

Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembangunan Ekonomi

Riskamatul Umami¹, Ari Saputra², Cholidah Utama³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

E-mail: riskamatulumami@gmail.com¹, putraarla1993@gmail.com²,
cholidahutama_uin@radenfatah.ac.id³

Article History:

Received: 30 Oktober 2025

Revised: 29 November 2025

Accepted: 09 Desember 2025

Keywords: Pelayanan publik, partisipasi masyarakat, kepuasan masyarakat, pembangunan ekonomi, good governance

Abstract: Penelitian ini membahas peran partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan menjadi dasar terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melalui pendekatan kualitatif dengan studi pustaka, penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan pembangunan ekonomi berdasarkan teori SERVQUAL, teori kepuasan (disconfirmation), serta teori institusional. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang pada gilirannya berperan sebagai mediator dalam memperkuat hubungan antara pelayanan publik dan pembangunan ekonomi. Partisipasi masyarakat dalam bentuk advokasi, pemberdayaan, dan kontrol sosial terbukti mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, berbagai tantangan seperti rendahnya budaya melayani, keterbatasan kompetensi aparatur, kesenjangan digital, dan keamanan data masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Penelitian ini merekomendasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui reformasi birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur, penerapan teknologi informasi yang inklusif, serta penguatan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat menjadi faktor kunci dalam mendorong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada intinya terkait good governance dalam pemenuhan kebutuhan hak-hak masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan (Dewi & Tobing, 2021). Dalam cakupan yang lebih luas, penerapan tata kelola pelayanan publik yang efektif dapat memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kondisi ekonomi, serta menghindari krisis dan kegagalan serupa di masa depan (Achmad, 2006). Pelayanan publik yang baik dan tata kelolanya adalah bentuk kehadiran negara yang wajib diterima oleh masyarakat sebagai haknya (Dewi., 2021). Tata kelola yang baik dan profesional melalui sistem manajemen organisasi pemerintahan yang baik menuntut pelayanan publik yang berkualitas dengan sumber daya aparatur yang handal, profesional, berintegritas, inovatif dan memiliki kapasitas kelas dunia (Nor., 2021).

Kepentingan atas kinerja pemerintah daerah tercermin dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menekankan perlunya peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas pemerintahan daerah. Dalam hal ini, Jatmiko (2020) mengatakan bahwa penting dalam memperhatikan berbagai elemen termasuk relasi antara Pemerintah Pusat dan daerah maupun antar daerah menjadi krusial dalam menghadapi tantangan global di dalam kerangka sistem pemerintahan negara. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil dari kegiatan atau program yang telah atau akan dicapai dengan menggunakan anggaran yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif. Hal ini menggambarkan bahwa meningkatkan kinerja pemerintah daerah mengharuskan adanya evaluasi yang teliti terhadap output dan dampak dari aktivitas pemerintah.

Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Menurut Prasetyo (2022), keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat memperkuat kelancaran pemerintahan. Dengan partisipasi aktif masyarakat, pemerintah daerah dapat mewujudkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB). Hal ini menggarisbawahi pentingnya peran aktif masyarakat dalam mencapai tujuan-tujuan pemerintah daerah. Ayat (1) Pasal 16 dari Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menekankan pentingnya mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dalam melaksanakan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tak hanya itu, Tobade (2019) menjelaskan bahwa keterlibatan masyarakat yang minim dalam proses pembangunan dapat menyebabkan kelancaran pembangunan terganggu. Oleh karena itu, partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi pembangunan menjadi esensial dan tidak dapat diabaikan. Tanpa partisipasi masyarakat dalam pengawasan pembangunan, program pembangunan dapat menuju arah yang bertentangan dengan tujuan yang telah digariskan. Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pembangunan sangat krusial untuk menjamin bahwa pembangunan baik yang bersifat fisik atau non-fisik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Affan (2021) menyoroti bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan bukanlah sekadar opsi melainkan sebuah hak yang dijamin oleh konstitusi sebagai hak asasi warga negara sebagaimana diatur dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Partisipasi masyarakat tidak hanya dibutuhkan dalam merencanakan dan memutuskan pembangunan, tetapi juga dalam mengawasi pelaksanaannya. Dalam mendukung pembangunan berkelanjutan, Gunanjar (2019) menjelaskan bahwa efektivitas kebijakan dan layanan publik bergantung pada pengelolaan sektor publik yang akuntabel, transparan, dan partisipatif. Hal ini

mencakup tuntutan new public governance dan open governance di mana lembaga-lembaga pengawasan memiliki peran penting dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat untuk mencegah kesalahan pengelolaan, korupsi, serta untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan aktif masyarakat memiliki peran utama dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah dengan memperkuat pelaksanaan pemerintahan berdasarkan prinsip-prinsip kebaikan pemerintahan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan studi dengan tujuan mengevaluasi sejauh mana partisipasi masyarakat terhadap peningkatan efektivitas kinerja pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan publik serta pembangunan

