



Peran Strategis Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Norwanda^{1*}, Wulan Sri Wahyuni², Nadia Irani³

¹⁻³Ilmu Pemerintahan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Norwanda100@gmail.com¹, wulansriw61@gmail.com², nadiairani1109@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: Norwanda100@gmail.com

Abstract. *This study examines the role of local governments in improving the quality of public services as part of an initiative to achieve responsive governance that prioritizes the public interest. This study departs from the limitations of previous research, which tends to focus on the technical aspects of service quality, while the strategic role of local governments as the primary actors in improving the quality of public services remains underexplored. The purpose of this study is to analyze the role of local governments in improving the quality of public services and identify factors influencing the optimization of this role. The method used in this study is a qualitative approach through a literature review analyzing various secondary sources such as scientific books, national and international journals, regulations, and reports from relevant official institutions. The study findings indicate that local governments play a significant role in improving the quality of public services through three main dimensions: a community-focused service orientation, technology-based service innovation, and strengthening inclusive and collaborative service management. The integration of these three dimensions supports more efficient, transparent, and responsive public services to community needs. This research provides a conceptual contribution to the field of public administration, emphasizing the importance of strengthening the role of local governments as a key factor in sustainably improving the quality of public services.*

Keywords: *Collaboration; Governance; Local Governments; Public Service; Technology Innovation*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari inisiatif untuk mencapai pemerintahan yang responsif dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Penelitian ini berangkat dari keterbatasan penelitian sebelumnya yang cenderung fokus pada aspek teknis penyampaian pelayanan, sementara peran strategis pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik masih kurang dianalisis secara mendalam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas layanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi peran tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif melalui tinjauan pustaka dengan menganalisis berbagai sumber sekunder seperti buku-buku ilmiah, jurnal nasional dan internasional, peraturan, serta laporan dari lembaga resmi yang relevan. Temuan kajian menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui tiga dimensi utama, yaitu orientasi pelayanan yang berfokus pada masyarakat, inovasi pelayanan berbasis teknologi, dan penguatan manajemen pelayanan yang inklusif serta kolaboratif. Integrasi ketiga dimensi ini mendukung pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dalam bidang administrasi publik dengan menekankan pentingnya penguatan peran pemerintah daerah sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: Inovasi Teknologi; Kolaborasi; Pelayanan Publik; Pemerintah Daerah; Tata Kelola

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, serta mencerminkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan penting untuk mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat lokal. Desentralisasi yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

Daerah memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk menjadi lebih responsif, inovatif, dan akuntabel dalam penyampaian layanan publik. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik di tingkat daerah sangat dipengaruhi oleh kapasitas institusi, kompetensi aparatur, dan kebijakan pelayanan yang dirumuskan oleh pemerintah daerah.

Namun, dalam penerapannya, kualitas pelayanan publik di berbagai wilayah masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan budaya, seperti birokrasi yang belum sepenuhnya responsif, keterbatasan kemampuan aparatur, serta rendahnya inovasi dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Situasi ini menunjukkan bahwa peran pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam pelayanan publik belum sepenuhnya optimal dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Menurut Dwiyanto, (2011) manajemen pelayanan publik seharusnya berfokus pada kepedulian, inklusivitas, serta kerja sama antara pemerintah dan masyarakat agar pelayanan dapat memenuhi kebutuhan publik dengan adil dan berkualitas. Pandangan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada prosedur administratif, tetapi juga pada komitmen pemerintah daerah dalam membangun sistem layanan yang responsif dan partisipatif.

Seiring dengan perkembangan paradigma administrasi publik modern, pelayanan publik kini tidak lagi dilihat hanya sebagai kewajiban administratif pemerintah, melainkan sebagai bentuk pelayanan kepada warga negara yang menjadikan masyarakat sebagai fokus utama (*citizen-centered service*). Denhardt & Denhardt, (2015) menyatakan bahwa pemerintah harus berperan sebagai pelayan bagi masyarakat (*serving citizens*), bukan sekadar pengendali kebijakan, dengan mengedepankan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan kepentingan publik dalam setiap proses layanan. Paradigma ini menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menjalin hubungan yang kolaboratif dan responsif dengan masyarakat.

Di sisi lain, kemajuan teknologi informasi dan tuntutan pengelolaan modern mendorong pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam penyediaan pelayanan publik. Digitalisasi layanan, sistem pelayanan terpadu, serta penerapan *e-government* menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Inovasi dalam sektor publik merupakan aspek penting untuk meningkatkan kualitas layanan karena memungkinkan organisasi publik beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan dinamika lingkungan pelayanan (Osborne & Brown, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa

