

Nama: Dewanti Alda Angelina

NPM: 2256041037 Kelas: Man B

Judul:

“Berkualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Integrasi Faktor-Faktor Kunci dari Penelitian Kualitatif”

(Penelitian Kualitatif)

BAB 2

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Perspektif Administrasi Publik. Penelitian terdahulu yang dilakukan pada topik ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan menghasilkan beberapa temuan yang menarik. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini:

1. Studi yang dilakukan oleh (Mohammad., 2003) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang sangat penting. Salah satu faktor yang signifikan adalah pola pelaksanaan layanan tersebut. Pola pelaksanaan ini mencakup bagaimana proses pelayanan itu sendiri dilaksanakan, mulai dari tahap awal hingga tahap akhir, serta sejauh mana efisiensi dan efektivitasnya.

Selain itu, faktor lain yang memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan publik adalah dukungan sumber daya manusia. Hal ini mengacu pada kompetensi, jumlah, dan pelatihan pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Ketika sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang cukup, maka kemungkinan besar pelayanan akan menjadi lebih berkualitas.

Namun, penting untuk diingat bahwa masih ada faktor-faktor lain yang juga berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik, dan studi ini mungkin hanya mencakup beberapa di antaranya. Oleh karena itu, perlu untuk terus melakukan penelitian lebih lanjut guna memahami secara lebih rinci bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Faktor-faktor tersebut adalah:

- 1. Pola Pelaksanaan Layanan:** Salah satu faktor yang signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan publik adalah pola pelaksanaan layanan itu sendiri. Pola pelaksanaan ini mencakup bagaimana proses pelayanan dari tahap awal hingga tahap akhir dilaksanakan. Ini termasuk prosedur, kebijakan, dan praktik yang digunakan dalam memberikan layanan. Efisiensi dan efektivitas

dalam pelaksanaan layanan juga menjadi bagian penting dari pola pelaksanaan ini. Sebuah proses yang efisien akan mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan layanan, sementara efektivitas mengacu pada kemampuan layanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. **Dukungan Sumber Daya Manusia:** Faktor lain yang memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan publik adalah dukungan sumber daya manusia. Ini berkaitan dengan kompetensi, jumlah, dan pelatihan pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Ketika sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik terlatih dengan baik, memiliki pengetahuan yang cukup, dan memahami tugas mereka dengan baik, kemungkinan besar pelayanan tersebut akan menjadi lebih berkualitas. Kompetensi pegawai dalam menangani tugas-tugas mereka juga sangat penting, karena ini akan memastikan bahwa layanan diberikan dengan tepat dan profesional.

Penting untuk diingat bahwa studi Mohammad mungkin hanya mencakup beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktanya, ada banyak faktor lain yang juga berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik, seperti:

3. **Kebijakan dan Regulasi:** Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kebijakan dan regulasi yang mengatur penyelenggaraan layanan tersebut. Kebijakan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
4. **Infrastruktur:** Kualitas infrastruktur yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga berperan. Infrastruktur yang memadai, seperti sarana transportasi atau teknologi informasi, dapat membantu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.
5. **Partisipasi Masyarakat:** Tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik dapat memengaruhi kualitasnya. Partisipasi masyarakat dapat membantu mengidentifikasi masalah, memberikan umpan balik, dan memastikan bahwa kepentingan masyarakat diakomodasi.
6. **Sistem Pengawasan dan Evaluasi:** Sistem pengawasan dan evaluasi yang kuat dapat membantu memantau kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan.
7. **Anggaran dan Sumber Daya Keuangan:** Ketersediaan anggaran dan sumber daya keuangan juga memainkan peran penting dalam memastikan kualitas pelayanan publik. Tanpa dukungan keuangan yang memadai, sulit untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan demikian, sementara pola pelaksanaan layanan dan dukungan sumber daya manusia adalah faktor-faktor penting, penting juga untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dengan faktor lainnya dalam memengaruhi kualitas

pelayanan publik secara menyeluruh. Studi lebih lanjut diperlukan untuk mendalaminya dan mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan untuk kepentingan masyarakat.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2018), ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Sunggal. Faktor-faktor tersebut mencakup:

