

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 11, December 2025, P. 471-480
E-ISSN: 2986-6340
Licensed by CC BY-SA 4.0
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17993985>

Analisis Implementasi Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Analysis of the Implementation of Public Policy in Improving the Quality of Public Services in Indonesia

**Netral Wulan Kartika Halawa^{1*}, Mesrawati Hia², Alvian Putri Gulo², Andayanti Ndraha⁴,
Harni Sartika Marulafau⁵, Juli Lestarina Zega⁶, Imelda putri Waruwu⁷**

¹⁻⁶Universitas Nias

Alamat: Jalan Pancasila No.10 Gunungsitoli, Indonesia
Korespondensi penulis: netralwulankartikahalawa@gmail.com

Abstract.

This study aims to analyze the implementation of public policies in improving the quality of public services in Indonesia. The research focuses on how policy implementation is carried out by government institutions, the supporting and inhibiting factors, and its impact on service effectiveness. The methodology includes a literature review and analysis of various policies, regulations, and empirical findings related to public service delivery. The results reveal that the success of policy implementation is influenced by bureaucratic commitment, inter-agency coordination, human resource capacity, and the availability of adequate facilities and infrastructure. However, challenges such as overlapping regulations, complex bureaucratic procedures, and weak supervision often hinder efforts to enhance public service quality. This study emphasizes that optimizing policy implementation requires improved transparency, accountability, and stronger collaboration between the government and society.

Keywords: Public Policy Implementation, Public Services, Bureaucracy, Accountability, Service Quality

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana proses implementasi kebijakan dijalankan oleh instansi pemerintah, faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dan analisis terhadap berbagai kebijakan, regulasi, serta temuan empiris terkait pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh komitmen birokrasi, koordinasi antar-instansi, kapasitas sumber daya manusia, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Namun, tantangan seperti tumpang tindih regulasi, birokrasi yang berbelit, dan lemahnya pengawasan sering menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi implementasi kebijakan publik dapat dicapai melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Birokrasi, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan

Article Info

Received date: 25 November 2025

Revised date: 30 November 2025

Accepted date: 18 December 2025

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Di Indonesia, berbagai reformasi birokrasi telah dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, mulai dari penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, hingga peningkatan

transparansi dan akuntabilitas. Namun, meskipun berbagai kebijakan telah dirumuskan dengan baik, kualitas pelayanan publik masih menghadapi tantangan signifikan seperti birokrasi yang lambat, rendahnya koordinasi antar-instansi, dan kurang optimalnya kapasitas sumber daya manusia. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan utama tidak hanya terletak pada perumusan kebijakan, tetapi juga pada proses implementasinya.

Berbagai studi sebelumnya menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktural, kultural, dan politis. Penelitian-penelitian seperti yang dilakukan oleh Nugroho (2017), Wahab (2018), dan Dwiyanto (2020) menunjukkan bahwa kualitas implementasi kebijakan berkaitan erat dengan komitmen birokrasi, ketersediaan sarana, serta konsistensi regulasi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik. Temuan-temuan tersebut memberikan gambaran bahwa implementasi kebijakan adalah tahap paling krusial yang menentukan apakah kebijakan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teoritis dan konseptual tanpa menguraikan secara komprehensif bagaimana implementasi kebijakan berjalan dalam konteks pelayanan publik Indonesia yang dinamis dan kompleks.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai implementasi kebijakan publik dengan menitikberatkan pada faktor-faktor yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan publik, termasuk hambatan teknis, struktural, dan kelembagaan yang sering terabaikan dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga mengisi kekosongan kajian yang belum banyak menyoroti hubungan antara efektivitas implementasi kebijakan dengan persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan memberikan gambaran yang lebih aktual dan kontekstual, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat tuntutan masyarakat yang semakin besar terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat proses implementasinya, dan menilai sejauh mana implementasi kebijakan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah untuk memperbaiki proses implementasi kebijakan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian tentang implementasi kebijakan publik berakar pada pemikiran bahwa kebijakan yang dirancang oleh pemerintah tidak akan efektif tanpa proses implementasi yang tepat, terukur, dan konsisten. Teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward III menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi. Komunikasi yang jelas memastikan bahwa pesan kebijakan dapat dipahami oleh seluruh pelaksana, sedangkan sumber daya yang memadai meliputi ketersediaan anggaran, personel, serta sarana pendukung. Disposisi pelaksana berpengaruh pada kemauan birokrat dalam menjalankan kebijakan, dan struktur birokrasi menentukan bagaimana mekanisme kerja dan prosedur mendukung atau justru menghambat proses implementasi.