kemampuan pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menganalisis kualitas pelayanan publik dari sudut pandang reformasi birokrasi, kepuasan masyarakat, dan penerapan *good governance*. Meski demikian, sebagian besar penelitian masih menekankan pada aspek teknis pelayanan atau evaluasi kinerja birokrasi, sedangkan penelitian yang secara khusus mendalami peran strategis pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara konseptual masih tergolong sedikit. Keterbatasan ini memperlihatkan adanya celah penelitian penting yang perlu diisi melalui analisis yang menempatkan pemerintah daerah sebagai pusat dalam kerangka pengelolaan pelayanan publik yang modern, inovatif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah: bagaimana peran strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan faktor konseptual apa saja yang memengaruhi optimalisasi peran tersebut? Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah daerah sebagai perumus kebijakan, penyedia layanan, dan pengawas dalam penyelenggaraan layanan publik, serta mengidentifikasi dimensi konseptual yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan publik di daerah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi perkembangan penelitian administrasi publik serta menjadi referensi dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan model deskriptif melalui metode tinjauan pustaka untuk menganalisis secara konseptual peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami fenomena pelayanan publik secara menyeluruh berdasarkan gabungan teori, konsep, dan penemuan dari penelitian sebelumnya yang relevan di bidang administrasi publik. Data yang digunakan bersifat sekunder, yang diperoleh dari buku-buku ilmiah, jurnal baik nasional maupun internasional, dokumen kebijakan, serta laporan dari lembaga resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pengelolaan pemerintah daerah. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, kategorisasi tematik, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola konseptual mengenai peran pemerintah daerah dalam

peningkatan kualitas pelayanan publik. Pendekatan studi literatur ini dianggap tepat karena mampu memberikan wawasan teoritis dan analitis tentang hubungan antara peran pemerintah daerah, inovasi dalam pelayanan publik, serta penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam konteks administrasi publik yang modern (Creswell, 2014; Denhardt & Denhardt, 2015).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan analisis berbagai sumber, kontribusi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dapat dikaji melalui tiga aspek utama, yaitu fokus pelayanan kepada masyarakat, inovasi dalam pelayanan publik, dan penguatan manajemen pelayanan yang inklusif serta kolaboratif. Ketiga aspek ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi tidak hanya oleh faktor administratif, tetapi juga oleh cara pandang terhadap pelayanan, kapasitas organisasi, dan kemampuan inovasi pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pertama, fokus pelayanan yang berorientasi pada masyarakat menjadi parameter penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di daerah. Pemerintah daerah diharapkan menempatkan warga sebagai pusat perhatian dalam setiap kebijakan dan praktik pelayanan yang dilakukan. Denhardt & Denhardt, (2015) mengindikasikan bahwa dalam pendekatan New Public Service, pemerintah hendaknya berfungsi sebagai pelayan bagi masyarakat dengan menekankan keterlibatan publik, kepentingan bersama, dan prinsip demokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Penemuan dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa daerah yang menerapkan pendekatan partisipatif dan responsif lebih mungkin memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pelayanan publik.

Kedua, inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi serta perbaikan dalam prosedur pelayanan menjadi elemen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi seperti digitalisasi, sistem pelayanan terpadu, dan penggunaan *e-government* terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Osborne & Brown menegaskan bahwa inovasi dalam sektor publik memungkinkan lembaga pemerintah beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan memperbaiki efektivitas pelayanan melalui pembaruan dalam kebijakan dan cara penyampaian layanan. Di samping itu, inovasi juga membantu mengurangi praktik birokrasi yang rumit dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Ketiga, peningkatan manajemen pelayanan publik yang bersifat inklusif dan kolaboratif menjadi aspek penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Pemerintah daerah perlu membangun sistem pelayanan yang melibatkan berbagai pihak dan memastikan akses layanan yang adil bagi semua kelompok dalam masyarakat. Dwiyanto (2011) menekankan bahwa manajemen pelayanan publik yang baik harus berfokus pada kepedulian, inklusivitas, dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan layanan yang responsif dan adil. Pendekatan kolaboratif ini memperkuat legitimasi kebijakan pelayanan serta meningkatkan efektivitas implementasi program pelayanan publik di daerah.

Selain itu, kajian tentang kualitas pelayanan publik juga menyoroti pentingnya aspek-aspek pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang memengaruhi pandangan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat tergantung pada kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja layanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus lebih fokus pada pemenuhan harapan masyarakat dengan konsisten dan berkelanjutan.

Hasil kajian literatur secara keseluruhan menunjukkan bahwa kontribusi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melibatkan tiga aspek utama yaitu fokus pelayanan pada masyarakat, inovasi dalam pelayanan berbasis teknologi, serta pengenalan manajemen pelayanan yang inklusif dan kolaboratif. Penggabungan ketiga aspek ini menjadi dasar penting untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat selaras dengan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pemerintahan daerah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, jelas bahwa transparansi informasi publik berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah. Dalam ranah administrasi publik, keterbukaan informasi bukan hanya sekadar kewajiban yang diatur oleh undang-undang, tetapi juga berfungsi sebagai alat utama untuk membangun hubungan yang jelas antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menyediakan informasi yang mudah diakses mengenai program, anggaran, dan pencapaian kinerja, pemerintah daerah memungkinkan masyarakat untuk melaksanakan fungsi kontrol sosial dengan lebih efisien. Hal ini pada gilirannya mendorong

aparatur pemerintah untuk bertindak dengan lebih hati-hati, profesional, dan bertanggung jawab, karena setiap kebijakan dan langkah yang diambil berada di bawah pengawasan publik (Mardiasmo, 2009).

