

Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien

Merly Septia Afsani Akbar¹, Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng²

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
mtsp.41.3559@ipdn.ac.id¹, tjenreng@gmail.com²

Submitted: 04th Oct 2024 | **Edited:** 07th Jan 2025 | **Issued:** 15th January 2025

Cited on: Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 305-312.

ABSTRACT

Effective and efficient public services have become one of the top priorities in government management in various countries. In this context, this research aims to identify the role of public service management in realizing effective and efficient services by utilizing various secondary sources through literature studies. The effectiveness of public services is measured by the extent to which services can meet public expectations, while efficiency relates to the optimal use of resources in delivering services. A qualitative approach is used in this research with a literature study method that examines various theories, policies, and practices related to public service management. The results showed that good public service management can improve effectiveness by paying attention to the quality of interaction between officers and the public, speed, accuracy, and ease of access to services. The use of information technology such as e-government systems and management information has proven effective in accelerating service flow, increasing transparency and accountability. Meanwhile, efficiency can be achieved by simplifying administrative procedures, reducing bureaucracy, and optimizing the use of trained human resources.

Keywords: Public Service Management, Effectiveness, Efficiency

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan sistem pemerintahan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di tengah perkembangan zaman yang semakin cepat, tuntutan terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan murah, tetapi juga layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan sistem manajerial dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi kependudukan, dan lain-lain yang menjadi hak dasar setiap warga negara. Dalam konteks ini, manajemen pelayanan publik berfungsi untuk

mengelola sumber daya yang ada baik manusia, teknologi, maupun anggaran sehingga dapat menghasilkan layanan yang optimal. Efektivitas dalam manajemen pelayanan publik berarti bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi tujuan yang diinginkan seperti meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memberikan kepuasan bagi publik. Sedangkan efisiensi mencakup penggunaan sumber daya yang minimal untuk menghasilkan hasil yang maksimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja.

Namun, meskipun pentingnya peran manajemen pelayanan publik masih banyak tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Beberapa di antaranya adalah kurangnya koordinasi antar instansi terkait, keterbatasan anggaran, masalah birokrasi yang berbelit, serta ketidakmampuan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain itu, budaya pelayanan yang kurang responsif dan kurangnya pelatihan bagi petugas pelayanan juga menjadi hambatan yang signifikan. Sebagai dampaknya, pelayanan yang diberikan sering kali tidak sesuai dengan harapan masyarakat, bahkan menyebabkan timbulnya ketidakpuasan yang meluas.

Peningkatan manajemen pelayanan publik memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur dan berbasis pada prinsip-prinsip good governance, seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan responsivitas. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana peran manajemen pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini akan melihat berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas layanan, serta faktor-faktor yang dapat mendukung terciptanya sistem manajemen pelayanan publik yang optimal. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi penyusunan kebijakan yang lebih baik dalam bidang pelayanan publik, serta memberi wawasan bagi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk merancang, mengelola, dan menyelenggarakan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pengertian ini, manajemen pelayanan publik tidak hanya fokus pada aspek administrasi, tetapi juga pada cara-cara agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Utami (2023), manajemen pelayanan publik adalah upaya untuk merancang dan

mengelola proses yang memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang responsif, efektif, dan efisien. Hal ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

Salah satu tujuan utama dari manajemen pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Untuk itu, layanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Fungsi manajemen pelayanan publik melibatkan pengelolaan sumber daya termasuk SDM, anggaran, dan teknologi untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan tepat sasaran dan dapat memuaskan publik (Abdussamad & Amala, 2016). Dalam konteks ini, manajemen pelayanan publik juga harus mempertimbangkan aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi yang menjadi bagian dari prinsip-prinsip good governance yang mendukung terciptanya layanan publik yang berkualitas (Iswandari, 2021).

Efektifitas Pelayanan Publik

Efektivitas dalam pelayanan publik merujuk pada sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut Kotler & Keller (2012), efektivitas adalah kemampuan untuk menghasilkan hasil yang sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berkaitan dengan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu indikator efektivitas adalah tingkat kepuasan masyarakat yang sering kali menjadi ukuran utama dalam penilaian kualitas layanan publik.

Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik, antara lain adalah kualitas sumber daya manusia (SDM), penggunaan teknologi, serta keberlanjutan dan pembaruan kebijakan. Tasyah et al. (2021) berpendapat bahwa inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik terutama dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan.

Keberlanjutan kebijakan dan pembaruan juga memainkan peran penting dalam efektivitas. Kebijakan yang relevan, adaptif terhadap perubahan, dan konsisten dalam implementasinya akan lebih mudah menciptakan dampak positif bagi masyarakat. Kebijakan yang jelas, terstruktur, dan fleksibel dapat mengurangi birokrasi yang berbelit dan menciptakan proses pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Sebaliknya, kebijakan yang tidak tepat atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat menghambat

pencapaian tujuan layanan (Mustari et al. 2024) Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada integrasi antara SDM yang berkualitas, pemanfaatan teknologi, dan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur untuk menganalisis peran manajemen pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan, meninjau, menganalisis berbagai sumber sekunder seperti buku, artikel jurnal, dan dokumen kebijakan yang relevan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai teori dan praktik yang telah ada terkait manajemen pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan.

