, waktu penyelesaian, dan hak-hak yang mereka miliki. Ini akan meminimalisir praktik korupsi dan meningkatkan rasa keadilan masyarakat dalam menerima layanan. Selain itu, dengan adanya sistem yang terbuka, masyarakat juga dapat lebih mudah mengawasi dan memberikan masukan atau keluhan terkait layanan yang mereka terima. Partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi standar yang diharapkan.

Selain aspek birokrasi dan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur dan alokasi anggaran untuk sektor pelayanan publik juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Pemerintah perlu mengalokasikan anggaran yang lebih besar untuk mendukung penyediaan infrastruktur yang memadai, seperti fasilitas kesehatan, pendidikan, dan transportasi, guna memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal. Infrastruktur yang baik akan memungkinkan pelayanan dapat diberikan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, pemerintah juga perlu mempertimbangkan penggunaan teknologi dalam meningkatkan pelayanan, seperti pengembangan aplikasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.

Dalam kesimpulannya, manajemen pelayanan publik yang efektif merupakan kunci untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan penyederhanaan birokrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas, serta pemanfaatan teknologi dan peningkatan infrastruktur, pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih efisien dan berkualitas. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan merasakan manfaat yang lebih besar dari pelayanan publik yang diberikan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung tercapainya kesejahteraan yang lebih merata.

### **Teori Governance**

Governance didefinisikan sebagai proses pengelolaan sumber daya serta pengambilan keputusan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi public (Amatulloh, 2021). Menurut (Asfestani dkk., 2017) governance berperan penting dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan, di mana prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, kepastian hukum (rule of law), dan responsivitas menjadi pilar utamanya. Beberapa jurnal mendukung konsep ini, seperti penelitian (Kumorotomo, 2015) yang menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance berpengaruh signifikan terhadap percepatan pembangunan daerah di Indonesia. Sementara itu, dalam sektor swasta, Claessens & Yurtoglu (2013) dalam *Journal of Corporate Finance* menyimpulkan bahwa tata kelola perusahaan yang baik tidak hanya meningkatkan nilai perusahaan tetapi juga menciptakan stabilitas ekonomi. Di Indonesia sendiri, penerapan prinsip good governance telah diadopsi melalui kebijakan publik, seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Studi oleh (Kristian dkk., 2019) menegaskan pentingnya transparansi dan partisipasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah.

Namun, terdapat sejumlah tantangan dalam penerapan *good governance* di Indonesia, di antaranya tingginya angka korupsi, rendahnya kapasitas aparatur pemerintah, serta keterbatasan teknologi dan inovasi. (Muliawaty & Hendryawan, 2020) dalam penelitian mereka menyoroti peran *e-governance* sebagai solusi dalam mengatasi korupsi dengan menciptakan proses yang lebih transparan dan terukur. Oleh karena itu, rekomendasi dari berbagai studi menyarankan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia di pemerintahan, percepatan transformasi teknologi melalui e-governance, serta peningkatan partisipasi publik dalam setiap kebijakan yang diambil.

## **Teori Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui penerapan ide-ide baru yang efektif dan efisien. Dalam konteks administrasi publik, inovasi menjadi sebuah keharusan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas layanan publik. Menurut (Haqie dkk., 2020), inovasi pelayanan publik mencakup pembaruan dalam kebijakan, proses, teknologi, dan sistem pelayanan yang bertujuan untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini melibatkan pendekatan yang lebih kreatif, partisipatif, dan berbasis teknologi.

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian mengenai inovasi pelayanan publik telah banyak dibahas dalam berbagai jurnal akademik. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh (Mirnasari, 2014) menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam menciptakan inovasi yang berkelanjutan. Kolaborasi ini tidak hanya mencakup kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta, tetapi juga melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi yang sukses sering kali muncul dari pendekatan partisipatif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

Selain itu, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu aspek kunci dalam inovasi pelayanan publik di era modern. Berdasarkan penelitian dalam jurnal *Public Administration Review* oleh (Musaddad dkk., 2020a), penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah merevolusi cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Implementasi e-government, layanan berbasis aplikasi, dan sistem berbasis data telah memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Mergel menekankan bahwa digitalisasi layanan publik bukan hanya sekadar pengalihan layanan konvensional ke platform digital, tetapi juga memerlukan perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan.

Salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang menarik adalah konsep one-stop service atau pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Berdasarkan studi yang dipublikasikan di *Journal of Public Administration and Governance* oleh (Musaddad dkk., 2020b), PTSP berhasil menyederhanakan birokrasi dan memangkas waktu pelayanan yang sebelumnya berbelit-belit. Studi tersebut menemukan bahwa PTSP efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama ketika didukung oleh teknologi informasi yang terintegrasi.