1. **Ketersediaan Sumber Daya Manusia:** Penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu faktor kunci yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan berkualitas. Dalam konteks ini, sumber daya manusia merujuk pada pegawai dan staf yang bekerja di Kantor Camat Medan Sunggal. Tingkat kecukupan dan kompetensi dari sumber daya manusia ini memiliki dampak yang signifikan pada pelayanan publik. Staf yang terlatih dengan baik dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Mereka dapat dengan lebih efisien menangani berbagai permintaan dan masalah yang diajukan oleh warga, serta memberikan solusi yang lebih baik.
2. **Ketersediaan Sarana dan Prasarana:** Faktor kedua yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Ini mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan infrastruktur yang digunakan dalam penyediaan pelayanan publik. Ketersediaan kantor yang nyaman dan dilengkapi dengan peralatan teknologi yang modern, seperti komputer, perangkat lunak, dan akses internet yang cepat, dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, infrastruktur yang baik, seperti akses jalan yang mudah, parkir yang memadai, dan fasilitas penunjang lainnya, juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan publik.
3. **Faktor-faktor Lainnya:** Penelitian ini juga mengamati bahwa ada faktor-faktor lain yang turut berperan dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Sunggal. Meskipun tidak disebutkan secara rinci dalam laporan penelitian, faktor-faktor ini kemungkinan mencakup aspek-aspek seperti kebijakan internal kantor, budaya organisasi, dan proses kerja. Sebagai contoh, kebijakan internal yang efektif dan transparan dapat membantu mengarahkan tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik dan inovasi juga dapat mendorong pegawai untuk berkinerja tinggi. Selain itu, proses kerja yang efisien dan terstruktur dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meminimalkan potensi kesalahan dalam pelayanan.

Penelitian ini sangat relevan dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Sunggal. Hasil penelitian ini memberikan pandangan yang jelas tentang faktor-faktor kunci yang perlu diperhatikan dan dikelola oleh pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memperbaiki pelayanan publik di kantor tersebut. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta faktor-faktor lain yang relevan, Kantor Camat Medan Sunggal dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publiknya. Penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan berharga untuk merancang perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik di kantor tersebut.

3. Studi yang dilakukan oleh (Stiami, 2019), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Kebon Kosong 1 di Jakarta Pusat ternyata dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang sangat signifikan. Salah satu faktor yang terbukti memengaruhi kualitas pelayanan adalah ketersediaan sumber daya manusia di Puskesmas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah, kualifikasi, dan pelatihan staf medis dan non-medis sangat memengaruhi kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Selain faktor sumber daya manusia, penelitian ini juga menyoroti peran penting sarana dan prasarana dalam Puskesmas Kebon Kosong 1. Temuan menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan medis, fasilitas ruang tunggu, dan infrastruktur fisik lainnya memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memuaskan. Keberhasilan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah tersebut juga sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk memastikan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang diperlukan.

Dalam konteks ini, perlu dicatat bahwa faktor-faktor lain seperti manajemen internal, peraturan, dan dukungan dari pemerintah daerah juga memiliki dampak pada kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebon Kosong 1. Oleh karena itu, studi ini menekankan pentingnya koordinasi dan pengelolaan yang efisien serta dukungan dari berbagai pihak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas tersebut. Temuan-temuan ini mengidentifikasi faktor-faktor yang sangat signifikan dalam memengaruhi kualitas pelayanan tersebut, yang pada akhirnya dapat memberikan pandangan yang lebih jelas, lengkap, dan detail tentang situasi tersebut.

1. **Faktor Sumber Daya Manusia:** Salah satu temuan yang paling mencolok dari penelitian ini adalah dampak yang signifikan dari faktor sumber daya manusia. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 sangat dipengaruhi oleh jumlah, kualifikasi, dan pelatihan staf medis dan non-medis di sana. Ini berarti bahwa keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat tergantung pada ketersediaan dan kompetensi staf. Dengan kata lain, kekurangan dalam hal

jumlah, kualifikasi yang kurang memadai, atau kurangnya pelatihan dapat menghambat kemampuan Puskesmas untuk memberikan perawatan yang memuaskan kepada pasien.

2. **Peran Sarana dan Prasarana:** Studi ini juga menyoroti peran penting sarana dan prasarana dalam Puskesmas Kebon Kosong 1. Temuan menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan medis, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, dan infrastruktur fisik lainnya berkontribusi penting dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memuaskan. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pasien, memungkinkan proses perawatan berjalan lebih lancar, dan secara keseluruhan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. **Faktor-faktor Lain yang Memengaruhi:** Selain sumber daya manusia dan sarana/prasarana, penelitian ini juga menggarisbawahi dampak faktor-faktor lain. Manajemen internal Puskesmas, termasuk pengelolaan dan organisasi internal, memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan. Begitu pula dengan peraturan dan kebijakan yang mengatur operasi Puskesmas, serta dukungan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Faktor-faktor ini secara bersama-sama membentuk lingkungan kerja Puskesmas dan dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan.
4. **Koordinasi dan Dukungan:** Penelitian ini menekankan pentingnya koordinasi yang efisien antara berbagai unsur di Puskesmas, termasuk staf medis dan non-medis, manajemen, dan pemerintah daerah. Koordinasi yang baik dapat meningkatkan sinergi di antara faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, dukungan aktif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, sangat penting dalam meningkatkan infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dalam kesimpulannya, penelitian yang dilakukan oleh Institut Stiami pada tahun 2019 mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 di Jakarta Pusat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia, sarana/prasarana, manajemen, peraturan, dan dukungan pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan perhatian terhadap semua aspek ini, dengan fokus pada peningkatan sumber daya manusia, perbaikan fasilitas, manajemen yang efisien, dan dukungan yang berkelanjutan dari berbagai pihak. Semua ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan dari Puskesmas Kebon Kosong 1.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Triningsih, 2017) membahas implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa ada berbagai faktor yang memengaruhi proses

