

STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KARANGANYAR KOTA BANDUNG¹

GOVERNMENT STRATEGY IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN KARANGANYAR VILLAGE, ASTANA ANYAR DISTRICT, BANDUNG CITY

Neri Fajarwati²

Email : nerifajar@gmail.com

ABSTRACT

In general, the apparatus provides services to the community according to the needs of the community itself. However, the facts on the ground are that government officials have not been able to carry out their duties and functions properly. In addition to the quality of the apparatus, this is also due to the fact that not all people can identify their own needs, so that people simply trust the apparatus in their area. The approach used in this study is a qualitative approach. The qualitative research method is a method used to study the state of a particular subject, based on the philosophy of postpositivism (Sugiyono 2016). The data collection method in this study was based on literature studies, observations, and interviews. Public services carried out in the Karanganyar Village have been running quite well and smoothly. In its implementation, there were still a few obstacles, but this was resolved properly and quickly by the apparatus. Lack of assistance from the central government, such as facilities and infrastructure, such as filing cabinets, which are felt to be lacking and the lack of an integrated system to facilitate apparatus services to the community. As well as the need for education and training for apparatus considering the times and increasingly advanced technology in order to support the creation of quality services.

Keywords : *Strategy, Government, Quality, Public Service*

ABSTRAK

Pada umumnya, aparatur memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan yang ada pada masyarakat itu sendiri. Tetapi fakta dilapangan, belum efektifnya pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Selain kualitas aparatur, disebabkan pula karena tidak semua masyarakat dapat mengidentifikasi keperluannya masing-masing, sehingga masyarakat percaya begitu saja kepada aparatur yang ada di daerahnya. Metode yang diterapkan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif. Metode

¹ Diterima 08 September 2023, direvisi 27 Oktober 2023

² Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Indonesia

mempelajari keadaan suatu objek tertentu berdasarkan filosofi post-positivisme merupakan arti dari metode penelitian kualitatif merupakan (Sugiyono 2016). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berdasarkan telaah literatur, pengamatan, dan wawancara. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Karanganyar berjalan dengan lancar dan sangat baik. Pada pelaksanaannya masih ditemukan sedikit hambatan, namun hal tersebut sudah diselesaikan dengan baik dan cepat oleh aparatur. Kurangnya bantuan dari pemerintah pusat seperti sarana dan prasarana misalnya seperti lemari penyimpanan arsip yang dirasa masih kurang serta masih kurangnya sistem yang terintegrasi untuk mempermudah pelayanan aparatur kepada masyarakat. Dalam era yang semakin maju ini, perkembangan zaman dan teknologi sangat penting untuk mendukung terciptanya pelayanan berkualitas oleh karenanya sangat diperlukan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah saat ini.

Kata Kunci : Strategi, Pemerintah, Kualitas, Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Indonesia telah mencanangkan perubahan yang dirancang untuk memberlakukan *Good Governance*, partisipasi serta tanggungjawab yang lebih luas saat krisis yang terjadi pada tahun 1998. Pembaruan *Governance* dan demokrasi partisipatoris di Indonesia sebagai titik mula yang sangat penting dalam memberitahukan ide yang tertuju pada hal tersebut. Dalam sistem administrasi publik, *Good Governance* dilihat sebagai sebuah ide baru dan menjadi kekhasan tersendiri. Di dalam Pasal 20(1) UU RI No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa "Penyelenggara wajib menetapkan standar pelayanan yang memperhatikan keterampilan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan". (UU No 25, 2009). Hal tersebut diartikan bahwa aparatur yang melayani kebutuhan masyarakat diwajibkan untuk melakukan tugasnya sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Di beberapa alasan dan kebutuhan yang terjadi di lapangan, pemerintah daerah memerlukan standar pelayanan dalam kewenangannya. Adanya tolok ukur pelayanan yang potensial bagi Pemerintah Daerah untuk melaksanakan agendanya

secara tersusun, sesuai tujuan dan terukur. Adanya standar pelayanan minimal yang diikuti dengan barometer perolehan kinerja yang rasional dan konkret mempermudah bagi masyarakat untuk membantu mengawasi kapasitas aparatur sebagai salah satu faktor terciptanya pelaksanaan pemerintahan yang baik. Pemerintah Daerah akan kesulitan untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi yang tersedia seperti anggaran yang terbatas, sumber daya manusia, sarana serta prasarana. Di antara faktor-faktor lain, pemerintah provinsi dapat memutuskan layanan masyarakat apa yang akan diberikan.

Seiring berjalannya waktu, peran Kelurahan pada akhir pembangunan dalam kategori lokal, regional, dan nasional merupakan pembaharuan kegiatan, baik prosedural maupun materil, yang harus dicapai. Hal ini didukung dengan tuntutan yang semakin pesat akan pemerintahan yang baik serta kenaikan kapasitas pelayanan publik guna mengubah arah dan perspektif masyarakat dengan pemahaman terbatas mengenai kualitas kerja aparatur. Mengabdikan dan melayani masyarakat merupakan tugas dari seorang aparatur. Selama pelaksanaan tugasnya diharuskan

tetap melayani dan tidak menghambat kepentingan masyarakat adalah makna dari mengabdikan kepada masyarakat. Masyarakat diharapkan memperoleh pelayanan yang berkualitas dari seorang Aparatur untuk memenuhi kebutuhannya di lapangan. Pemerintah telah memulai upaya untuk memperbaiki dan menyelaraskan standar pelayanan, terutama dengan meningkatkan mutu tenaga manusia. Sangatlah krusial untuk memahami jenis layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, masyarakat memiliki persepsi mengenai kualitas kinerja aparatur dalam melayani masyarakat sesuai dengan nilai-nilai etika di berbagai aspek. Guna mendukung implementasi manajemen aparatur negara yang mendasar dari kapasitas maka dilakukanlah reformasi birokrasi pemerintahan secara berkala. Reformasi birokrasi dilakukan pada pembaharuan tata laksana dimasa yang akan datang oleh karena itu diperlukan pemerintahan yang efektif dan berkualitas untuk menunjang hal tersebut. Pada awal reformasi birokrasi khususnya birokrasi di kementerian/lembaga (Ramli 2013).