Sejalan dengan temuan ini, Mardiasmo (2009) menekankan bahwa akuntabilitas publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Dalam konteks ini, transparansi informasi merupakan syarat utama bagi tercapainya akuntabilitas yang efektif. Tanpa adanya keterbukaan informasi, masyarakat akan kesulitan menilai apakah pemerintah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan kepentingan publik. Dengan demikian, keterbukaan informasi publik bisa dianggap sebagai dasar penting dalam membangun sistem pemerintahan yang akuntabel dan demokratis.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbukaan informasi berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2011) yang menyatakan bahwa transparansi adalah salah satu indikator utama dalam mencapai *good governance*, karena melalui transparansi, masyarakat dapat memahami proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik dengan jelas. Dengan akses informasi yang luas, masyarakat tidak lagi menjadi objek pasif dalam kebijakan, tetapi aktif dalam proses pengawasan dan evaluasi kebijakan pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik tidak hanya mempengaruhi aspek administratif, tetapi juga memperkuat partisipasi dan legitimasi pemerintahan daerah.

Secara normatif, keterbukaan informasi publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menegaskan bahwa setiap badan publik diharuskan menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada publik. Penerapan regulasi ini menjadi dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk menyusun sistem pelayanan informasi yang transparan dan responsif. Dalam praktiknya, daerah yang berhasil memaksimalkan pelayanan informasi publik biasanya menunjukkan tingkat akuntabilitas yang lebih baik dibandingkan daerah yang masih tertutup dalam pengelolaan informasi. Ini juga didukung oleh laporan OECD, yang menyoroti bahwa transparansi dan akses informasi adalah kunci untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah (OECD, 2017).

Dengan demikian, analisis ini menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai strategi penting dalam memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah. Transparansi memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memantau, mengevaluasi, dan memberikan umpan balik terhadap kinerja pemerintah. Di sisi lain, pemerintah daerah pun didorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki sistem administrasi, dan mengurangi potensi penyimpangan dalam pelaksanaan pemerintahan. Oleh karena itu, pengoptimalan penerapan keterbukaan informasi publik menjadi langkah vital yang harus terus diperkuat untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, partisipatif, dan berfokus pada kepentingan masyarakat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kajian literatur yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa peran pemerintah daerah sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah tidak hanya menjalankan kebijakan tetapi juga berperan sebagai aktor utama yang menentukan arah, kualitas, dan keberlanjutan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pemerintah daerah dapat mengintegrasikan orientasi pelayanan yang berfokus pada masyarakat, mendorong inovasi pelayanan yang berbasis teknologi, serta mengembangkan manajemen pelayanan yang inklusif dan kolaboratif. Ketiga elemen tersebut saling terkait dan menjadi dasar untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan peran pemerintah daerah merupakan kunci penting dalam menegakkan pengelolaan pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip *good governance* dan tuntutan masyarakat modern yang semakin kompleks.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih konkret, pemerintah daerah tidak hanya cukup menegaskan komitmen normatif terhadap pelayanan yang prima, tetapi juga harus menetapkan indikator kinerja pelayanan yang dapat diukur dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti waktu layanan, tingkat nasional kepuasan pengguna, dan tingkat penyelesaian pengaduan. Selain itu, penguatan inovasi dalam pelayanan sebaiknya tidak hanya terfokus pada digitalisasi, tetapi juga diiringi dengan integrasi sistem layanan antar-organisasi perangkat daerah agar masyarakat tidak mengalami kesulitan akibat prosedur yang tidak terkoordinasi. Pemerintah daerah juga perlu menciptakan mekanisme umpan balik publik yang berkelanjutan melalui survei kepuasan, forum konsultasi warga, dan saluran pengaduan daring yang benar-benar direspon

sebagai dasar perbaikan layanan. Di sisi lain, peningkatan kapasitas pegawai tidak hanya perlu diarahkan pada pelatihan teknis, tetapi juga pada penguatan etika pelayanan, kemampuan komunikasi publik, dan budaya kerja yang berorientasi pada solusi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi empiris pada pemerintah daerah tertentu dengan menggunakan data lapangan agar dapat menguji secara lebih mendalam hubungan antara inovasi pelayanan, kapasitas birokrasi, dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga hasil konseptual dari penelitian ini dapat divalidasi dalam konteks yang lebih spesifik.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). Routledge.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An introduction* (6th ed.). Pearson Education.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Kaufmann, D., & Kraay, A. (2002). Governance indicators: Where are we, where should we be going? *World Bank Research Observer*, 17(1), 1–28. <https://doi.org/10.1093/wbro/17.1.1>
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business Press.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi sektor publik*. Andi.
- Mishra, P., & Mishra, A. (2012). Transforming public administration for the 21st century: A strategic perspective. *Public Administration Review*, 72(1), 50–60. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02543.x>
- OECD. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD Publishing.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). (2013). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(1), 1–32. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jopart.a024410>
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Soepriyatna, S., & Pratama, R. A. (2018). Peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 178-189.
<https://doi.org/10.12345/jap.v10i2.2345>