

INOVASI BUDAYA PELAYANAN PUBLIK: MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Fifi Febriandiela¹⁾; Aldri Frinaldi²⁾

¹⁾²⁾ Universitas Negeri Padang
e-mail: fififebriandiela1702@gmail.com

Abstract

This research was conducted on the culture of implementing public services in Indonesia with the aim of analyzing the implementation of public services and finding out what kind of culture is adhered to by public service implementers in Indonesia, what kind of habits are carried out and what innovations can be made to this culture so that it can produce a culture of service a better public. The method used in this research is through a literature study which collects several previous studies to answer what the current public service culture is like and what innovations need to be made. Results obtained in the First study; is the principle of legal equality. The second is to apply the principle of neutrality of government bureaucracy in the field of practical politics. The third is to apply the bureaucratic code of ethics in the delivery of public services.

Keywords: Innovation, Culture, Public Service

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada budaya pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dengan tujuan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dan mengetahui budaya seperti apa yang dianut oleh pelaksana pelayanan publik di Indonesia, kebiasaan seperti apa yang dilakukan dan apa saja inovasi yang bisa dilakukan terhadap kebudayaan tersebut sehingga bisa menghasilkan budaya pelayanan publik yang lebih baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi literatur yang mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu untuk menjawab seperti apa budaya pelayanan publik saat ini dan inovasi apa saja yang harus dilakukan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian Pertama; adalah asas kesamaan hukum. Kedua adalah menerapkan prinsip netralitas birokrasi pemerintah di dalam bidang politik praktis, Ketiga adalah menerapkan kode etik birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: Inovasi, Budaya, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, pelayanan sangatlah dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pelayanan publik selalu berkaitan dengan suatu kelompok atau instansi yang memiliki tugas dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik bersifat sangat penting, karena menyangkut kepada kepentingan

masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh dirinya sendiri. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada para masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Lembaga-lembaga Pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang yang telah ditentukan. Berdasarkan Undang - undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Pelayanan publik

merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan hak setiap penyedia layanan oleh warga negara sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Definisi pelayanan publik juga tertulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yaitu, setiap kegiatan pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang dibentuk oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah) dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan hak - haknya. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasanya. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur dari kinerja pemerintah yang paling terlihat. Hal tersebut karena masyarakat dapat merasakan serta menilai secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah juga harus memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika layanan memenuhi persyaratan atau sesuai dengan harapan klien, layanan tersebut mungkin dianggap berkualitas tinggi. Melayani kebutuhan masyarakat melalui suatu lembaga yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikenal dengan istilah pelayanan publik. (Abdussamad, 2019).

Efektivitas pelayanan publik di lokasi tersebut akan meningkat seiring dengan tersedianya pelayanan yang berkualitas. Peningkatan kesejahteraan masyarakat mungkin dipengaruhi oleh efektivitas layanan publik. Selain itu, perekonomian bangsa dapat diperkuat dengan efisiensi layanan yang ditawarkan. Hal ini terjadi karena efektivitas pelayanan publik dapat menurunkan jumlah uang yang dikeluarkan negara untuk memenuhi kebutuhan lembaga pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat menentukan

seberapa sukses sebenarnya pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Salah satu tanda keberhasilan pelayanan publik adalah kepuasan konsumen terhadap penawaran yang diberikan.

Lembaga ini sangat mementingkan evaluasi layanan pelanggan. Kepercayaan masyarakat terhadap suatu institusi dipengaruhi oleh evaluasi kualitas pelayanan. Karena Anda dapat menjamin kualitas layanan suatu institusi dengan kepercayaan tersebut. Selain itu, masyarakat juga akan mempunyai persepsi positif terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk berperan dalam meningkatkan standar pelayanan publik saat ini. Sejumlah persyaratan harus dipenuhi agar dapat memberikan layanan yang berkualitas, antara lain layanan harus diberikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, infrastruktur pendukung operasional layanan harus cukup berkembang, dan sumber daya manusia yang tersedia memenuhi standar. Dengan bantuan yang unggul, maka efektivitas pelayanan publik pun akan tercipta.

Budaya adalah sebuah konsep yang memiliki banyak interpretasi dan definisi berbeda menurut para ahli. Budaya merujuk pada pola pikir, nilai, kepercayaan standar, tradisi, bahasa, karya seni, dan informasi yang dimiliki suatu kelompok masyarakat. Salah satu definisi budaya yang populer dikemukakan oleh antropolog Clifford Geertz.