Terciptanya implementasi otonomi daerah, terwujudnya tatanan pemerintahan yang demokratis lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan masyarakat. Semenjak dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian mengalami pembetulan menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengatur tentang bagaimana pemerintah daerah terus meningkatkan pelayanan publik agar lebih berkualitas bagi seluruh masyarakat. Pada saat ini, guna melakukan upaya pembaharuan layanan yang lebih berkualitas semakin mudah untuk dilakukan oleh masing-masing daerah. Kualitas manajemen pelayanan publik di daerah yang telah terbarukan dirasa

memberikan memberikan imbas yang baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka mendorong sistem pelayanan yang lebih berkualitas dengan menciptakan sistem informasi berstandar dan terintegrasi yang dapat mencakup pelayanan perizinan lintas daerah, Pemerintah Daerah perlu bekerjasama baik dengan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah lainnya di tingkat nasional.

Dalam memperbaharui mutu pelayanan publik, pemerintah daerah kini diberikan kewenangan yang lebih luas dalam menentukan serta merancang pelayanan yang diperlukan bagi masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, permintaan masyarakat terhadap mutu pelayanan semakin meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya permintaan ini, dikarenakan kesadaran akan hak warga negara atas layanan dan kewajiban otoritas lokal untuk menawarkan dan menyediakan layanan yang berkualitas telah meningkat. Menciptakan pelayanan yang efisien merupakan salah satu tantangan pelayanan publik, melainkan dengan cara apa pelayanan tersebut dapat diselenggarakan tanpa memilah-milah kedudukan masyarakat di daerah. Salah satu filosofi otonomi daerah yaitu dengan dilakukannya pendekatan bagi masyarakat melalui pelayanan. Sebelum memberikan layanan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat ada baiknya perlu diketahui terlebih dahulu permasalahan yang terjadi dilapangan. Analisis yang mendasari perlunya penerapan strategi pelayanan fungsional yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan masyarakatnya perlu dilakukan setelah masalah di bidang pengabdian masyarakat telah diidentifikasi.

Implementasi dari manfaat pelayanan kepada masyarakat merupakan dasar dari terselenggaranya pemerintah, yang didalamnya terdapat potensi yang

digunakan sepenuhnya untuk kepentingan masyarakat. Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan, dalam menentukan pelayanan, maka dalam hal ini aparatur Kelurahan Karanganyar perlu melakukan anjakan kepada masyarakat. Secara umum, masyarakat cenderung merasakan bahwa aparatur pemerintah kurang memahami terhadap keperluan warga. Untuk mendapatkan layanan yang mudah terkadang saat di lapangan, masyarakat sering mengalami pada kerumitan seperti kebijakan yang dirasa berbelit-belit. Tetapi terkadang ada beberapa masyarakat yang memang tidak mengetahui informasi terbaru yang diterbitkan oleh Kelurahan Karanganyar.

Terkadang Aparatur pemerintah kurang merasa tergugah untuk meningkatkan ketepatan dan membenahi kinerja. Aparatur pemerintah condong mempertahankan *status quo*, yang menyebabkan timbulnya anggapan masyarakat bahwa berkaitan dengan birokrasi pemerintahan mengartikan dihadapkan dengan proses yang rumit dan berliku-liku. Selain itu kebijakan yang sukar disisipkan oleh keperluan pribadi yang diwujudkan produk yang ditawarkan untuk keperluan pribadi atau kelompok. Pemahaman masyarakat dirasa kurang mengenai peranan serta manfaat pemerintah daerah, masyarakat yang tidak mengetahui program pemerintah daerah, kebutuhan masyarakat berkaitan dengan pemerintah yang menyebabkan masyarakat tidak mengantongi kendali terhadap amanat yang sedang diimplementasikan oleh pemerintah. Dalam menyampaikan pelayanan bagi masyarakat, pemerintah daerah dinilai minim cekatan, minim aspiratif, minim akuntabel serta pandangan kurang baik lainnya yang berdampak pada minimnya harapan yang tinggi masyarakat kepada aparatur pemerintah. Disamping itu, masyarakat tidak dapat menyanggah

apabila harus bersinggungan dengan organisasi pemerintahan. Kritik dari masyarakat biasanya berakhir pada penilaian. Penilaian tersebut bahwa aparatur kurang dapat melaksanakan dengan baik tugas yang diembannya. Seiring dengan timbulnya prasangka yang buruk, kecemburuan sosial, konflik, dan protes masyarakat menyebabkan perilaku masyarakat ini semakin mengemuka. Harapan yang rendah atau tidaknya bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan dapat didefinisikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan di suatu daerah dalam mengevaluasi keberhasilan suatu pelayanan, dapat digunakan perbandingan dengan daerah lain sebagai tolok ukur.

Pada umumnya, aparatur memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan yang ada pada masyarakat itu sendiri. Tetapi fakta dilapangan, tugas dan fungsi aparatur belum mampu dilaksanakan dengan optimal. Selain kualitas aparatur, disebabkan pula karena tidak semua masyarakat dapat mengidentifikasi keperluannya masing-masing, sehingga masyarakat percaya begitu saja kepada aparatur yang ada di daerahnya. Contohnya dalam urusan administrasi seperti dalam memberikan pelayanan kartu identitas keluarga, kartu identitas kependudukan, akta kelahiran, pengurusan pernikahan dan akta kematian. Hal tersebut diakibatkan oleh berbagai faktor, contohnya: masyarakat tidak memiliki atau mengakses informasi, yang bersinggungan dengan program pemerintah serta tugas pokok dan fungsi pemerintah daerah; masyarakat merasa sungkan jika berkaitan dengan prosedur yang ada dalam pelayanan yang diberikan pemerintahan. Hal tersebut peneliti dapatkan berdasarkan survey awal yang telah dilakukan. Pemerintah memiliki berbagai strategi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Ini adalah beberapa strategi umum yang sering digunakan :