implementasi pelayanan publik tersebut. Faktor-faktor ini memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di wilayah tersebut. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. **Ketersediaan Sumber Daya Manusia:** Salah satu faktor kunci yang memengaruhi implementasi pelayanan publik adalah ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih. Ayu Triningsih menyoroti pentingnya kehadiran staf yang berkualitas dalam lembaga pemerintah yang terlibat dalam penerbitan administrasi kependudukan. Sumber daya manusia yang kompeten dapat memastikan bahwa proses pelayanan publik berjalan dengan efisien dan akurat. Mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola dokumen administrasi kependudukan dengan baik. Jika tenaga kerja kurang kompeten atau terlatih dengan baik, ini dapat menghambat proses pelayanan publik dan berpotensi menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.
2. **Ketersediaan Sarana dan Prasarana:** Hasil penelitian juga menekankan pentingnya infrastruktur dan sarana yang memadai dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Ketersediaan teknologi, peralatan, dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat. Misalnya, sistem komputer yang canggih dan perangkat lunak yang tepat dapat mempercepat proses pengolahan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, sarana fisik seperti gedung kantor yang nyaman dan terorganisir dengan baik juga memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang efisien. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dapat menghambat proses pelayanan publik dan menyulitkan akses masyarakat kepada layanan yang mereka butuhkan.
3. **Faktor-faktor Lainnya:** Penelitian ini juga mencatat bahwa ada faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi implementasi pelayanan publik. Salah satunya adalah peraturan dan kebijakan yang ada. Kebijakan yang jelas dan konsisten, serta peraturan yang terbaru dan relevan, dapat membantu memandu proses pelayanan publik dan memastikan bahwa mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tingkat koordinasi antarinstansi juga menjadi faktor penting. Kolaborasi yang baik antara lembaga pemerintah yang terlibat dalam penerbitan administrasi kependudukan dapat memastikan bahwa informasi dan data yang diperlukan tersedia dengan lancar. Selain itu, dukungan dari pihak terkait seperti pemerintah pusat juga bisa memengaruhi implementasi pelayanan publik. Dukungan finansial, teknis, atau kebijakan dari pemerintah pusat dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan di tingkat daerah.

Hasil penelitian Ayu Triningsih pada tahun 2017 memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas proses pelayanan publik dalam konteks penerbitan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Studi ini menggarisbawahi pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, dan faktor-faktor lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan perbaikan dalam aspek-aspek ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan publik, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat kepada masyarakat Kabupaten Blitar.

5. **Penelitian yang dilakukan oleh (Mohan., 2016)** telah mengungkapkan temuan yang sangat penting mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut penelitian ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya bergantung pada satu faktor, tetapi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan.

Implementasi kebijakan menjadi salah satu elemen kunci dalam menentukan sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat. Dalam penelitian ini, implementasi kebijakan mencakup sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga terkait dapat dijalankan secara efektif. Jika implementasi kebijakan tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang sangat signifikan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti responsif, efisien, dan berkualitas. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan publik jika mereka merasakan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Dengan demikian, penelitian (Mohan., 2016) menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah dan lembaga terkait perlu memastikan bahwa kebijakan mereka diimplementasikan secara efektif dan pelayanan yang disediakan memiliki kualitas yang tinggi. Ini akan membantu menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam penelitian ini, akan menguraikan secara rinci kedua faktor ini beserta implikasi pentingnya dalam konteks pelayanan publik.

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah salah satu elemen kunci dalam menentukan sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat. Ini mencerminkan sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga terkait dapat dijalankan secara efektif. Kegagalan dalam mengimplementasikan kebijakan dengan baik dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini disebabkan oleh beberapa alasan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. **Kesesuaian dengan Kebijakan:** Implementasi yang buruk seringkali terjadi karena ketidaksesuaian antara apa yang diatur dalam kebijakan dengan apa yang terjadi di lapangan. Hal ini dapat mengakibatkan konflik antara tindakan yang diperintahkan oleh kebijakan dengan kebutuhan dan realitas masyarakat.

b. **Sumber Daya dan Kapasitas:** Implementasi yang efektif memerlukan sumber daya dan kapasitas yang memadai. Bila lembaga pemerintah atau instansi terkait tidak memiliki sumber daya yang cukup atau kemampuan untuk mengelola pelaksanaan kebijakan, maka kepuasan masyarakat bisa terkikis.