PEMBAHASAN

Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Efektivitas Pelayanan

Efektivitas dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan publik. Sebagaimana dijelaskan oleh Rahayuni & Rusli (2021), efektivitas dapat diukur dengan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas ini merujuk pada kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat dengan cara yang optimal. Dewi & Suparno (2022) menekankan bahwa manajemen pelayanan publik yang baik harus mampu menciptakan sistem yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu indikator utama efektivitas dalam pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sering kali menjadi tolok ukur utama dalam menilai seberapa efektif suatu layanan. Menurut Jacobis (2013), kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik bergantung pada berbagai faktor termasuk kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kemudahan akses terhadap layanan. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas pelayanan publik tidak hanya melihat output atau hasil akhir, tetapi juga

memperhatikan proses-proses yang dilalui masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Penerapan teknologi informasi juga mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Penggunaan sistem informasi manajemen dan e-government menjadi salah satu inovasi yang mempercepat alur pelayanan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan. Wibowo & Pratomo (2021) menunjukkan bahwa dengan teknologi, masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih cepat dan mudah, sekaligus memungkinkan pemerintah untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja layanan secara lebih efisien. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas dengan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akurasi layanan.

Manajemen Pelayanan Publik dalam Mencapai Efisiensi

Efisiensi dalam pelayanan publik berhubungan dengan penggunaan sumber daya yang optimal dalam mencapai hasil yang maksimal. Dalam konteks ini, efisiensi mencakup penggunaan waktu, biaya, dan tenaga secara optimal untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Fitrah & Handayani (2022), efisiensi adalah kemampuan untuk menghasilkan output yang maksimal dengan menggunakan input yang minimal. Konsep ini sangat relevan dalam pelayanan publik, terutama di tengah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah.

Salah satu langkah penting untuk meningkatkan efisiensi adalah dengan menyederhanakan prosedur administratif. Penyederhanaan ini bertujuan untuk mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dan mempercepat alur proses pelayanan. Choirunnisa et al. (2023) menyarankan agar pemerintah mengurangi lapisan birokrasi yang tidak efisien dan meminimalkan hambatan-hambatan dalam pelayanan agar masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat. Proses yang panjang dan berbelit sering kali menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan memperlambat pencapaian tujuan layanan.

Selain itu, manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penting dalam mencapai efisiensi. Petugas yang terlatih dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka akan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih cepat dan tepat. Gronroos (2007) mengungkapkan bahwa pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan publik sangat penting untuk menjaga efisiensi dalam proses pelayanan.

Petugas yang terampil dan kompeten mampu mengurangi kesalahan dan meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat mempercepat alur pelayanan dan mengurangi pemborosan waktu yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi juga sangat berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan tanpa intervensi manual yang memakan waktu. Heeks (2006) mengatakan bahwa penerapan sistem e-government memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara online yang mengurangi kebutuhan akan tatap muka langsung, sehingga mempercepat alur administrasi dan mengurangi biaya operasional. Dengan memanfaatkan teknologi, biaya yang diperlukan untuk pengelolaan dan administrasi juga dapat diminimalkan yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi pelayanan.

KESIMPULAN

Manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dengan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik antara lain adalah kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kemudahan akses terhadap layanan. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem informasi manajemen dan e-government, terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempercepat alur layanan dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas. Hal ini juga memungkinkan pemerintah untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja layanan dengan lebih efisien.

Di sisi lain, efisiensi dalam pelayanan publik berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Untuk mencapai efisiensi, penting untuk menyederhanakan prosedur administratif, mengurangi birokrasi yang tidak efisien, dan mempercepat alur pelayanan. Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik seperti melalui pelatihan berkelanjutan bagi petugas, juga berperan besar dalam meningkatkan efisiensi. Penggunaan teknologi seperti sistem e-government, tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga mengurangi biaya operasional dan meminimalkan kebutuhan untuk interaksi tatap muka yang memakan waktu. Dengan

demikian, implementasi manajemen pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan baik efektivitas maupun efisiensi pelayanan, yang pada

Rekomendasi

1. Peningkatan Kapasitas SDM

Pemerintahan perlu fokus pada pelatihan dan pengembangan keterampilan aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa pegawai pemerintah dapat melaksanakan tugas dengan profesionalisme dan kompetensi yang tinggi.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi harus dimanfaatkan secara optimal untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, dan meningkatkan transparansi. Penggunaan e-Government, aplikasi berbasis web atau mobile, sistem manajemen informasi yang terintegrasi dapat membantu mengatasi masalah administratif dan meningkatkan efisiensi.

3. Peningkatan Keterlibatan Masyarakat

Masyarakat harus dilibatkan dalam proses evaluasi dan perencanaan pelayanan publik. Feedback dari masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas pelayanan yang diberikan. melalui mekanisme pengaduan, survei kepuasan, dan forum diskusi, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

4. Penyederhanaan Prosedur Administratif

Proses birokrasi yang panjang dan rumit harus disederhanakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Pemerintah perlu melakukan pemetaan ulang terhadap prosedur administrasi yang ada dan mencari cara untuk menghilangkan langkah-langkah yang tidak perlu.

5. Penguatan Akuntabilitas dan Transparansi

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien, penting untuk membangun sistem akuntabilitas yang kuat. penyusunan laporan yang transparan dan pengawasan yang ketat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

6. Evaluasi dan Pengawasan

Implementasi terhadap pelayanan publik yang efektif dan efisien memerlukan evaluasi rutin terhadap program dan kebijakan yang ada. Proses pengawasan yang

baik akan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut, manajemen pelayanan publik di Indonesia dapat lebih baik dalam mencapai tujuan pelayanan yang efektif dan efisien, serta memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13.
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115-138.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Mustari, V. H., Krishernawan, I., Aslichah, A., Nurhayati, W., & Suyatno, A. (2024). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI PENGELOLAAN SDM YANG EFEKTIF DI INSTITUSI PEMERINTAH. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 3140-3146.
- Rahayuni, W., & Rusli, Z. (2021). Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 17-27.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42-49.