1. Reformasi birokrasi
 - Mere dan menyederhanakan organisasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas.
 - Menerapkan sistem meritokrasi untuk mempekerjakan dan mempromosikan pegawai berdasarkan kompetensi dan kinerja.
 - Menghapus atau memperbaiki peraturan yang tidak perlu atau membebani, yang sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Peningkatan Sumber Daya Manusia
 - Melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai pemerintah untuk meningkatkan kompetensi dan etika kerja.
 - Menggiatkan program pelatihan tentang pelayanan publik yang baik
 - Mendorong inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan
3. Penerapan Teknologi Informasi
 - Mengadopsi teknologi informasi dan e-government untuk mempermudah akses dan pengiriman pelayanan publik.
 - Membangun portal pelayanan publik online yang memudahkan warga dalam mengakses informasi dan layanan.
 - Memastikan keamanan data dan perlindungan privasi dalam penggunaan teknologi.
4. Partisipasi Publik
 - Mendorong partisipasi aktif warga dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelayanan publik.
 - Mengadakan forum dan konsultasi publik untuk mendengar masukan dan umpan balik dari masyarakat.
5. Pemantauan dan Evaluasi
 - Melakukan pemantauan terus-menerus terhadap kualitas pelayanan publik.
 - Menyusun indikator kinerja dan evaluasi berkala untuk memastikan pelayanan yang lebih baik.
6. Transparansi dan Akuntabilitas
 - Membuat informasi terkait pelayanan publik tersedia secara transparan untuk masyarakat.
 - Mengadopsi mekanisme akuntabilitas yang jelas untuk menangani keluhan dan pelanggaran etika dalam pelayanan publik.
7. Kolaborasi dengan Swasta dan LSM
 - Bekerja sama dengan sektor swasta dan LSM untuk meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam pelayanan publik.
 - Memanfaatkan sumber daya dan pengetahuan dari berbagai pihak untuk memperbaiki pelayanan.
8. Edukasi Masyarakat
 - Memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan tanggung jawab mereka dalam sektor layanan publik.
 - Mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi dalam memantau dan meningkatkan pelayanan.

Strategi ini dapat disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan masyarakat

setempat. Ada kepentingan yang besar bagi pemerintah untuk menunjukkan komitmen yang sangat kuat dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan melibatkan masyarakat dalam upaya memperbaiki situasi yang ada.

Pada penelitian terdahulu, implementasi konsep e-government yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus mendapatkan support dari elemen pemerintah. Dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan pula peran pimpinan yang bukan hanya menyusun konsep, tetapi diharuskan pula menjadi motivator pada proses pelaksanaan konsep tersebut (Mohi & Botutihe, 2020). Selain itu, penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa di pemerintahan Sidenreng Rappang telah melakukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan hal tersebut telah dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan jangka panjang sesuai visi dan misi yaitu menentukan indikator keberhasilan dan melakukan sosialisasi di setiap kecamatan serta aparatur yang bekerja harus sesuai dengan standar operasional prosedur. Selain itu melakukan evaluasi RENSTRA agar sejalan

dengan RPJMD (Sellang, Ahmad, & Mustanir, 2019).

Pelayanan Pemerintah di Kelurahan Karanganyar menurut persepsi penulis mengalami perubahan sejak transisi dari pemerintahan lama ke pemerintahan baru. Sebagai pemberi pelayanan sudah mengalami perubahan kearah yang lebih baik dalam hal fasilitas dan infrastruktur, serta tenaga manusia yang dimiliki, dapat dinyatakan bahwa hal tersebut baik di dalamnya. Berdasarkan hasil penelitian peneliti, terdapat beberapa alasan mengapa strategi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak maksimal, salah satunya adalah komunikasi antara pejabat dan masyarakat tidak kaku. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut sehingga aparatur dalam melaksanakan tugasnya, seperti tingkat pendidikan dan masih kurangnya proses pengembangan pengelolaan tenaga kerja adalah suatu proses yang sangat penting dalam mencapai perkembangan organisasi. Tabel di bawah ini merupakan daftar jenjang pendidikan aparatur Kelurahan Karanganyar Kecamatan Astana Anyar Kota Bandung:

Tabel 1. Data Dinamis Kondisi Aparatur

NO	Jabatan/Pangkat /Golongan	Tingkat Pendidikan
1	Lurah Penata III/d	Strata 1
2	Sekretaris Penata Muda III/a	Strata 1
3	Kasi Kesos Penata Muda TK.I III/b	Strata 1
4	Kasi Ekbang Penata Muda TK.I III/b	Strata 1
5	Kasi Pemerintahan Penata III/c	Strata 2
6	Pelaksana Pengatur TK I II/C	Sekolah Menengah Atas

7	Pelaksana Penata Muda III/a	Strata 1
---	--------------------------------	----------

Sumber : Berdasarkan Data Tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa jenjang pendidikan aparatur sudah cukup memadai. Banyak aparatur memiliki gelar sarjana, sementara yang lain memiliki ijazah SMA. Hambatan lain adalah terbatasnya pelatihan dan pendidikan untuk meluaskan kapasitas aparatur. Oleh karena itu, pemerintah perlu memiliki strategi untuk menambahkan tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menjadi motor penggerak khususnya bagi aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penelitian sederhana ini dilakukan untuk mendalami hal apa saja yang mempengaruhi dalam pemerintah memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mewujudkannya, pemerintah telah dan akan melaksanakan tindakan tertentu. Berikutnya akan dibahas pengertian dan pembahasan strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara konseptual maupun praksis.