LANDASAN TEORI

Dalam mengkaji keterkaitan antara pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan pembangunan ekonomi, teori-teori yang relevan menjadi dasar penting dalam membangun kerangka pemikiran. Kualitas pelayanan publik sering kali dikaitkan dengan seberapa baik pemerintah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan adil. Salah satu teori yang paling sering digunakan dalam menilai kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menekankan lima dimensi utama yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang kesemuanya memainkan peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks pemerintahan, penerapan prinsip-prinsip ini memungkinkan evaluasi terhadap bagaimana institusi negara memenuhi tanggung jawabnya dalam melayani publik secara efisien dan manusiawi.

Kepuasan masyarakat sendiri merupakan hasil dari evaluasi internal warga negara terhadap pengalaman mereka dalam menerima pelayanan. Teori disconfirmation menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan. Faktor-faktor seperti kejelasan prosedur, kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan menjadi penentu penting dalam membentuk kepuasan tersebut. Dalam pelayanan publik, kepuasan bukan hanya sekadar persepsi subjektif, melainkan juga berkaitan erat dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan, kepatuhan terhadap peraturan, dan dukungan terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, pemahaman tentang kepuasan masyarakat menjadi elemen penting dalam pengukuran kinerja sektor publik secara menyeluruh.

Selanjutnya, pembangunan ekonomi dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik sangat bergantung pada kualitas institusi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Teori institusional menyatakan bahwa keberadaan institusi yang akuntabel, transparan, dan responsif menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi biaya transaksi, memperlancar aliran investasi, dan meningkatkan daya saing daerah. Dalam hal ini, pelayanan publik menjadi instrumen strategis yang mendorong percepatan pembangunan ekonomi, baik di tingkat lokal maupun nasional, dengan menyediakan prasarana kelembagaan yang mendukung mobilisasi sumber daya secara optimal

METODE PENELITIAN

Dalam menyelesaikan makalah ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (library research). Penelitian ini mengkaji kritis pemikiran tokoh-tokoh dan literatur buku, jurnal, dan yang berkaitan lainnya yang memang sesuai dengan materi yang akan disajikan. Miqzaqon T dan Purwoko mengemukakan bahwa penelitian kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah dan sebagainya. (Asmendri, 2020) . Khatibah mengemukakan penelitian kepustakaan sebagai kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data dengan menggunakan metode/teknik tertentu guna mencari jawaban atas permasalahan yang dihadapi melalui penelitian kepustakaan.

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data ini menggunakan data sekunder yaitu dengan mengumpulkan data secara tidak langsung melalui literatur, buku, dan jurnal yang terkait dengan pembahasan, Kemudian setelah mengumpulkan data maka selanjutnya yaitu menganalisis materi melalui studi pustaka dengan hasil dari analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dari berbagai sumber pustaka, ditemukan beberapa definisi atau pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang kami kutip dari pendapat sejumlah ahli dan dapat kami uraikan sebagai berikut:

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

Sedangkan pengertian pelayanan publik Adalah ;

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah:Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi

kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat, dll.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Joko Widodo(2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik(pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terbukti menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diterima. Sebagai contoh, studi di Desa Uelincu Poso menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berkontribusi sebesar 45,7% terhadap kepuasan masyarakat.

Dimensi keandalan, yang mencakup kemampuan petugas dalam memberikan layanan sesuai dengan janji, menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan. Kepastian waktu layanan dan akurasi informasi yang diberikan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, daya tanggap yang mencerminkan kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat juga berperan penting. Masyarakat cenderung merasa dihargai dan puas ketika petugas menunjukkan perhatian dan respons yang cepat terhadap masalah mereka.