Namun, tantangan dalam implementasi inovasi pelayanan publik tetap menjadi perhatian utama. Dalam jurnal *International Review of Administrative Sciences*, (Christensen dan Laegreid, 2011) mengidentifikasi beberapa hambatan seperti resistensi birokrasi, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya kapasitas dan kompetensi aparatur. Hambatan-hambatan ini

dapat menghambat proses inovasi jika tidak ditangani dengan strategi yang tepat. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan literasi teknologi, serta penciptaan budaya inovasi di lingkungan birokrasi menjadi langkah penting.

### **Teori Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik adalah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor publik kepada masyarakat. Konsep ini mengutamakan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta pemenuhan hak-hak dasar warga negara dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas (Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah, 2022). Secara umum, manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu teori penting dalam manajemen pelayanan publik adalah Teori New Public Management (NPM) yang berfokus pada penerapan prinsip-prinsip manajerial dari sektor swasta ke dalam sektor publik. Teori ini menekankan pada efisiensi operasional, pengukuran kinerja, serta peningkatan kualitas layanan melalui inovasi dan penggunaan teknologi. Menurut Hood dalam (Pongantung dkk., 2019) dalam bukunya yang berjudul "A Public Management for All Seasons?", NPM berusaha merumuskan pelayanan publik yang lebih responsif, berorientasi pada hasil, dan berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai konsumen layanan.

Selain itu, teori Pelayanan Publik Berbasis Kepuasan (Customer Satisfaction Theory) menggarisbawahi pentingnya persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang efektif harus memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberikan pengalaman yang positif (Agustina, 2019). Pendekatan ini juga mendorong pentingnya umpan balik (feedback) untuk terus meningkatkan pelayanan yang ada, baik melalui survei kepuasan pelanggan atau mekanisme lain yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Marsus, 2022) dalam jurnal beliau yang berjudul "Evaluasi Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah: Studi Kasus pada Dinas Kesehatan Kabupaten Garut" mengungkapkan bahwa penerapan manajemen pelayanan publik yang baik sangat bergantung pada kemampuan instansi pemerintah dalam mengelola sumber daya manusia, teknologi, dan sistem informasi yang ada. Mereka menemukan bahwa instansi yang menerapkan prinsip NPM cenderung memiliki tingkat kepuasan publik yang lebih tinggi dibandingkan yang tidak melakukannya.

## **Teori Kualitas Pelayanan Publik**

Teori Kualitas Pelayanan Publik mengacu pada pendekatan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga publik kepada Masyarakat (Erlianti, 2019). Salah satu model yang sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap seberapa baik lembaga publik memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, penyedia layanan harus terus berinovasi dan memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat, termasuk melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) serta penerapan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Bambang Suprianto, 2023) kualitas pelayanan dilihat sebagai gap antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pemerintah. Penelitian lebih lanjut, seperti yang dilakukan oleh (Marande, 2017), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara warga dan instansi pemerintah.

Dalam konteks Indonesia, kualitas pelayanan publik menjadi isu sentral dalam upaya reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi layanan pemerintah. Dengan demikian, penerapan teori kualitas pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat tetapi juga pada penciptaan kepercayaan yang lebih besar terhadap institusi pemerintahan.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan jenis kualitatif melalui studi pustaka. Tahapan penelitian dilaksanakan dengan menghimpun sumber kepustakaan, baik primer maupun sekunder. Penelitian ini melakukan klasifikasi data berdasarkan formula penelitian (Assyakurrohim dkk., 2022). Kembali pada fokus metode penelitian jenis kualitatif, hal ini dapat dilaksanakan melalui dua saluran, yaitu studi pustaka. Ada kalanya digunakan dua saluran sekaligus, yakni gabungan antara studi pustaka (Assyakurrohim dkk., 2022) dan studi lapangan.

Secara umum, metode penelitian, sebagaimana telah ditegaskan terdahulu, ada dua jenis, yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif (Muhdlor, 2012). Penelitian kualitatif biasanya digunakan untuk “eksplorasi” dan penelitian kuantitatif umumnya digunakan untuk “mengukur,” hal terakhir lazim digunakan oleh para akademisi matematika dan ilmu pengetahuan alam (Assyakurrohim dkk., 2022).