B. KERANGKA TEORITIS STRATEGI

Strategi pemerintahan merupakan sebuah bentuk pelaksanaan dari suatu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam memberikan jaminan bahwa upaya pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan baik. Salah satu bentuk strategi pemerintahan yaitu upaya peningkatan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian terdahulu yang dirilis oleh Rudolfus Aldi dengan judul "Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wolonwalu". Pemerintah Wolonwalu menerapkan strategi untuk meningkatkan

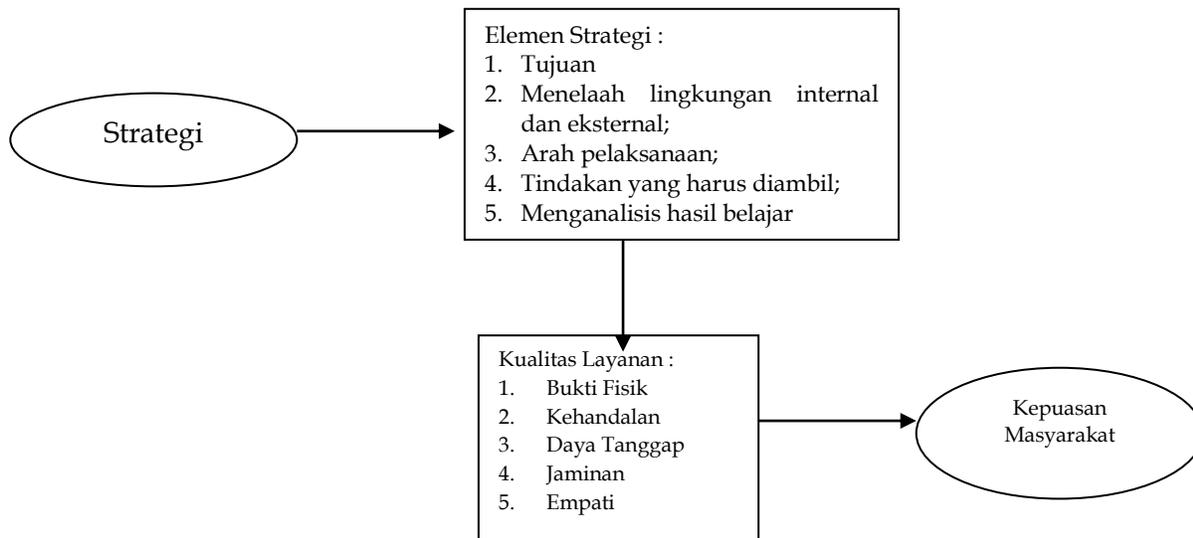
pelayanan publik yang berkualitas menyesuaikan dengan Peraturan Wolonwalu Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2016-2022 Bab V Pasal 6-8 dan berupaya melengkapi aspek pelayanan yang berkualitas. Pemerintahan Wolonwalu berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam banyak aspek, termasuk aspek spiritual. Ada beberapa faktor yang mendukung pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Wolonwalu Kabupaten Sikka. Faktor-faktor tersebut meliputi profesionalitas para aparatur, kerja sama yang solid antar anggota pemerintahan, serta dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap di kantor tersebut. (Ali 2017). Dari riset ini, dapat dipahami bahwa ide manajemen institusional, taktik dalam mengatur kebijakan pemerintah pusat oleh aparatur, prosedur dan regulasi yang berlaku dalam manajemen institusional oleh pegawai serta posisi partisipasi masyarakat untuk memenuhi taktik pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Esensi dari Strategi merupakan sebuah perancangan dan tata laksana dalam mencapai sebuah tujuan. Strategi tidak akan berjalan dengan baik sebagai petunjuk jalan yang hanya berfungsi sebagai penunjuk arah, tetapi juga harus mampu menggambarkan bagaimana taktik operasionalnya agar dapat mencapai tujuan tersebut. Perencanaan ataupun strategi dapat diibaratkan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Strategi pengambilan keputusan bertujuan untuk menciptakan dampak yang signifikan dan berkelanjutan pada perilaku serta pencapaian, dimana

● STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN KARANGANYAR KOTA BANDUNG ●

masalah kritis atau faktor kunci yang dapat didiskusikan. Istilah strategi (*strategy*), oleh John A. Pearce II, Richard B. Robinson (2014) digambarkan sebagai strategi statistik lingkungan sosial yang besar dan berorientasi jangka panjang persaingan

untuk mencapai tujuan bisnis. Rencana ini adalah sebuah rencana dan sebagian besar di antaranya akan diimplementasikan dalam langkah-langkah berbeda (Pearce and Robinson 2009)



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023

Terdapat berbagai pandangan dari banyak ahli mengenai konsep strategi, sehingga terdapat beragam pengertian mengenai strategi. Dalam mencapai tujuan dalam jangka yang pendek maupun jangka panjang sangat penting diperlukannya visi, misi dan strategi untuk mencapai tujuan. Strategi ini merupakan bagian pertama dari rencana komprehensif dan menjelaskan bagaimana seluruh tujuan akan dicapai berdasarkan informasi yang disajikan sebelumnya (Rangkuti 2013). Perencanaan juga memiliki hubungan erat dengan pengimplementasian tujuan visi dan misi guna mencapai target yang diinginkan. Berdasarkan beberapa pakar, strategi merupakan perencanaan menengah yang melibatkan pandangan ke depan dan

berinteraksi dengan lingkungan untuk mencapai suatu target. (Pearce and Robinson 2009). Geoff Mulgan memberikan penjelasan lebih rinci mengenai lima komponen pokok strategi pemerintahan. Lima komponen tersebut meliputi:

1. Mengetahui dan menentukan tujuan (purposes);
2. Menelaah lingkungan (environments) internal maupun eksternal;
3. Menentukan arah (direction) capaian strategi;
4. Menentukan aksi/tindakan (action) yang hendak dilakukan;
5. Menelaah pembelajaran (learning) yang didapat (Mulgan 2008)

Elemen pokok strategi pemerintahan dijelaskan sebagai berikut: Pertama, penting untuk memahami dan menetapkan tujuan

yang jelas. Pada bagian ini dijelaskan bahwa tujuan harus dipahami dengan jelas. cukup sehingga dianggap penting dan mempunyai nilai praktis. Selanjutnya, faktor-faktor apa saja yang membentuk tujuan tersebut menjadi suatu kepentingan yang harus diimplementasikan oleh sebuah lembaga dengan harapan mencapai hasil yang diinginkan dari pelaksanaan pencapaian tersebut.