Dimensi jaminan, yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya melalui pengetahuan dan sikap yang profesional, juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan. Masyarakat merasa lebih nyaman dan puas ketika mereka yakin bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya dan aman. Empati, yang mencakup perhatian individu terhadap pelanggan, juga memainkan peran penting. Ketika petugas menunjukkan sikap peduli dan memahami kebutuhan masyarakat, hal ini meningkatkan kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan dalam dimensi-dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur

pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan masyarakat yang tinggi akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan ekonomi.

3. Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan dan peningkatan Kualitas pelayanan Publik

Sebagai warga negara, masyarakat sipil memiliki kemampuan untuk bertindak secara kolektif dalam menyampaikan kebutuhan melalui ruang demokrasi, baik melalui kritik di media sosial, pengaduan kepada lembaga berwenang, maupun gugatan terkait pelayanan publik. Agar prinsip check and balance dapat diterapkan secara maksimal, diperlukan tiga fungsi utama sebagai pilar ideal demokrasi dalam peran masyarakat sipil.

a. Advokasi

Masyarakat sipil, melalui organisasi seperti LSM, NGO, dan CSO, bertugas memberikan perlindungan hukum kepada warga yang mengkritik pelayanan publik. Selain itu, negara juga harus turut serta dalam menjamin perlindungan hukum dan keselamatan individu. Jika ada sinergi antara LSM dan negara dalam memberikan perlindungan ini, maka partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik akan meningkat.

b. Pemberdayaan(Empowerment)

Dalam negara demokrasi, masyarakat sipil idealnya aktif dalam memberdayakan masyarakat. Organisasi seperti NGO dan CSO dapat berkontribusi melalui pendidikan politik dan literasi. Dengan memahami pentingnya peran masyarakat sipil dalam pembangunan negara, masyarakat akan memiliki pemikiran kritis. Ketika nalar kritis tumbuh, masyarakat akan lebih aktif dalam mengawal dan berpartisipasi dalam kebijakan publik.

c. Kontrol Sosial

Keterlibatan masyarakat sipil dalam proses pengambilan keputusan (decision-making) menciptakan keseimbangan politik. Melalui kerja sama dengan media, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Kesadaran akan pentingnya peran mereka dalam demokrasi memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam kontrol sosial. Dengan dukungan teknologi dan penerapan e-government, masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik melalui perangkat digital.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik, diperlukan penguatan peran masyarakat sipil melalui advokasi, pemberdayaan, dan kontrol sosial. Dengan kesadaran akan tanggung jawab yang diemban, masyarakat sipil akan semakin terlibat dalam pengawasan pelayanan publik secara aktif dan berkelanjutan.

4. Peran Kepuasan Masyarakat sebagai Mediator dalam Proses Pembangunan Ekonomi

Kepuasan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai indikator kinerja pelayanan publik, tetapi juga sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan publik dan pembangunan ekonomi. Masyarakat yang puas cenderung lebih mendukung kebijakan pemerintah, berpartisipasi aktif dalam program-program pembangunan, dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap institusi pemerintah. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam konteks sosial dan ekonomi.

Penelitian di BUMDes Desa Karang Dapo Baru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kepuasan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi desa. Masyarakat yang puas dengan pelayanan publik lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi lokal, seperti mengikuti pelatihan keterampilan, mendirikan usaha, atau berinvestasi dalam infrastruktur desa. Kepuasan masyarakat juga meningkatkan loyalitas dan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah.

Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik lebih cenderung untuk mematuhi peraturan dan mendukung kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk pembangunan ekonomi. Hal ini menciptakan stabilitas sosial dan politik yang diperlukan untuk pelaksanaan program-program pembangunan yang efektif. Kepuasan masyarakat juga berperan dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif. Investor cenderung memilih lokasi investasi yang memiliki masyarakat yang puas dan mendukung, karena hal ini mengurangi risiko sosial dan meningkatkan potensi pasar.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya berdampak pada sektor publik, tetapi juga pada sektor swasta dan perekonomian secara keseluruhan. Perlu dicatat bahwa kepuasan masyarakat tidak selalu berbanding lurus dengan pembangunan ekonomi. Faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi global, kebijakan pemerintah pusat, dan faktor alam juga mempengaruhi proses pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, meskipun kepuasan masyarakat berperan penting, ia harus dipandang sebagai salah satu faktor dalam konteks yang lebih luas. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan mediator yang penting dalam hubungan antara kualitas pelayanan publik dan pembangunan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat dapat mempercepat proses pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

5. Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya budaya melayani di kalangan aparatur sipil negara (ASN). Menurut Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, mindset melayani publik yang belum terbangun dengan baik menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi dan pola pikir aparatur sangat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum optimal. Seringkali, sumber daya manusia yang ditempatkan di unit pengelolaan pengaduan tidak memiliki kompetensi yang memadai, sehingga masalah yang dihadapi masyarakat tidak dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas dan profesionalisme petugas dalam menangani pengaduan Masyarakat.