## **PEMBAHASAN**

### **Strategi Peningkatan Kualitas Layanan**

Strategi peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan pelanggan serta meningkatkan efisiensi operasional organisasi. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam konsep SERVQUAL, kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Strategi peningkatan kualitas layanan harus berfokus pada pemenuhan ekspektasi pelanggan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, dan perbaikan proses layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Bambang Suprianto, 2023) menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital, seperti sistem layanan berbasis online, dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam melayani pelanggan. Implementasi ini membantu organisasi dalam mengurangi waktu tunggu dan memperbaiki kesalahan operasional. Hal ini diperkuat oleh temuan dalam jurnal *International Journal of Service Industry Management*, yang menyatakan bahwa adopsi teknologi meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih efektif dan efisien.

Selain itu, peningkatan kualitas layanan dapat dicapai dengan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan sangat diperlukan agar mereka dapat memberikan layanan yang ramah, cepat, dan profesional. Studi dari Prasetyo dan Kusuma (2020) dalam jurnal *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* juga menegaskan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi dan empati dari para penyedia layanan.

Faktor lain yang berpengaruh adalah penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada pelanggan. Dengan membangun budaya kerja yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, organisasi dapat mendorong karyawan untuk memberikan layanan terbaik. Menurut studi yang dipublikasikan oleh Singh dan Ranchhod (2019), organisasi yang berfokus

pada budaya layanan memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang lebih tinggi karena pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kualitas layanan melibatkan sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan proses layanan. Penggunaan teknologi untuk mempermudah akses layanan, pelatihan karyawan untuk meningkatkan kompetensi, serta penguatan budaya berorientasi pelanggan merupakan langkah efektif dalam mencapai layanan berkualitas tinggi. Dengan menerapkan strategi ini, organisasi tidak hanya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga menciptakan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang.

### **Implementasi Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik merupakan suatu pendekatan yang berfokus pada efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Implementasi manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan. Menurut Osborne dan Gaebler dalam konsep *New Public Management* (NPM), pelayanan publik seharusnya dijalankan dengan pendekatan yang lebih fleksibel, responsif, dan inovatif seperti halnya manajemen sektor swasta. Hal ini bertujuan untuk mendorong reformasi birokrasi yang cenderung kaku menjadi lebih adaptif terhadap tuntutan masyarakat.

Dalam implementasinya, manajemen pelayanan publik mencakup beberapa aspek penting, seperti perencanaan yang terstruktur, pengorganisasian sumber daya, serta pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. oleh (Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah, 2022) menekankan bahwa keberhasilan manajemen pelayanan publik bergantung pada keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan. Pendekatan ini memungkinkan adanya umpan balik langsung dari masyarakat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Namun, dalam praktiknya, implementasi manajemen pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan penelitian (Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah, 2022) tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan di kalangan aparatur sipil negara (ASN), keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan. Sementara itu, studi oleh Samaratunge, Alam, dan Teicher (2008) menyoroti pentingnya reformasi birokrasi melalui penerapan teknologi digital untuk mendukung e-government yang transparan dan akuntabel.

Penerapan teknologi informasi seperti e-service dan e-government terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi layanan publik. Studi dalam jurnal *Governance and Public Sector Performance* menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik

membantu mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Misalnya, aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan, sekaligus meminimalisir praktik korupsi dan kolusi.

Selain teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan juga menjadi faktor krusial. Penelitian (Erlianti, 2019) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi aparatur dalam memahami tugas dan fungsi mereka. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, diharapkan kinerja pelayanan publik dapat lebih profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi manajemen pelayanan publik membutuhkan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Reformasi birokrasi melalui penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya dukungan dari semua pihak, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

### **Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik**

Pengukuran dan evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Tujuan dari pengukuran kinerja ini adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dari segi efisiensi, kualitas, aksesibilitas, maupun kepuasan masyarakat. Pengukuran kinerja melibatkan berbagai indikator, seperti waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, biaya yang dikeluarkan, serta sejauh mana masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan tersebut. Aspek-aspek ini menjadi tolok ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instansi pemerintah berhasil memenuhi tujuan yang diinginkan. Selain itu, evaluasi kinerja juga bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam proses pelayanan, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Proses evaluasi kinerja pelayanan publik biasanya dilakukan secara berkala, baik melalui survei kepuasan masyarakat, audit kinerja, maupun analisis laporan kinerja yang disusun oleh instansi terkait. Dalam survei kepuasan masyarakat, umpan balik dari penerima layanan menjadi indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan. Survei ini memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang sudah baik dan apa yang perlu diperbaiki dalam layanan yang diberikan. Di sisi lain, audit kinerja memberikan evaluasi yang lebih mendalam terkait dengan penggunaan sumber daya, baik dalam hal keuangan, waktu, maupun tenaga, untuk mencapai

hasil yang maksimal. Analisis laporan kinerja yang disusun oleh instansi pemerintah juga menjadi salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja secara menyeluruh, di mana laporan tersebut mencakup pencapaian yang telah diraih serta tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan.