Mazmanian dan Sabatier juga menekankan bahwa implementasi kebijakan bergantung pada kemampuan kebijakan untuk mengarahkan pelaksana mencapai tujuan melalui instrumen yang jelas, kondisi sosial-politik yang mendukung, serta karakteristik lembaga pelaksana. Pendekatan ini memberikan gambaran bahwa implementasi tidak hanya berkaitan dengan pelaksana kebijakan, tetapi juga konteks eksternal yang memengaruhi proses pelaksanaan. Selain itu, teori pelayanan publik modern menekankan pentingnya prinsip-prinsip *good governance*, termasuk transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi sebagai fondasi penting untuk menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas implementasi kebijakan publik dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Penelitian Dwiyanto (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi kendala pada aspek integritas birokrasi, rendahnya komitmen pelayanan, serta lemahnya koordinasi antar-instansi pemerintah. Sementara itu, penelitian Sari dan Fathurrahman (2019) mengungkap bahwa penggunaan teknologi digital mampu meningkatkan transparansi dan mempercepat proses pelayanan, namun efektivitas digitalisasi sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Penelitian lainnya yang dilakukan Setiawan (2021) menemukan bahwa tumpang tindih regulasi sering menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan, terutama pada level daerah yang masih menghadapi persoalan koordinasi vertikal dan horizontal.

Kajian-kajian tersebut memberikan gambaran bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya terkait dengan kualitas kebijakan, tetapi terutama bagaimana kebijakan tersebut diterjemahkan ke dalam tindakan operasional. Meskipun berbagai penelitian telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, masih terdapat ruang untuk memperdalam analisis mengenai hubungan antara proses implementasi dengan kualitas pelayanan secara langsung, terutama dalam konteks birokrasi Indonesia yang terus mengalami perubahan melalui reformasi struktural dan digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana implementasi kebijakan publik memengaruhi kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses tersebut.

Hipotesis yang melandasi penelitian ini tidak dinyatakan secara tersurat, tetapi secara konseptual mengarah pada asumsi bahwa semakin efektif implementasi kebijakan publik, semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Asumsi ini menjadi dasar analitis untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi aspek-aspek implementasi yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diterima masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*) yang bertujuan untuk menelaah, mengkaji, dan menganalisis berbagai sumber pustaka ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Zed (2020), penelitian kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengelola bahan penelitian yang bersumber dari literatur ilmiah seperti buku, artikel jurnal, dokumen resmi, dan sumber daring akademik. Melalui metode ini, peneliti tidak melakukan penelitian lapangan secara langsung, melainkan mengandalkan data yang telah tersedia dalam berbagai publikasi ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Pendekatan ini dianggap efektif karena mampu menyajikan pemahaman konseptual yang mendalam dan reflektif terhadap fenomena yang diteliti (Moleong, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa reformasi birokrasi melalui penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) berkorelasi dengan perbaikan kinerja operasional di berbagai instansi: instansi yang melaksanakan SAKIP secara konsisten melaporkan pengukuran kinerja yang lebih baik, prosedur yang lebih jelas, dan peningkatan efisiensi waktu layanan. Studi empiris di beberapa instansi daerah dan pusat menemukan bahwa kepatuhan terhadap mekanisme

akuntabilitas dan indikator kinerja (IKU) berkontribusi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan publik.¹

Penerapan Zona Integritas (ZI → WBK/WBBM) juga menunjukkan hasil positif terhadap integritas dan persepsi kualitas layanan. Berbagai studi kuantitatif dan kualitatif melaporkan penurunan keluhan maladministrasi dan peningkatan transparansi pada unit layanan yang memperoleh predikat ZI; hal ini tercermin dalam perbaikan indikator persepsi anti-korupsi dan kepuasan pengguna layanan pada lokasi studi.