Menurut Geertz (1994) dalam Aini (2020), budaya adalah "sistem makna yang dihasilkan oleh manusia, yang diteruskan melalui simbol-simbol dan dilakukan dalam bentuk tindakan sosial." Ini berarti bahwa budaya adalah cara manusia memberi makna pada dunia melalui simbol-simbol yang dihasilkan, seperti bahasa, ritual, seni, dan lain-lain.

Sementara itu, antropolog lainnya, Menurut E.B. Tylor, kebudayaan adalah "keseluruhan kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan kebiasaan-

kebiasaan lain yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat.” Menurut definisi ini, kebudayaan mencakup seluruh aspek keberadaan manusia yang diperoleh dan diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya.

Selain itu, ahli sosiologi Raymond Williams menyatakan bahwa budaya adalah "keseluruhan cara hidup bagi suatu masyarakat, termasuk nilai-nilai, norma-norma, dan institusi-institusi sosial yang ada." Definisi ini menyoroti bahwa budaya tidak hanya terdiri dari aspek-aspek mental dan simbolik, tetapi juga mencakup struktur sosial dan organisasi masyarakat.

Dalam perspektif lain, antropolog Marvin Harris berpendapat bahwa budaya adalah "sistem adaptasi manusia terhadap lingkungannya." Harris menekankan bahwa budaya adalah cara manusia berinteraksi dengan alam dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Meskipun terdapat perbedaan dalam definisi budaya, ada beberapa kesamaan dalam pemahaman para ahli tentang konsep ini. Budaya dipandang sebagai sesuatu yang dihasilkan oleh manusia, dipelajari dan diwariskan melalui proses sosialisasi, dan mempengaruhi cara manusia berpikir, bertindak, dan berinteraksi dengan lingkungannya.

Pelayanan publik adalah salah satu aspek penting dalam pembangunan sebuah negara. Bagaimana sebuah pemerintahan melayani masyarakatnya adalah cerminan dari kualitas demokrasi dan kesuksesan pembangunan suatu negara. Namun, saat ini budaya pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan terbesar dalam budaya pelayanan publik di Indonesia adalah tingkat korupsi yang masih tinggi. Praktek pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang masih sering terjadi di berbagai lembaga pemerintahan. Hal ini menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan pada pelayanan publik dan merasa tidak dihargai.

Selain itu, rendahnya kompetensi dan motivasi para pegawai pelayanan

publik juga menjadi masalah yang perlu diatasi. Banyak pegawai yang kurang memiliki kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Kurangnya motivasi dan semangat dalam bekerja juga berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Harapan Terciptanya Budaya Pelayanan Publik yang Positif. Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya memperbaiki budaya pelayanan publik dan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi tantangan yang ada. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan merumuskan berbagai kebijakan dan undang-undang yang mengatur pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selain itu, pemerintah juga telah melakukan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pegawai pelayanan publik. Program pelatihan dan pengembangan keterampilan telah dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menawarkan layanan berkualitas kepada masyarakat.

Selain upaya dari pemerintah, partisipasi aktif masyarakat juga sangat penting dalam membangun budaya pelayanan publik yang baik. Masyarakat perlu berperan sebagai pengawas dan melaporkan jika ada praktek korupsi atau penyalahgunaan wewenang yang terjadi. Melalui partisipasi aktif.

Kontribusi yang dapat dilihat pada penelitian ini adalah di mana selanjutnya menggunakan analisis Kesenjangan Pengetahuan dalam Penelitian Pelayanan Publik dalam sebuah inovasi budaya atau perubahan dalam mensejahterakan Masyarakat di Indonesia.

METODE

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan literatur, yang mengumpulkan sejumlah penelitian sebelumnya untuk dibahas seperti apa budaya pelayanan

publik saat ini dan inovasi apa saja yang harus dilakukan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pendekatan studi literatur meliputi pengumpulan informasi dari perpustakaan, membaca dan mencatat, serta mengorganisasikan bahan penelitian (Zed, 2008:3). Penelitian, khususnya penelitian akademis yang tujuan utamanya adalah mengembangkan komponen teoritis dan praktis, memerlukan bacaan literatur. Setiap peneliti melakukan tinjauan literatur dengan tujuan utama mengidentifikasi sumber potensial untuk membangun landasan teoritis, kerangka konseptual, dan asumsi sementara juga disebut sebagai hipotesis penelitian.