Namun, meskipun pengukuran dan evaluasi kinerja telah dilakukan, tantangan terbesar yang sering dihadapi oleh instansi pemerintah adalah implementasi dari hasil evaluasi tersebut. Dalam banyak kasus, hasil evaluasi yang menunjukkan adanya kekurangan dalam pelayanan tidak selalu diikuti dengan tindakan perbaikan yang konkret. Oleh karena itu, sangat penting bagi instansi pemerintah untuk tidak hanya mengumpulkan data dan laporan kinerja, tetapi juga untuk menindaklanjuti hasil evaluasi dengan langkah-langkah perbaikan yang nyata. Salah satu cara yang efektif adalah dengan melibatkan teknologi dalam proses pengukuran dan evaluasi kinerja. Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi dapat mempermudah pengumpulan data secara real-time dan memungkinkan analisis yang lebih akurat terkait dengan kinerja pelayanan. Selain itu, teknologi juga memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik dengan lebih mudah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi instansi pemerintah.

Penting juga untuk memperhatikan faktor psikologis dan emosional dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo, 2016) mengungkapkan bahwa selain faktor kecepatan dan kualitas fisik layanan, sikap, keramahan, dan empati dari petugas juga mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa lebih puas jika mereka dilayani dengan baik dan merasa dihargai oleh petugas. Oleh karena itu, selain pengukuran berbasis data kuantitatif, penting juga untuk memperhatikan aspek-aspek kualitatif dalam pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, pengukuran dan evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan proses yang terus-menerus dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan semakin baik dari waktu ke waktu. Evaluasi kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, memperhatikan aspek psikologis, dan menindaklanjuti hasil evaluasi, instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia**

Manajemen pelayanan publik di Indonesia merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada penyediaan layanan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup

berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, administrasi kependudukan, dan perlindungan sosial, yang kesemuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan dan reformasi birokrasi. Meskipun demikian, tantangan besar masih ada, seperti ketimpangan kualitas pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan, masalah birokrasi yang rumit, serta kurangnya profesionalisme dalam sumber daya manusia (SDM) aparatur negara.

Salah satu tantangan terbesar dalam manajemen pelayanan publik di Indonesia adalah ketimpangan dalam kualitas layanan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Di perkotaan, masyarakat lebih mudah mengakses berbagai layanan, sementara di pedesaan, terutama di wilayah terpencil, layanan publik sering kali terhambat oleh keterbatasan infrastruktur, anggaran, dan sumber daya manusia. Ketidakmerataan ini menyebabkan masyarakat di daerah pedesaan sering merasa terabaikan dalam hal kualitas layanan yang mereka terima. Selain itu, masalah birokrasi yang berbelit-belit menjadi kendala besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun ada upaya untuk menyederhanakan prosedur, proses administratif yang rumit dan tumpang tindih masih sering memperlambat pelayanan yang seharusnya dapat diberikan dengan cepat dan efisien.

Kurangnya profesionalisme di kalangan aparatur negara juga turut memperburuk kualitas pelayanan publik. Banyak pegawai negeri yang belum memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Untuk itu, meningkatkan kapasitas dan kompetensi SDM aparatur negara menjadi hal yang sangat penting agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik. Pemerintah Indonesia pun menyadari hal ini, dan melalui kebijakan reformasi birokrasi, berupaya untuk menyederhanakan struktur organisasi, memperbaiki prosedur, serta meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan yang lebih intensif.

Sebagai respons terhadap tantangan-tantangan tersebut, pemerintah Indonesia juga mengembangkan konsep e-government, yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui e-government, layanan publik dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah, cepat, dan transparan, sehingga mengurangi peluang terjadinya praktik pungutan liar dan mempercepat proses administrasi. Penerapan e-government ini diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga menjadikan pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Program pelayanan satu pintu (one-stop service) juga mulai diterapkan untuk mempermudah akses

masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi.