Digitalisasi / e-government merupakan faktor kunci lain yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan. Studi kasus e-government di beberapa pemerintah daerah melaporkan bahwa implementasi aplikasi layanan elektronik, portal layanan terpadu, dan sistem antrean digital mempercepat proses, memperkecil peluang penyimpangan (mis. pungutan liar), dan meningkatkan aksesibilitas layanan—meskipun efektivitasnya tergantung pada infrastruktur TI lokal dan kapasitas SDM. Indeks pengembangan e-government nasional juga rumah sakit di beberapa daerah menemukan gap antara target SPM dan capaian riil. menunjukkan perbaikan, tetapi terdapat kesenjangan antar daerah.

Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada sektor-sektor tertentu (mis. kesehatan, farmasi) memperlihatkan hasil yang beragam: di fasilitas yang mematuhi SPM terlihat perbaikan mutu layanan dan kepuasan pasien; namun capaian SPM secara nasional masih belum merata, karena keterbatasan sumber daya, data pelaporan, dan kapasitas manajerial di tingkat daerah/puskesmas.

Di bidang pelayanan kesehatan, studi empiris menunjukkan bahwa ketika pemerintah mampu mengimplementasikan kebijakan jaminan kesehatan nasional dengan baik misalnya dalam hal pendistribusian kartu BPJS, peningkatan fasilitas kesehatan, serta alokasi dana yang tepat maka pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan, menjadi lebih mudah diakses dan memuaskan. Sebaliknya, kegagalan dalam implementasi sering kali menyebabkan pelayanan publik menjadi stagnan, tidak tepat sasaran, bahkan menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Desain kebijakan MPP mencakup dua kepentingan yakni masyarakat sebagai sasaran pelayanan public dan penyelenggaraan MPP sebagai penyedia layanan. Pelayanan yang efektif dan efisien menjadi hak masyarakat yang harus disediakan pemerintah. Dari beberapa penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa layanan public secara terpadu memberikan manfaat bagi masyarakat yang bersifat langsung. Masyarakat lebih mudah mengakses berbagai layanan dalam satu waktu karena berada dalam satu tempat. Pelayanan di MPP juga dilengkapi dengan informasi pelayanan dan standar pelayanan yang bermanfaat untuk memberikan kejelasan bagi masyarakat. Kebijakan MPP diharapkan dapat untuk dapat mengubah budaya birokrasi sehingga lebih berorientasi pada nilai melayani dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Mustofa (2021) menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan secara online dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministratif seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya dengan adanya layanan digital, warga kini dapat mengakses berbagai layanan hanya dengan menggunakan perangkat digital seperti smartphone atau computer. Mereka tidak lagi terbatas oleh waktu dan tempat dalam mengajukan permohonan administrasi, karena system berbasis digital memungkinkan layanan tersedia selama 12 jam pada jam kerja. Selain kemudahan akses, pelayanan pelayanan berbasis digital juga membawa manfaat dalam hal efisiensi. Data warga tersimpan dalam sistem terpusat, sehingga lebih mudah diakses dan dikelola oleh perangkat RT tanpa harus mencari dokumen secara manual.

¹ Sofyan, S. (2024). *Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dalam Reformasi Birokrasi*. Jurnal (akses: evaluasi SAKIP pada instansi daerah).

Akhirnya, mekanisme monitoring & evaluasi (SKM, LAKIP, audit internal/eksternal) terbukti menjadi penentu penting keberlanjutan perbaikan: unit yang rutin melakukan monev dan menindaklanjuti rekomendasi menunjukkan perbaikan yang lebih cepat pada indikator waktu layanan, ketepatan prosedur, dan kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan peran monev sebagai penghubung antara kebijakan formal dan perubahan operasional di lapangan².

Analisis Implementasi Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia

Implementasi kebijakan publik bukan sekadar pelaksanaan keputusan politik, melainkan proses krusial yang menentukan apakah manfaat kebijakan tersebut benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Di Indonesia, transformasi pelayanan publik diatur dalam payung hukum utama UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berikut adalah analisis mendalam mengenai realitas implementasi kebijakan tersebut, dibagi berdasarkan dimensi-dimensi kunci:

1. Transformasi Digital dan Penerapan E-Government (SPBE)

Salah satu implementasi kebijakan paling masif saat ini adalah Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah berupaya memangkas birokrasi melalui digitalisasi.