Kedua, menelaah lingkungan baik internal maupun eksternal. Hal ini dapat dipahami sebagai konteks tindakan yang harus dianalisis untuk mendeteksi ancaman dan peluang yang sangat mungkin muncul di masa yang akan datang. Selanjutnya dilakukan dianalisis bagaimana kapasitas organisasi pelaksana strategi dapat memberikan respon dengan baik.

Ketiga, menentukan arah yang akan diambil untuk mencapai strategi, termasuk mengidentifikasi atau membuat skala prioritas atas setiap strategi yang akan dibuat dan mempersiapkan tujuan yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu yang telah disetujui para pihak.

Keempat, mengambil tindakan yang diinginkan atau melakukan tindakan yang dipilih. Ruang ini mencakup berbagai strategi yang perlu diterapkan untuk mencapai tujuan ini. Kebijakan yang sungguh mengagumkan yang dirilis untuk mencapai harapan yang dimaksud, dan pelaksanaan dari apa yang telah dijalankan selama ini.

Kelima, Menelaah pembelajaran yang didapat, termasuk memberikan tanggapan tentang rencana yang diimplementasikan, yang diterima dari lingkup politik dan masyarakat, serta cara menanggapi. Selanjutnya, penelitian apa yang akan dilakukan ketika menerapkan kebijakan yang sedang berlaku sekarang.

Strategi dan upaya difokuskan untuk mencapai tujuan. Apabila kapal mengalami kesalahan dalam navigasi, strategi yang

diterapkan tidak sesuai, serta keterbatasan sumber daya, maka tidak akan ada kepastian bahwa kapal akan mencapai tujuan yang dituju. Untuk organisasi, langkah awal yang harus diambil adalah menetapkan arah dan target yang ingin dicapai. Setelah adanya kejelasan mengenai arah dan tujuan yang ingin dicapai, kemudian akan direncanakan langkah-langkah atau strategi untuk mencapai arah dan tujuan tersebut (Abdussamad & Amala, 2017).

Strategi generik (*grand strategi*), sering juga disebut strategi inti atau strategi bisnis, memberikan arah tindakan strategis menjadi dasar untuk melakukan tindakan yang terkoordinasi dan berkelanjutan agar dapat mencapai tujuan bisnis jangka panjang. Strategi secara keseluruhan mencakup rencana umum yang mengarahkan kegiatan pokok suatu perusahaan atau organisasi. Dalam rencana umum terdapat strategi inovasi umum. Idea pokok dari strategi inovasi umum adalah menciptakan siklus kehidupan produk baru sehingga menggantikan produk lama yang serupa menjadi pangkalan yang baru. (Praera, Abdussamad, & Amala, 2021).

Kualitas

Interpretasi kualitas dapat bervariasi bergantung pada sudut pandang pengguna. Untuk penyedia layanan, mutu adalah suatu aktivitas yang perlu dijalankan dengan luar biasa (Eka Suhartini, 2012). Menurut Kotler, kualitas adalah segala sesuatu yang unik dan berkarakteristik mengenai suatu layanan dan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan kualitas. Menurut Goetsch dan Davis yang disebutkan oleh Fandy Tjiptono, kualitas adalah keadaan yang terus berkembang yang didalamnya terdapat pelayanan berupa jasa, barang, manusia, proses dan lingkungan yang melampaui harapan pengguna layanan

tersebut (Fandy Tjiptono 2019). Di samping itu, konsep kualitas memiliki berbagai makna yang berbeda-beda dan beraneka ragam, mulai dari pengertian strategis hingga baku.

Definisi tradisional dari kualitas dapat dijelaskan sebagai Karakteristik khusus produk, seperti: kinerja, keandalan, kualitas utilitas, keindahan, dll.

Pelayanan Publik

Seiring perkembangan masyarakat pelayanan publik diharuskan selalu ada perubahan, dikarenakan masyarakat memiliki sifat yang dinamis. Pemerintah harus menjalankan upaya negosiasi dan mengkombinasikan berbagai kepentingan masyarakat. Apabila tujuan tersebut tercapai maka pelayanan publik akan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kumpulan kegiatan yang serasi, sederhana, transparan, rendah hambatan, akurat, menyeluruh dan biayanya masuk akal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, aparatur harus menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelayanan.

Keahlian dalam memberikan layanan kepada konsumen merupakan salah satu faktor yang mengukur tingkat keberhasilan dan mutu suatu lembaga. Jika suatu organisasi dapat menyediakan pelayanan yang unggul kepada para pelanggannya, maka jaminan keberlanjutannya dan pencapaian kesuksesannya akan menjadi mungkin. Lewis dan Booms mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai standar nilai dari kemampuan taraf pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan para pelanggan yang disebutkan oleh Lewis dan Booms. Biasanya, Setiap persepsi terhadap sesuatu berbeda tergantung dari sudut pandang orang yang melihatnya, tetapi esensi dari setiap makna adalah sama. Jika masyarakat merasa bahwa layanan yang

mereka harapkan sesuai dengan apa yang mereka alami, maka dapat dikategorikan sebagai kualitas pelayanan yang baik. Selain itu, jika masyarakat merasa pelayanan yang direncanakan tidak sesuai harapan, maka dianggap kualitas pelayanan buruk (Eka Suhartini, 2012).

Permasalahan kepentingan umum tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik, dari situlah istilah pelayanan publik berasal. Agus Dwiyanto mengartikan pelayanan publik sebagai sejajaran aktivitas yang dilaksanakan oleh administrasi publik untuk memenuhi keinginan pengguna. Pengguna di sini merujuk kepada individu yang membutuhkan layanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dokumen kelahiran, dokumen pernikahan, dokumen kematian, kepemilikan properti, dan lain sebagainya. Izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO) dan ijin tinggal. Ketinggian air tanah, air minum, listrik, dll (Dwiyanto 2017). Birokrasi yang efisien dan berfungsi diperlukan untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Sinambela menawarkan pengertian pelayanan publik sebagai upaya penyelenggaraan pemerintahan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Sinambela 2010).