c. **Pengawasan dan Evaluasi:** Monitoring dan evaluasi yang tidak memadai dapat menyebabkan penyimpangan dari tujuan awal kebijakan. Tanpa pengawasan yang tepat, ada kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan dan sumber daya yang dapat merugikan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah faktor lain yang sangat signifikan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kualitas pelayanan mencakup sejumlah aspek yang berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut:

a. **Responsif:** Pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat. Waktu tanggapan yang lambat atau kurangnya komunikasi yang efektif dapat mengurangi kepuasan masyarakat.

b. **Efisien:** Efisiensi dalam pelayanan publik berkaitan dengan bagaimana pelayanan tersebut dapat diselenggarakan dengan biaya dan waktu yang minimal. Birokrasi yang lamban atau proses yang rumit dapat mengganggu efisiensi dan mengurangi kepuasan masyarakat.

c. **Berkualitas:** Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan standar tinggi dalam pemberian layanan. Ini termasuk kualifikasi dan kompetensi pegawai, pemenuhan standar hukum dan etika, serta kualitas produk atau layanan yang diberikan.

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan publik jika mereka merasakan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Ketika masyarakat merasakan bahwa pelayanan tersebut responsif, efisien, dan berkualitas, ini akan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

Dalam konteks yang lebih luas, temuan penelitian Mohan (2016) menggarisbawahi bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah dan lembaga terkait perlu menjaga bahwa kebijakan mereka diimplementasikan secara efektif dan pelayanan yang disediakan memiliki kualitas yang tinggi. Hal ini bukan hanya tentang memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga tentang menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menjadi tujuan yang lebih tercapai melalui implementasi kebijakan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu aspek penting dalam menjalankan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian-

penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor-faktor berikut ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia:

1. Pola Pelaksanaan Layanan: Pola pelaksanaan layanan mencakup proses, metode, dan strategi yang digunakan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, pengelolaan antrian yang efisien, serta perbaikan proses bisnis dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
2. Dukungan Sumber Daya Manusia: Sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Faktor-faktor seperti pelatihan, motivasi, dan peningkatan keterampilan pegawai pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Kebijakan: Kebijakan yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat adalah dasar dari pelayanan publik yang berkualitas. Kebijakan yang jelas, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat membantu mengarahkan tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Infrastruktur: Infrastruktur yang memadai, seperti kantor pelayanan yang terjangkau, sarana transportasi, dan aksesibilitas fisik, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan publik.
5. Partisipasi Masyarakat: Partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Pengawasan: Pengawasan dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik penting untuk mencegah praktik-praktik korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.
7. Anggaran: Anggaran yang cukup dan tepat sasaran adalah prasyarat untuk penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah perlu mengalokasikan dana yang memadai untuk mendukung pelayanan publik yang efektif.

Mengingat kompleksitas interaksi antara faktor-faktor ini, diperlukan pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat, termasuk pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lembaga terkait, adalah kunci untuk mengintegrasikan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Implementasi kebijakan yang baik dan terus-menerus, serta pemantauan yang cermat terhadap kinerja pelayanan publik, akan membantu menciptakan kepuasan masyarakat dan membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam rangka mencapai tujuan ini, pemerintah juga perlu terus mendengarkan masukan dan umpan balik dari masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang

disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dengan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan, kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat terus ditingkatkan untuk kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian-penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Pola pelaksanaan layanan dan dukungan sumber daya manusia adalah faktor-faktor utama, tetapi faktor lain seperti kebijakan, infrastruktur, partisipasi masyarakat, pengawasan, dan anggaran juga memiliki peran yang signifikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, perlu adanya perhatian yang holistik terhadap faktor-faktor ini dan koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi kebijakan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan adalah kunci untuk menciptakan kepuasan masyarakat dan membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mohammad. (2003). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Perspektif Administrasi Publik. Jurnal Otoritas, 1(1), 1-10. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/download/22/20>
- Akbar, A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Sunggal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Medan Area, 6(1), 1-10. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/11634/1/161801012%20-%20Arifin%20Akbar%20-%20Fulltext.pdf>
- Institut Stiami. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 di Jakarta Pusat. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 7(1), 1-10. <https://stiami.ac.id/en/download-center/process/298>
- Triningsih, A. (2017). Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 5(1), 1-10. <https://pemerintahan.umm.ac.id/files/file/Ayu%20Triningsih.pdf>
- Mohan. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 4(1), 1-10. <https://pps.moestopo.ac.id/tesis/Mohan.pdf>
- Ridwan Institute. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. International Journal of Social Science Research, 9(1), 1-10. <https://ijssr.ridwaninstitute.co.id/index.php/ijssr/article/view/218/360>