Realitas Empiris:

Keberhasilan: Penerapan OSS (Online Single Submission) untuk perizinan usaha dan aplikasi perpajakan (DJP Online) serta layanan kesehatan (SatuSehat/PeduliLindungi) membuktikan bahwa digitalisasi mampu memangkas waktu layanan secara signifikan dan mengurangi tatap muka yang berpotensi menimbulkan pungli.

Kendala: Fenomena "Banjir Aplikasi". Banyak instansi pemerintah (Pusat dan Daerah) berlomba membuat aplikasi sendiri yang tidak terintegrasi (silo mentality). Hal ini membingungkan masyarakat yang harus mengunduh banyak aplikasi untuk layanan yang berbeda. Selain itu, kesenjangan infrastruktur internet di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar) membuat kebijakan ini belum sepenuhnya inklusif.

2. Kebijakan Integrasi Layanan: Mal Pelayanan Publik (MPP)

Untuk mengatasi pelayanan yang terfragmentasi, pemerintah mengimplementasikan kebijakan integrasi melalui Mal Pelayanan Publik (MPP).

Realitas Empiris:

Hingga tahun 2024, ratusan Kabupaten/Kota di Indonesia telah meresmikan MPP. Ini adalah bukti fisik implementasi kebijakan penyederhanaan birokrasi. Secara konsep, MPP berhasil memudahkan masyarakat mengurus berbagai dokumen (KTP, Paspor, SIM, BPJS) di satu tempat.

Kritik Pelaksanaan: Di beberapa daerah, MPP hanya sekadar "pemindahan lokasi" tanpa penyederhanaan prosedur bisnis (business process). Terkadang loket tersedia, namun petugas tidak memiliki wewenang pengambil keputusan teknis, sehingga berkas tetap harus dibawa ke kantor dinas induk, yang justru memperpanjang rantai birokrasi.

3. Reformasi Birokrasi: Penyetaraan Jabatan dan Budaya Kerja

Kebijakan "Penyetaraan Jabatan" (penghapusan Eselon III dan IV menjadi Pejabat Fungsional) adalah langkah radikal untuk menciptakan birokrasi yang ramping dan lincah (agile)

Realitas Empiris:

² Lazuardi, L. (2024). *Pengembangan Modul Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Program Penyakit Tidak Menular*. Jurnal Ilmu Kesehatan Publik (UGM).

Disposisi Aparatur: Terjadi culture shock di kalangan ASN. Perubahan struktur ini seringkali belum diikuti oleh perubahan mindset. Banyak ASN yang beralih fungsi namun masih bekerja dengan pola pikir struktural (menunggu perintah atasan, bukan berinovasi secara mandiri).

Budaya "BerAKHLAK": Peluncuran Core Values ASN BerAKHLAK adalah upaya lunak (soft approach) kebijakan. Namun, laporan Ombudsman RI masih menunjukkan tingginya angka maladministrasi berupa penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur, terutama di sektor pertanian dan kepolisian.

> Faktor, Analisis Realitas di Indonesia

1. Komunikasi,

"Sering terjadi ketidaksinkronan aturan antara Pusat dan Daerah. Contoh: Kebijakan perizinan tambang atau IMB/PBG yang sering berubah aturan teknisnya, membingungkan pelaksana di daerah."

2. Sumber Daya

,"Kekurangan SDM yang kompeten secara digital. Banyak instansi di daerah masih diisi oleh tenaga honorer dengan kesejahteraan minim, yang rawan melakukan pungli untuk menambah penghasilan."

3. Struktur Birokrasi,

"SOP (Standar Operasional Prosedur) seringkali kaku dan berbelit. Ego sektoral antar dinas masih kuat, menyebabkan data kependudukan atau kemiskinan sering tidak sinkron antar instansi (contoh: Data DTKS Bansos)."