Agus Dwiyanto (2010) mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas publik
Akuntabilitas publik adalah kewajiban publik, kesesuaian kinerja pelayanan publik dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat atau norma-norma yang terkait. Berdasarkan acuan pelayanan yang digunakan dapat dilihat bagaimana pelayanan itu diberikan, sejauh

mana kepentingan penerima pelayanan yang paling utama dan tindakan apa yang diambil dalam pemberian pelayanan tersebut.

b. Responsivitas

Responsiveness adalah penilaian kinerja birokrasi diuji dengan menguji kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan publik, merancang program berdasarkan prioritas departemen, dan merancang program yang memadai kebutuhan dan harapan masyarakat.

c. Orientasi Pelayanan

Orientasi layanan, yakni usaha birokrasi yang dilakukan demi memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

d. Efisiensi pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah proses mengevaluasi perbandingan antara kontribusi layanan yang diberikan dan profitabilitas pelayanan yang diperoleh. Aparatur terkait dengan kebudayaan birokrasi. Birokrasi secara budaya dapat dinyatakan sebagai kumpulan nilai-nilai yang terdapat dalam pikiran yang menginternalisasikan orientasi nilai, keyakinan, simbol, pengalaman kehidupan, dan pengetahuan. Sistem administrasi diciptakan dan ada demi melayani masyarakat, sehingga tidak terpisah dari aspek sosial dan budaya. Sikap dan tindakan individu dalam pengelolaan administrasi pemerintahan bisa tercermin dalam tradisi dan kebiasaan birokrasi.

Warisan birokrasi kerajaan yang didukung pemerintah Hindia Belanda, seperti yang dikatakan oleh Dwiyanto, mencerminkan budaya patriarki di Indonesia. Dalam konteks ini, birokrasi memiliki kepentingan yang lebih utama

daripada masyarakat. Sistem nilai dan norma yang mendominasi birokrasi juga mempunyai sifat ganda, yaitu keinginan menjadi pemimpin dan mengabdikan pada masyarakat. Dalam hal ini, birokrasi lebih mengutamakan mempertahankan kekuasaan daripada memberikan pelayanan yang berkualitas. Situasi ini menjadi salah satu tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Dwiyanto 2017). Dalam memberikan pelayanan, negara harus mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan individu atau kolektif. Bagaimanapun juga, mengurus masyarakat miskin adalah tugas lembaga administrasi publik. Ketika aparat pemerintah memberikan pelayanan yang memadai dan berkualitas, maka masyarakatlah yang menilai bagaimana aparat pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggung jawab pemerintah meliputi (sumber: Sapirin, 2006):

- a. Menawarkan berbagai izin seperti izin perumahan, izin grosir, izin bangunan, izin usaha, dll. Majalah JUPEKN: Publikasi Lingkungan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Vol. 2, No. 1 Tahun 2017 | benda 1-15 e-ISSN: 2685-0982
- b. Sebagai tingkat pemerintahan yang lebih rendah, berwenang mengeluarkan berbagai surat keterangan kelengkapan tunjangan, antara lain akta nikah/akte kelahiran/surat cerai/rekonsiliasi, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelakuan baik, dll.
- c. Mengirim surat dari subdaerah atau mengirimkan undangan dari instansi kepada warga subdaerah, dan lain-lain.
- d. Mendapatkan jawaban yang sebenarnya. Jika ada kendala yang tidak dapat dihindari karena suatu

masalah, maka hal tersebut perlu dikomunikasikan agar masyarakat tidak perlu menunggu sesuatu yang belum pasti.

Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan mutu pelayanan merupakan bagian dari tekad lembaga terhadap kesenangan pelanggan. Apabila pelanggan merasa telah mendapat layanan yang unggul, maka perusahaan akan mampu menyediakan layanan yang berkualitas juga. Sebaliknya, layanan tidak bisa dijelaskan secara obyektif seperti produk, tetapi karena layanan melibatkan interaksi sosial dengan subjektivitas yang bergantung pada nilai dan perilaku. Menurut Parasuraman et al., yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, beberapa kriteria yang mendasari penilaian konsumen terhadap jasa:

- a. *Tangible* merupakan bukti nyata, yang berarti kemampuan untuk memperlihatkan eksistensinya kepada orang lain. Dengan istilah yang berbeda, penampilan, performa, dan kondisi fasilitas menunjukkan bukti konkret tentang pelayanan yang disediakan.
- b. Keandalan atau *Reliability*, Kepercayaan atau keandalan, mutu untuk menyuguhkan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Ketanggapan atau keterlibatan adalah keinginan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang mudah dimengerti dan memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- c. *Assurance*, atau Keamanan dan kepastian: Pengetahuan, etika, dan kemampuan staf dalam membangun ikatan kepercayaan dengan klien. Terkait dengan konsep tersebut, terdapat beberapa unsur seperti

interaksi, kepercayaan, perlindungan, keahlian, dan etika.

- d. *Empathy*, yaitu Memberikan perhatian secara personal yang tulus bagi konsumen dengan cara memberikan empati, atau berusaha memahami kebutuhannya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif sebagai metode yang digunakan. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk menginvestigasi situasi subjek tertentu dengan menggunakan pijakan berlandaskan pada filsafat pasca-positivisme (Sugiyono 2016). Fenomena yang digambarkan dalam hal ini berkaitan dengan strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karanganyar. Apa yang dicapai kemudian relevan dengan tujuan artikel ini. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan metode penelitian dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian bidang sastra dilakukan oleh para peneliti untuk menghimpun data yang relevan mengenai topik atau pertanyaan yang tengah diselidiki. Penelitian kepustakaan pada penelitian ini dilaksanakan dengan menghimpun berbagai data dan informasi dari pustaka, jurnal, laporan, internet, majalah, serta sumber-sumber lainnya.. Survei literatur untuk penelitian ini meliputi survei data dan informasi dari satu wilayah yaitu Kelurahan Karanganyar. Hal ini karena belum ada yang mengamati dan mendokumentasikan strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibandingkan dengan pemerintah lainnya. Karena diyakini bahwa pemerintah belum cukup melayani masyarakatnya dengan cara terbaik dalam mencapai pemerintahan yang baik.