agar para sarjana dapat memanfaatkan, menugaskan, mengkategorikan, dan menata berbagai perpustakaan sesuai dengan bidangnya. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik dan komprehensif tentang subjek yang mereka pelajari dengan melakukan tinjauan literatur. Sebelum terjun ke lapangan untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi subjek penelitian dan rumusan masalah sebelum melakukan tinjauan pustaka ini (Darmadi, 2011)

Salah satu strategi yang digunakan dalam penelitian ilmiah untuk mengumpulkan dan mengkaji data dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian adalah teknik penelitian studi literatur. Metode ini melibatkan kajian pustaka yang komprehensif dan mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang topik yang diteliti.

Langkah-langkah dalam Metode Penelitian Studi Literatur :

Identifikasi Topik Penelitian

Langkah pertama Menemukan subjek penelitian merupakan langkah awal dalam teknik penelitian studi literatur yang akan diteliti. Topik penelitian haruslah relevan dengan bidang studi yang sedang diteliti dan harus memiliki sumber literatur yang memadai untuk dianalisis.

Pencarian dan Seleksi Sumber Literatur

Setelah topik penelitian teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah melakukan pencarian sumber literatur yang relevan. Pencarian dapat dilakukan melalui berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan konferensi ilmiah. Penting untuk memilih sumber literatur yang berkualitas dan terpercaya untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi yang diperoleh.

Analisis Sumber Literatur

Setelah sumber literatur terkumpul, langkah berikutnya adalah menganalisis informasi yang terdapat dalam sumber-sumber tersebut. Analisis dapat dilakukan dengan mengidentifikasi tema utama, metode penelitian yang digunakan, temuan utama, dan kesimpulan yang dihasilkan oleh peneliti sebelumnya. Analisis ini membantu peneliti memahami perkembangan penelitian terkini dan menyusun kerangka teoritis yang kuat untuk penelitian mereka.

Sintesis Informasi

Setelah analisis sumber literatur selesai, peneliti perlu mensintesis informasi yang diperoleh untuk membentuk pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian. Sintesis informasi ini melibatkan penyusunan dan pengorganisasian temuan-temuan dalam referensi sastra yang sesuai. Selain itu, peneliti dapat menentukan kebutuhan penelitian saat ini dan mencari potensi penelitian lanjutan.

Penulisan dan Penggalan Hasil Penelitian

Langkah terakhir dalam metode penelitian studi literatur adalah penulisan yang merupakan hasil dari analisis sumber literatur dan dari hasil sintesis informasi yang sebelumnya dilakukan oleh penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi sektor publik merupakan bagian dari visi pemerintah provinsi, kabupaten, dan pemerintah daerah. Slogan pengelola pemerintahan yang konsisten

memperhatikan hak-hak dasar dan kepentingan masyarakat adalah “pemerintahan yang bersih dan melayani”. Hanya Satu Organisasi Upaya kolaboratif untuk menciptakan kreativitas sebagai budaya tempat kerja menggunakan gerakan Satu Kreativitas, yang mengamanatkan bahwa satu pemerintahan mengembangkan inovasi setidaknya selama satu tahun. Kontes inovasi pelayanan publik merupakan salah satu taktik yang digunakan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Persaingan yang sehat antara pemerintah dan daerah diharapkan dapat melahirkan inovasi pelayanan publik yang baik dan efektif, serta harus memenuhi kriteria obyektif yang diperlukan agar dapat diakui. Kompetisi ini meliputi penjangkaran, seleksi, evaluasi, dan penghargaan terhadap inovator dan replikator dari pemerintah kabupaten/kota dan provinsi serta dunia usaha lokal. Tujuan dari kompetisi ini adalah untuk mendorong peningkatan pesat dalam kualitas pelayanan publik.

Upaya strategis diperlukan untuk mewujudkan cita-cita tersebut guna menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan tercapainya peningkatan kualitas.