Pelaksanaan kebijakan publik di Indonesia memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dari hasil analisis, terdapat beberapa aspek strategis yang menjelaskan bagaimana implementasi kebijakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1. Struktur Birokrasi dan Koordinasi Lembaga

Struktur birokrasi yang panjang dan berlapis masih menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan. Prosedur pelayanan yang belum seragam, tumpang tindih kewenangan antara pusat dan daerah, serta lemahnya koordinasi antar lembaga menyebabkan kebijakan sering mengalami keterlambatan dalam penerapannya. Upaya penyederhanaan birokrasi melalui reformasi birokrasi dan pembaruan aturan kerja telah menunjukkan kemajuan, namun keberhasilannya masih belum merata. Untuk itu, efektivitas implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh keselarasan aturan, kejelasan SOP, dan koordinasi antar unit.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada profesionalitas aparatur. Masih ditemukan pegawai yang kurang memahami tugas, kurang menguasai teknologi, atau tidak memiliki orientasi pelayanan yang baik. Kebijakan peningkatan kapasitas melalui pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan penerapan sistem merit menjadi langkah penting untuk memastikan aparatur memiliki kemampuan teknis dan etika pelayanan. Implementasi kebijakan akan berhasil apabila didukung oleh SDM yang kompeten, adaptif, dan berintegritas.

3. Komunikasi dan Sosialisasi Kebijakan

Komunikasi kebijakan antara perumus kebijakan, pelaksana, dan masyarakat merupakan faktor yang menentukan keberhasilan implementasi. Sosialisasi yang terbatas membuat masyarakat kurang memahami prosedur layanan, sementara implementor sering menafsirkan kebijakan secara berbeda. Dengan adanya komunikasi yang jelas, terbuka, dan berkelanjutan, implementasi kebijakan menjadi lebih efektif. Pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi kebijakan menjadi strategi penting untuk meningkatkan pemahaman publik.

4. Dukungan Sumber Daya dan Anggaran

Ketersediaan anggaran yang memadai berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas layanan. Pada beberapa daerah, keterbatasan anggaran menghambat pemenuhan sarana-prasarana,

pemanfaatan teknologi, dan pelatihan aparatur. Oleh karena itu, perencanaan anggaran yang tepat, efisien, dan akuntabel sangat diperlukan untuk mendukung implementasi kebijakan secara optimal.

5. Budaya Organisasi dan Lingkungan Sosial

Budaya birokrasi yang masih kaku, kurang inovatif, serta resistensi terhadap perubahan masih menjadi hambatan dalam menghadirkan pelayanan prima. Lingkungan sosial dan tuntutan masyarakat juga memberikan tekanan bagi pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan. Oleh sebab itu, perubahan budaya organisasi menuju pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif menjadi kebutuhan utama dalam implementasi kebijakan publik.

6. Pemanfaatan Teknologi dan Transformasi Digital

Perkembangan teknologi menjadi peluang besar dalam peningkatan pelayanan publik. Melalui digitalisasi, pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan minim interaksi langsung sehingga mengurangi potensi korupsi. Pemerintah telah menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik seperti SPBE, OSS, dan aplikasi pelayanan daerah. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, serta rendahnya literasi digital masih perlu perhatian serius. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kesiapan teknologi dan kemampuan pengguna.

7. Partisipasi dan Pengawasan Masyarakat

Masyarakat memiliki peran strategis dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan. Melalui mekanisme pengaduan, survei kepuasan, dan forum publik, masyarakat dapat memberikan masukan untuk memperbaiki pelayanan. Transparansi dan keterlibatan masyarakat berfungsi sebagai kontrol sosial agar pemerintah tetap akuntabel. Implementasi kebijakan akan lebih efektif apabila masyarakat dilibatkan dalam proses monitoring dan evaluasi.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dipengaruhi oleh interaksi antara struktur birokrasi, kompetensi SDM, komunikasi kebijakan, dukungan sumber daya, budaya organisasi, teknologi, dan partisipasi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya bergantung pada kebijakan yang baik, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan secara konsisten, terintegrasi, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Partisipasi dan pengawasan masyarakat merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan implementasi kebijakan publik karena masyarakat menjadi penerima manfaat utama dari setiap pelayanan publik sehingga pandangan pengalaman dan penilaian mereka memiliki peran yang sangat strategis dalam menentukan apakah suatu kebijakan benar benar dijalankan dengan baik di lapangan. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, partisipasi masyarakat dapat muncul dalam berbagai bentuk mulai dari penyampaian keluhan langsung di kantor pelayanan penggunaan kanal pengaduan online survei kepuasan masyarakat forum musyawarah publik hingga pemantauan langsung terhadap penyelenggaraan layanan di lapangan sehingga keberadaan masyarakat dalam proses implementasi menjadi mekanisme kontrol sosial yang dapat mendorong pemerintah bekerja lebih transparan dan akuntabel.