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN
WILAYAH ADMINISTRASI**

Kelurahan Karanganyar Kecamatan Astanaanyar memiliki instansi vertikal yang berjumlah 2 unit, terdiri dari Puskesmas dan BKB. Sedangkan untuk instansi BUMN/BUMD juga otonomi tidak ada.

Demografi/Kependudukan

Pada Tahun 2019, Kelurahan Karanganyar mempunyai total penduduk sebanyak 7445 jiwa. Jumlah tersebut terdiri

dari 3562 jiwa perempuan dan 3875 jiwa laki-laki. Saat ini, total kepala keluarga mencapai sekitar 1984 KK. Menurut data populasi Kelurahan Karanganyar tahun 2019, tingkat kepadatan penduduk mencapai 173 orang per hektar, dan perkembangan populasi menunjukkan peningkatan kepadatan penduduk yang akan berlanjut di masa mendatang. Berikut data jumlah penduduk pada Tahun 2022:

Tabel 2 Jumlah Penduduk Tahun 2022

NO	UMUR	JUMLAH		
		L	P	JUMLAH
1	0 - 4 tahun	429	365	794
2	5 - 9 tahun	302	351	653
3	10 - 14 tahun	360	307	667
4	15 - 19 tahun	364	320	684
5	20 - 24 tahun	313	321	634
6	25 - 29 tahun	330	223	553
7	30 - 34 tahun	284	249	533
8	35 - 39 tahun	319	314	633
9	40 - 44 tahun	330	346	676
10	45 - 49 tahun	215	207	422
11	50 - 54 tahun	213	165	378
12	55 - 59 tahun	141	136	277
13	60 - 64 tahun	63	67	130
14	65 tahun - ke atas	7	5	12
JUMLAH		3670	3376	7046

Sumber :Peneliti, 2023

● STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN KARANGANYAR KOTA BANDUNG ●

Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi yang dilakukan merupakan berbagai gambaran strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah Kelurahan Karanganyar Kota Bandung. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah berupaya memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

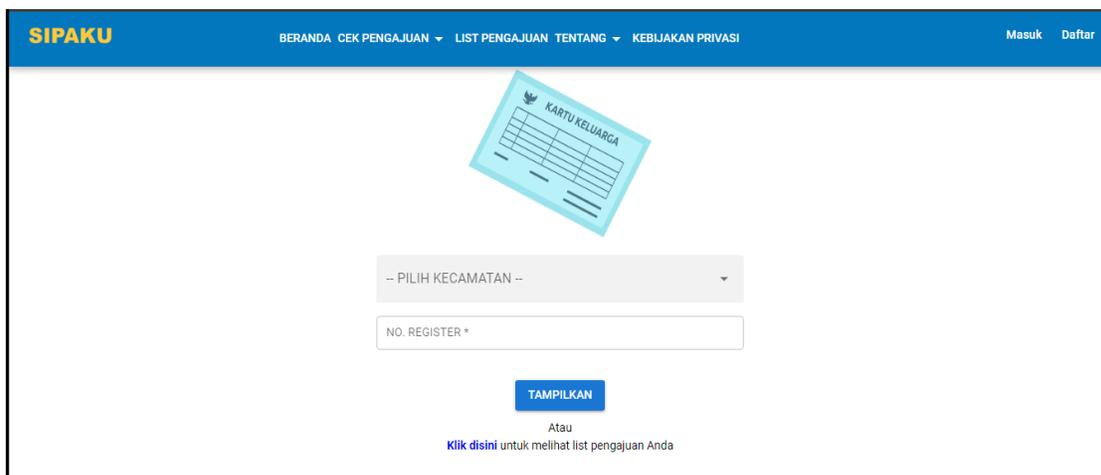
Dimensi *tangibles* merupakan semua alat fisik yang digunakan untuk memberikan layanan, termasuk kebersihan area layanan. Melalui penelitian, beberapa orang mengatakan bahwa pejabat tingkat bawah memperhatikan fasilitas dan kebersihan kantor dengan cukup baik. Fasilitas fisik dan kebersihan kantor sangat menunjang timbulnya kepuasan pelayanan dari masyarakat. Disamping itu, berhubungan dengan fasilitas yang lengkap dan kantor yang bersih akan sangat berpengaruh terhadap penilaian masyarakat dalam

meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ruang kantor dan kebersihan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Reliabilitas).

Dimensi *reliability* merupakan kapasitas suatu perangkat dalam menyediakan layanan kepada publik dengan cepat dan tepat. Sangat luar biasa ketepatan, waktu pengiriman yang dijanjikan, dan keandalan perangkat ini. Alat ini mencoba menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan sesuai harapan masyarakat di lapangan. Misalnya dalam pengelolaan kependudukan, pelayanan registrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual, saat ini beralih menggunakan SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) yang sudah terintegrasi. sistem ini akan memberikan notifikasi jika permohonan yang diajukan oleh masyarakat sudah selesai. Hal ini sangat memudahkan masyarakat di wilayah Kelurahan Karanganyar.





Gambar 2. Tampilan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu
Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aspek *responsiveness* merupakan keinginan perangkat untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan cepat. Hal ini berkaitan dengan profesionalisme dalam bekerja. Memberikan jawaban dan merespon kebutuhan masyarakat secepat dan seprofesional mungkin merupakan bukti kerja profesional. Pemerintah telah berusaha memberikan dukungan yang sangat baik kepada masyarakat. Masyarakat masih menganut rasa kekeluargaan dengan masyarakat lainnya meskipun masih terdapat kesenjangan antara warga dengan pemerintah. Hal ini tidak akan mempengaruhi rasa gotong royong di antara mereka dan pemerintah mempunyai kewajiban, dari yang tertinggi hingga yang terendah, untuk melayani dan menjamin kesejahteraan masyarakat.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keamanan terdiri dari kebaikan, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparat kepolisian dalam menciptakan rasa percaya dan aman di masyarakat. Tidak ada alasan untuk meragukan keamanan penyediaan layanan di kelurahan Karanganyar. Tidak hanya pemerintah yang membuat aturan tersebut, namun Pada prinsipnya sikap menghargai dan saling menghormati harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dan terhadap setiap orang, termasuk dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi empati adalah keinginan aparaturnya untuk memahami dan

memperhatikan kebutuhan masyarakat. Menyadari setiap permasalahan dan keluhan yang dialami oleh masyarakat serta memberikan bantuan informasi ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Pemerintah memiliki pemahaman yang mendalam akan keperluan warga. Saat orang tidak dapat mengakses pelayanan di kantor, perangkat tetap menjadi sumber informasi terbaik bagi masyarakat.