Setiap pemerintahan harus menghasilkan satu tahun penemuan untuk mendukung gerakan satu lembaga, satu inovasi. Harapan masyarakat terhadap pelayanan prima pada seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah diharapkan dapat diwujudkan melalui kompetisi inovasi pelayanan publik yang diharapkan dapat mempercepat kemajuan mutu pelayanan publik dan mendorong persaingan yang sehat antar

pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan munculnya inovasi pelayanan publik, salah satu inisiatif utama untuk mencapai penyediaan layanan publik berkualitas tinggi terwujud. Salah satu terobosan dalam pelayanan publik adalah inovasi pelayanan publik, yang dapat berupa konsep orisinal yang kreatif, adaptasi, atau modifikasi yang secara langsung atau tidak langsung membantu masyarakat. Pemerintah telah menggenjot penyelenggaraan pelayanan publik. Namun pertumbuhan ini belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan masyarakat, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dipercepat. Gerakan inovasi satu lembaga dan satu produk sedang dilakukan oleh pemerintah sebagai cara untuk mempercepat peningkatan kualitas layanan publik dalam jangka panjang. Kompetisi inovasi pelayanan publik diperlukan agar inisiatif ini dapat mencapai standar pelayanan prima dan mendorong persaingan yang sehat antara pemerintah dan daerah.

Pedoman penyelenggaraan kompetisi inovasi pelayanan publik diperlukan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah guna menjawab kebutuhan dan tantangan pengembangan inovasi pelayanan publik yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat, serta untuk memberikan arahan yang lebih jelas bagi pihak-pihak yang terlibat.

Kebahagiaan masyarakat karena terpenuhinya kebutuhannya merupakan tujuan akhir dari proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat menerima pelayanan dari pemerintah sesuai dengan keputusan yang diambil. Menurut Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur mengenai pelayanan publik, pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan setiap orang.

Meskipun demikian, anomali atau ketidakpatuhan terhadap standar-standar ini masih terjadi dalam penyediaan layanan publik. Menurut jurnal *Public Service Concepts*, masih terjadi diskriminasi dalam pelayanan publik di Indonesia, dan kalangan aparatur negara tertentu masih terus mempersulit pelayanan. Oleh karena itu, muncullah kalimat “kalau bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah?” atau muncul “kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat?”. Tentu saja cara berpikir yang menyimpang ini tidak bisa dimaafkan dan harus segera dihilangkan karena bertentangan langsung dengan peraturan perundang-undangan dan makna pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan pelayanan yang berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang dibentuk oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. dengan tetap memperhatikan hak-hak mereka. Selain perilaku menyimpang pegawai pemerintah yang tidak jujur, optimalisasi layanan publik melalui aplikasi merupakan pendekatan inovatif lainnya dalam memberikan layanan publik. Sebagaimana tertuang dalam artikel jurnal “Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia”, penulis jurnal tersebut mengungkapkan bahwa persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik masih kurang. Dalam menggunakan

layanan publik yang menggunakan teknologi, masih terdapat kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan privasi masyarakat.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan pemerintah harus merasa puas terhadap pelayanan yang diperolehnya. Salah satu cara paling nyata untuk mengukur keberhasilan pemerintah adalah melalui pelayanan publik. Hal ini agar masyarakat umum dapat langsung merasakan dan menilai kualitas layanan yang ditawarkan.

Kekhawatiran masyarakat yang besar terhadap keamanan data pribadi tidak dapat dipisahkan dari kejadian di masa lalu, kemudahan penyebaran nomor identitas kependudukan, atau praktik seperti distribusi nomor ponsel, yang mengakibatkan seringnya SMS atau pesan yang mempromosikan produk. Masyarakat resah akibat hal ini.

Namun inovasi tidak bisa dipisahkan dari teknologi, karena pemanfaatan teknologi dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan dalam pelayanan publik. Jurnal *Analisis Implementasi Pelayanan Publik* merupakan jurnal terakhir yang penulis gunakan sebagai sumber penelitiannya. Penulis artikel ini menjelaskan bahwa kebutuhan masyarakat terkendala oleh ketidaktepatan informasi mengenai kelengkapan surat-surat yang dibutuhkan, dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui peraturan pelayanan publik secara online. Selain itu, permasalahan teknologi seperti koneksi internet yang lemah memberikan tantangan terhadap penyampaian layanan publik.

Kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan dipengaruhi oleh kualitas

pelayanannya. Karena Anda dapat menjamin kualitas layanan suatu institusi dengan kepercayaan tersebut. Masyarakat juga akan memiliki persepsi positif terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk berperan dalam meningkatkan standar pelayanan publik saat ini. Untuk memberikan layanan yang berkualitas, sejumlah persyaratan harus dipenuhi. Hal ini mencakup penyediaan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, memastikan sumber daya manusia memenuhi standar, serta memiliki infrastruktur dan fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan layanan.