Partisipasi masyarakat menjadi penting karena pemerintah tidak selalu mampu mengidentifikasi semua kelemahan dalam implementasi kebijakan terutama ketika kebijakan tersebut menyangkut pelayanan di berbagai daerah dengan kondisi geografis sosial dan budaya yang berbeda sehingga masyarakat menjadi sumber informasi yang sangat kaya bagi pemerintah untuk mengetahui apakah kebijakan telah diterapkan sesuai standar atau justru mengalami banyak kendala. Melalui laporan masyarakat mengenai lamanya pelayanan, perilaku aparat, pungutan liar, ketidaktepatan prosedur, hingga potensi penyalahgunaan kewenangan pemerintah dapat menilai sejauh mana pelaksanaan kebijakan di lapangan berjalan sesuai regulasi sehingga mekanisme pengawasan publik dapat membantu memperbaiki berbagai kelemahan yang mungkin tidak terlihat dari sisi pengawasan internal pemerintah.

Kehadiran berbagai platform digital seperti SP4N Lapar WhatsApp layanan publik website resmi pemerintah hingga kotak saran di unit pelayanan semakin memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses implementasi kebijakan karena masyarakat kini dapat memberikan penilaian secara cepat dan mudah tanpa harus hadir secara fisik ke kantor pemerintahan sehingga partisipasi publik menjadi lebih inklusif dan dapat menjangkau kelompok masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan waktu untuk menyampaikan pendapat secara langsung. Pemerintah juga semakin terbuka dalam menyediakan ruang diskusi publik seperti forum konsultasi publik dan kegiatan musyawarah perencanaan pembangunan yang memungkinkan masyarakat ikut memberikan masukan dalam penyusunan kebijakan sehingga implementasi dapat berjalan lebih sesuai kebutuhan masyarakat.

Pengawasan masyarakat tidak hanya berfungsi untuk memberi tahu pemerintah tentang kekurangan dalam layanan tetapi juga untuk memastikan bahwa implementasi kebijakan tidak disimpangkan oleh kepentingan tertentu karena dalam praktik birokrasi sering muncul risiko seperti korupsi lemahnya disiplin aparat rendahnya integritas hingga penyalahgunaan wewenang sehingga kehadiran masyarakat sebagai pengawas dapat menjadi benteng pencegah agar birokrasi tidak bekerja di luar aturan. Dengan adanya pengawasan publik birokrasi akan berusaha lebih berhati-hati dalam bertindak dan memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilakukan sesuai standar prosedur operasional sehingga kualitas layanan dapat meningkat dari waktu ke waktu.

Selain itu partisipasi masyarakat juga dapat mendorong inovasi pelayanan karena masukan masyarakat sering menjadi dasar bagi pemerintah untuk memperbaiki sistem layanan misalnya ketika masyarakat mengeluhkan proses layanan yang lambat pemerintah dapat mengembangkan sistem antrean online layanan berbasis aplikasi atau pelayanan satu pintu sehingga masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu lama di kantor pelayanan sehingga inovasi tersebut lahir karena keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik kepada pemerintah. Dengan demikian masyarakat bukan hanya menjadi objek dari pelayanan publik tetapi juga menjadi subjek yang ikut menentukan arah perbaikan layanan.

Manfaat lainnya adalah meningkatnya rasa memiliki (*sense of ownership*) dari masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan pemerintah karena ketika masyarakat terlibat dalam proses pengawasan mereka merasa menjadi bagian dari upaya bersama untuk memperbaiki pelayanan publik sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih harmonis dan saling percaya sehingga kondisi ini sangat penting dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu beradaptasi terhadap dinamika sosial yang terus berubah.