Tantangan berikutnya adalah kesenjangan digital yang masih terjadi di beberapa daerah. Banyak masyarakat, terutama di daerah terpencil, belum memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menyulitkan mereka dalam mengakses layanan publik yang semakin berbasis digital. Untuk itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dan memberikan pelatihan literasi digital kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan publik secara optimal.

Keamanan data juga menjadi tantangan serius dalam pelayanan publik berbasis digital.

Bocornya data pribadi masyarakat dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Laporan National Cyber Security Index (NCSI) tahun 2022 menunjukkan bahwa skor Indonesia dalam konteks keamanan data hanya sebesar 38,96 dari nilai paling tinggi 100, menempatkan Indonesia di peringkat ke-3 terendah di antara negara G-20 .

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang komprehensif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan, misalnya, telah menerapkan strategi berupa pembangunan Mall Pelayanan Publik, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), penyediaan sarana dan prasarana, sosialisasi pelayanan, maklumat dan motto layanan, e-signature, survei kepuasan masyarakat, dan pengembangan sistem informasi layanan. Strategi ini menunjukkan kesesuaian dengan teori peningkatan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996) .

Selain itu, penerapan prinsip-prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat juga penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya integrasi prinsip-prinsip tersebut dalam setiap aspek pelayanan publik . Meskipun tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik cukup besar, namun dengan adanya strategi yang tepat dan komitmen dari semua pihak, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dan pada akhirnya mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memegang peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi pelayanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik secara keseluruhan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap bagaimana masyarakat menilai kinerja lembaga pemerintah. Ketika pelayanan diberikan dengan profesional, adil, dan efisien, masyarakat cenderung merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepuasan masyarakat sendiri memiliki implikasi yang luas, bukan hanya sebagai indikator kinerja pelayanan, tetapi juga sebagai faktor pendorong pembangunan ekonomi. Masyarakat yang puas akan lebih terlibat dalam program pembangunan, memiliki semangat kewirausahaan yang lebih tinggi, serta mendukung kebijakan-kebijakan pemerintah. Hal ini menciptakan siklus yang positif antara pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi, terutama di tingkat lokal atau daerah.

Tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa diabaikan. Rendahnya kompetensi sumber daya manusia, kurangnya sarana pendukung, serta lemahnya budaya melayani menjadi hambatan nyata yang memerlukan solusi strategis. Oleh karena itu, reformasi birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur, penerapan teknologi informasi yang inklusif, serta pelibatan masyarakat dalam pengawasan layanan menjadi langkah-langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Asmendri, dan Milya Sari. 2020. “Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA.” *Natural Science : Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA* 6 (1).
- Affan, I. (2021). *Urgensi Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. DE LEGA LATA Jurnal Ilmu Hukum, 6, 131.
- Unanjar, G. G., Nurhayati, S., Mujiyanto, & Rachman, Y. P. (2019). *Pengawasan Dengan Partisipasi Masyarakat dan Penerapannya Di Indonesia*. Jurnal Pengawasan, 1(1), 18–28.
- Jatmiko, B. (2020). *Pengaruh Pengawasan Internal, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman*. Jurnal Akuntansi Trisakti, 7(2), 231–246.
- Prasetyo, D., Sa’adah, N., & Azhar, M. (2022). *Penyaluran Bantuan Sosial untuk Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)*. Diponegoro Law Jurnal, 11(2).
- Pambudi, A. S., & Hidayati, S. (2020). *Analisis Perilaku Sosial Pengguna Moda Transportasi Perkotaan: Studi Kasus Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta*. Bappenas Working Papers, 3(2), 143-156.
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2021). *Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. International Review on Public and Nonprofit Marketing*. doi:10.1007/s12208-021-00297-0
- Achmad, D. (2006). *Concept and good corporate governance implementation: In Indonesian Context*. Jakarta: Ray Indonesia