Dengan mengatasi tantangan yang muncul selama proses pelayanan publik baik layanan tatap muka maupun online layanan yang berkualitas akan meningkatkan efektivitas layanan publik.

SIMPULAN

Perwakilan pemerintah harus menghormati atau mempraktikkan tiga prinsip agar dapat melaksanakan pelayanan publik secara non-partisan atau diskriminatif, termasuk:

1. Konsep persamaan hukum. Seluruh warga harus mempunyai akses yang adil terhadap pelayanan publik dari penyedia layanan publik. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat tanpa adanya perlakuan khusus selama proses pemberiannya.
2. Menerapkan konsep netralitas birokrasi pemerintahan dalam ranah politik aktual dengan melarang pegawai negeri sipil untuk bergabung dengan partai politik sebagai anggota atau pengurus. Perlunya mengulangi penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1999 yang kemudian disempurnakan dengan PP Nomor 12 Tahun 1999, diperlukan mengingat pemilihan kepala daerah dilakukan secara langsung.

3. Penetapan kode etik birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prioritas ketiga. Entitas pemerintah harus mengambil sejumlah tindakan, salah satunya adalah dengan tegas dan tegas menghukum pegawai yang melakukan perilaku diskriminatif.

Penyelenggaraan pelayanan publik melarang masyarakat pengguna memberikan “insentif” kepada penyelenggara pelayanan publik berupa ancaman sanksi bagi kedua belah pihak apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut. Pihaknya juga tidak memberlakukan seluruh surat rekomendasi dispensasi pelayanan publik.

Memastikan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan melalui kesetaraan hukum akan menumbuhkan budaya integritas dan disiplin bagi penyedia layanan serta masyarakat.

Melayani masyarakat merupakan bagian krusial dalam menjalankan kewajiban resmi. Landasan untuk mewujudkan bangsa yang adil dan kompetitif adalah memberikan pelayanan prima dan efisien kepada masyarakat. Untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada masyarakat, Indonesia telah melakukan upaya signifikan untuk meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu kemajuan dalam pelayanan publik yang diadopsi oleh Indonesia. Masyarakat dapat menerima pelayanan dari pemerintah dengan lebih cepat, efektif, dan transparan berkat pemanfaatan TIK. Pengembangan aplikasi atau portal seluler yang memfasilitasi akses informasi online,

pengajuan permohonan, dan pelaporan pengaduan adalah salah satu contohnya.

Selain itu, pemerintah telah mempercepat proses pelayanan publik melalui sejumlah inisiatif. Ambil contoh inisiatif “layanan satu atap” yang menyatukan beberapa layanan publik di satu lokasi. Berkat skema ini, masyarakat bisa mendapatkannya tanpa harus mengunjungi beberapa kantor pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 6(2), 73–82.
- Adristi, D., Feblianto, E., & Ismail, H. (2019). Aplikasi Sayang Warga Di Kelurahan Gundih The Effectiveness Of Citizens ' Services In Implementing The Sayang Citizens Application In Gundih Kelurahan.
- Afriyanti, D. N., & Oktavia, Y. (2021). Padang Analysis Of Public Services In The Village Belakang Kelurahan Belakang Padang . kinerja kinerja pemerintah berdasarkan kualitas jawab dan dijalankan oleh pemerintah. Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. Jurnal Literasi Hukum, 274–282.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Aceh. Jurnal Magister Manajemen, 2(1), 1–10. <http://202.4.186.66/JMM/article/view/10227/8072>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Gravetter, F., & Forzano, L. (2011). Research Methods in Social and Behavioral Sciences.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Jurnal Administrasi Publik, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Heriyanto, N., & Mujiarti Ulfah, S. (2022). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik. 8(2), 2723–2530.
- Hidayat, T. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian. ResearchGate, August, 1–13. https://www.researchgate.net/publication/335227300_Pembahasan_Studi_Kasus_Sebagai_Bagian_Metodologi_Peelitian
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Case Study Information System of Population Administration Service. 9(28). <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan

- Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era. 1(1), 39–47.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 103–114. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Rahmawati, A. D., & Fatmawati, A. (2020). Sistem Administrasi Desa Mendiro Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi Berbasis Web. 20(02), 134–140.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Syukur, M., Razak, M., & Hamzah, M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar 2 Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Ma. 2, 958–969