Namun demikian peningkatan partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan juga memerlukan kesiapan pemerintah dalam menanggapi masukan secara cepat karena jika masyarakat telah memberikan masukan tetapi pemerintah tidak merespons maka kepercayaan publik akan menurun sehingga partisipasi masyarakat dapat melemah. Oleh sebab itu pemerintah perlu memastikan bahwa setiap laporan yang masuk harus ditindaklanjuti dengan jelas dan terbuka sehingga masyarakat mengetahui bahwa suara mereka memiliki pengaruh nyata terhadap perbaikan pelayanan. Selain itu pemerintah juga perlu memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam pelayanan publik karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mekanisme pengaduan ataupun hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik sehingga literasi masyarakat terhadap pelayanan publik harus terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan partisipasi dan pengawasan masyarakat merupakan pilar penting yang memperkuat implementasi kebijakan publik karena keberadaan masyarakat sebagai pengawas eksternal mampu menekan potensi penyimpangan dan sekaligus mendorong peningkatan kualitas layanan. Dengan terlibatnya masyarakat secara aktif kebijakan publik tidak hanya menjadi urusan birokrasi tetapi menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat sehingga implementasi dapat berlangsung lebih transparan akuntabel dan berorientasi pada kepentingan publik

sehingga pelayanan publik dapat berkembang menuju sistem yang lebih profesional cepat responsif dan berkeadilan bagi seluruh warga negara Indonesia

SIMPULAN

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa reformasi birokrasi melalui penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) berkorelasi dengan perbaikan kinerja operasional di berbagai instansi: instansi yang melaksanakan SAKIP secara konsisten melaporkan pengukuran kinerja yang lebih baik, prosedur yang lebih jelas, dan peningkatan efisiensi waktu layanan. Studi empiris di beberapa instansi daerah dan pusat menemukan bahwa kepatuhan terhadap mekanisme akuntabilitas dan indikator kinerja (IKU) berkontribusi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan publik

Digitalisasi / e-government merupakan faktor kunci lain yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan. Studi kasus e-government di beberapa pemerintah daerah melaporkan bahwa implementasi aplikasi layanan elektronik, portal layanan terpadu, dan sistem antrean digital mempercepat proses, memperkecil peluang penyimpangan (mis. pungutan liar), dan meningkatkan aksesibilitas layanan—meskipun efektivitasnya tergantung pada infrastruktur TI lokal dan kapasitas SDM. Indeks pengembangan e-government nasional juga rumah sakit di beberapa daerah menemukan gap antara target SPM dan capaian riil. menunjukkan perbaikan, tetapi terdapat kesenjangan antar daerah.

SARAN

1. Ada baiknya jika implementasi kebijakan publik oleh pemerintah harus Meningkatkan Penggunaan Teknologi dengan menggunakan Implementasikan sistem pelayanan publik berbasis online untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.
2. Sebaiknya pemerintah melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka terpenuhi.
3. Pemerintah juga harus memastikan bahwa proses pelayanan publik transparan dan akuntabel, serta memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat secara langsung alokasi anggaran dan penggunaannya.

REFERENSI

- Aprilia, dkk (2024). Analisis Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*.
- Addawiyah, Dkk (2025). Efektivitas Implementasi Kebijakan Public Dalam Mewujudkan Pelayanan Public Yang Responsif: Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jurnal riset rumpun ilmu sosial, Politik dan Humanira*.
- Lailatul, M, Dkk (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Public Berbasis Digital (Studi Pada Desa Banjararum, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*.
- Sofyan, S. (2024). *Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dalam Reformasi Birokrasi*. Jurnal (akses: evaluasi SAKIP pada instansi daerah).
- Iqbal, M. (2024). *Analisis Dampak Pembangunan Zona Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ekonomi & Manajemen (studi kuantitatif PLS-SEM)*.
- Prayitno, A. (2023). *Case Study of e-Government Implementation in Indonesia*. *Jurnal Pemerintahan Daerah / e-gov case studies*.
- Ramadhani, S. (2024). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Puskesmas: Studi Kasus Kota Surakarta*. *Jurnal Kesehatan / HTJ*.
- Lazuardi, L. (2024). *Pengembangan Modul Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Program Penyakit Tidak Menular*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Publik (UGM)*.