Faktor-Faktor dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Karanganyar :

1. Pekerjaan profesional staf. Kompetensi profesional dalam pelaksanaan setiap tugas merupakan tanggung jawab pejabat, khususnya negara. Mereka harus ditugaskan pada bidang keahliannya masing-masing. Selain itu, aparaturnya harus mempunyai pengetahuan yang komprehensif mengenai peralatan pelayanan agar tidak mengganggu pemberian pelayanan kepada penerima pelayanan. Dalam hal mengelola alat servis, tidak ada keraguan dalam hal tersebut. Pemerintah sendiri beberapa kali mengumumkan bahwa aparaturnya juga diikutsertakan dalam pelatihan, Hal ini karena tuntutan masyarakat, selain kemajuan teknologi yang terus meningkat, adanya perkembangan teknologi mengharuskan bagi pelayanan untuk beradaptasi agar dapat berfungsi dengan baik. Lebih mudah dan cepat, akurat dan tepat.

2. Konsistensi di antara pemerintah. Selain keahlian mengoperasikan peralatan, aspek yang paling utama dalam suatu organisasi adalah kolaborasi dan kohesi yang efektif antara anggota-anggotanya, terutama jika organisasi tersebut adalah badan pemerintahan yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Aparatur selalu tetap bersatu, selalu bekerja sama untuk melayani masyarakat dan saling mendukung dalam misinya masing-masing.
3. Peralatan kantor yang lengkap. Ketersediaan fasilitas pemeliharaan sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus karena merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

b) Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karanganyar, yakni: a) Bantuan yang Terbatas. Dukungan terbatas ini tidak berupa pelayanan administrasi di Kelurahan Karanganyar kepada masyarakat melainkan bantuan sarana dan prasarana dari pemerintah pusat misalnya seperti lemari penyimpanan arsip yang dirasa masih kurang serta masih kurangnya sistem yang terintegrasi untuk mempermudah pelayanan aparatur kepada Masyarakat.

Kesimpulan

Pemerintah Kelurahan Karanganyar Kota Bandung dalam hal ini memakai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang Teknologi Informasi. Penerapan teknologi informasi tersebut seperti mengadopsi teknologi informasi dan *e-government* untuk mempermudah akses dan pengiriman pelayanan publik, Membangun portal

pelayanan publik *online* yang memudahkan warga dalam mengakses informasi dan layanan dan Memastikan keamanan data dan perlindungan privasi dalam penggunaan teknologi. Strategi ini dapat disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan masyarakat di lapangan. Penting sekali bagi pemerintah Kelurahan Karanganyar Kota Bandung untuk memiliki tekad yang kuat dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat dan melibatkan warga dalam upaya perbaikan tersebut.

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Karanganyar sudah berjalan dengan cukup baik dan lancar. Pada pelaksanaannya masih ditemukan sedikit hambatan, namun hal tersebut sudah diselesaikan dengan baik dan cepat oleh aparatur. Dilihat dari dimensi *tangibles*, semua fasilitas fisik dinilai masyarakat sudah cukup baik. Sedangkan dalam dimensi reliabilitas, ditandai dengan adanya SIPAKU yang memudahkan pengurusan administrasi bagi masyarakat. Hal ini merupakan strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan dari segi dimensi daya tanggap, masyarakat menilai aparatur sudah profesional dalam melayani kebutuhan warganya. Meskipun demikian, ketika masyarakat kesulitan mendapatkan pelayanan di kantor, peralatan pelayanan masyarakat selalu menjadi sumber terbaik dalam hal keselamatan dan empati.

Kurangnya bantuan dari pemerintah pusat seperti sarana dan prasarana misalnya seperti lemari penyimpanan arsip yang dirasa masih kurang serta masih kurangnya sistem yang terintegrasi untuk mempermudah pelayanan aparatur kepada masyarakat. Selain itu, mengingat perubahan zaman dan kemajuan teknologi, pelatihan dan pendidikan pegawai negeri sipil yang

mendukung terciptanya pelayanan berkualitas juga diperlukan.

REFERENSI

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2017). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- Ali, Rudolfus. 2017. "Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu." *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 2(1): 6.
- Dwiyanto, Agus. 2017. UGM Press *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*.
- Fandy Tjiptono. 2019. "Pengertian Kepuasan Menurut Lovelock Dan Wirtz Dikutip Oleh Fandy Tjiptono." *Universitas Muhammadiyah Magelang*.
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 115. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>
- Mulgan, Geoff. 2008. "The Art Of Public Strategy: Mobilizing Power And Knowledge For The Common Good." *Public Administration*.
- Pearce, Jhon A., and Richard B. Robinson. 2009. Jakarta: Salemba Empat *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, Dan Pengendalian*.
- Publik, Pelayanan, and Presiden Republik Indonesia. 2009. "UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik"." *UU Nomor 25 Tahun 2009* Tentang"Pelayanan Publik".
- Praera, R., Abdussamad, Z., & Amala, R. (2021). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kinerja di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 3(2), 110-125. Retrieved from <http://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/425>
- Ramli, Muhammad. 2013. "Manajemen Pelayanan Publik." : 1-309.
- Rangkuti, Freddy. 2013. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, Dan OCAI*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. "Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi." *Bumi Aksara*.
- Sugiyono, Prof.Dr. 2016. Alfabeta, cv. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.