Namun, meskipun ada berbagai kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, masih ada hambatan yang perlu diatasi, terutama terkait dengan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh daerah, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya di daerah terpencil. Selain itu, meskipun teknologi telah diterapkan, seringkali masyarakat masih menghadapi kendala dalam hal aksesibilitas dan pemahaman terhadap sistem yang ada. Untuk itu, selain pengembangan teknologi, pemerintah juga perlu memastikan adanya pelatihan dan edukasi kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan maksimal dalam mengakses layanan publik.

Peningkatan manajemen pelayanan publik di Indonesia juga memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat. Melalui forum-forum komunikasi yang dibentuk pemerintah, seperti musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) di tingkat desa, masyarakat dapat memberikan masukan mengenai masalah-masalah yang mereka hadapi dalam pelayanan publik. Dengan cara ini, pemerintah dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan lebih tepat, serta memperbaiki kekurangan yang ada dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini juga memungkinkan terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel.

Penelitian dan jurnal terkait manajemen pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai kebijakan dan program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih banyak kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Sebagai contoh, penelitian oleh Sutrisno dan Suryanto (2020) mengungkapkan bahwa meskipun reformasi birokrasi telah dilaksanakan, banyak instansi pemerintah yang masih menghadapi hambatan dalam hal anggaran dan resistensi terhadap perubahan. Penelitian lainnya oleh Baharuddin dan Subandi (2019) tentang penerapan e-government menunjukkan bahwa meskipun e-government dapat meningkatkan efisiensi, masalah infrastruktur teknologi dan literasi digital yang rendah di daerah-daerah terpencil tetap menjadi hambatan besar. Penelitian lebih lanjut oleh Fitriani (2021) mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia juga menyoroti masalah ketidakmerataan dalam distribusi tenaga medis dan fasilitas kesehatan, yang memengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat, terutama di daerah yang kurang terlayani.

Kesimpulannya, manajemen pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, namun pemerintah telah berupaya untuk mengatasinya dengan berbagai kebijakan dan program, seperti reformasi birokrasi, penerapan e-government, dan

pengembangan pelayanan satu pintu. Meskipun demikian, untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif, dibutuhkan upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas SDM aparatur negara, memperbaiki infrastruktur, serta memastikan partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan layanan. Dengan langkah-langkah yang tepat, pelayanan publik di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Sebagai penutup, penelitian ini menyimpulkan bahwa, peningkatan kualitas layanan dan implementasi manajemen pelayanan publik di Indonesia memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan teknologi, sumber daya manusia, dan perbaikan proses layanan. Strategi peningkatan kualitas layanan harus fokus pada pemenuhan ekspektasi pelanggan melalui kompetensi sumber daya manusia, penerapan teknologi, dan budaya organisasi yang berorientasi pada pelanggan. Di sisi lain, implementasi manajemen pelayanan publik harus didukung dengan perencanaan yang terstruktur, partisipasi masyarakat, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Meskipun berbagai kebijakan seperti reformasi birokrasi dan e-government telah diterapkan, tantangan seperti ketimpangan kualitas layanan antara daerah perkotaan dan pedesaan serta keterbatasan infrastruktur dan SDM masih harus diatasi. Dengan upaya berkelanjutan, manajemen pelayanan publik dapat terus berkembang untuk memberikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan bermanfaat bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agustina, E. (2019). *PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS BAGI MASYARAKAT*.
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>
- Asfestani, R. S., Peykani, M. H., & Eetebaryan, A. (2017). *Design and Presentation of Professional Ethics Criteria and Indicators for the Promotion of Political Accountability within Iranian's Government Organizations (Case Study: National Chief Executive Devices)*. 7(2).

- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Erlianti, D. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. 1*(1).
- Fajriantina Lova, E., & Rizqi Amaliyah, A. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168–175. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2019). *PERAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI PUBLIK DI INDONESIA (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG)*. 7(2).
- Kumorotomo, W. (2015). *CITIZEN CHARTER (KONTRAK PELAYANAN): POLA KEMITRAAN STRATEGIS UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK*.
- Marande, Y. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO*.
- Marsus, S. (2022). Evaluasi Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah: Studi Kasus pada Dinas Kesehatan Kabupaten Garut. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 2(1), 65–79. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i1.1755>
- Mirnasari, R. M. (2014). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. 1*.
- Muhdlor, A. Z. (2012). PERKEMBANGAN METODOLOGI PENELITIAN HUKUM. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 1(2), 189. <https://doi.org/10.25216/jhp.1.2.2012.189-206>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). *PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK. 11*.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020a). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020b). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2019). *MANAJEMEN STRATEGIS PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA MOTOLING DUA KECAMATAN MOTOLING KABUPATEN MINAHASA SELATAN. 103*.