

SENGKETA DAN WEWENANG PEMERINTAH DAERAH GUNA MENCIPTAKAN PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF DAN EFISIEN

Asri Agustiwi^{*1}, Shifa Mimma Nurroychana², Dara Pustika Sukma³

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Surakarta

³Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret

Email korespondensi: tiwiasri26@gmail.com

Abstract: Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun, saat ini masih banyak tantangan yang dihadapi dalam optimalisasi wewenang pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara normatif strategi optimalisasi wewenang pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini yaitu metode pendekatan hukum normatif, yakni pendekatan yang digunakan untuk menganalisis dan memahami hukum berdasarkan peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dengan fokus pada sumber hukum, termasuk undang-undang, buku, dan jurnal ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi wewenang pemerintah daerah dapat dicapai melalui pengembangan kebijakan responsif, pengelolaan sumber daya, pengawasan, serta pengembangan inovasi pelayanan. Optimalisasi wewenang pemerintah daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas aparatur, sarana prasarana, regulasi, dan partisipasi masyarakat. Strategi seperti penguatan profesionalisme aparatur, kebijakan standar pelayanan minimal, dan penyediaan fasilitas pendukung dapat digunakan pemerintah untuk mendorong kualitas kebijakan publik. Selain itu, penggunaan teknologi mutakhir dapat menjadi langkah strategis untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berkelanjutan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendorong partisipasi aktif mereka dalam pemerintahan.

Keywords: Optimalisasi Wewenang; Pemerintah Daerah; Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan salah satu fungsi utama didalam penyelenggaraan pemerintah, dimana memiliki peran penting didalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan kesejahteraan. Pemerintah daerah, sebagai wakil dari pemerintah pusat, memegang peran penting dalam melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang menjadi tanggung jawab penyelenggara. Ini menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan merata bagi seluruh masyarakat.

Peran pemerintah daerah tidak sebatas menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya, perumusan kebijakan yang responsif, dan

pelaksanaan layanan berbasis kebutuhan lokal. Dengan adanya otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan kebebasan dalam mengelola dan mengatur urusan daerahnya sesuai dengan potensi dan karakteristik lokal yang ada. Peran ini mencakup sektor-sektor penting seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan administrasi.¹

Namun, dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah menghadapi berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi pelayanan publik. Kendala tersebut meliputi rendahnya kompetensi aparatur pemerintah, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran, hingga ketidaksesuaian regulasi dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, minimnya partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik sering kali membuat layanan yang disediakan kurang relevan dengan kebutuhan mereka, maka dari itu perlunya strategi dan optimalisasi serta sosialisasi terkait pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif yang responsif.

2. Metode

Dalam tulisan ini penulis menggunakan metode pendekatan hukum normatif, yakni pendekatan yang digunakan untuk menganalisis dan memahami hukum berdasarkan peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dengan fokus pada sumber hukum, termasuk undang-undang, buku, dan jurnal ilmiah.

3. Peran Wewenang Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintah Daerah memainkan peran yang sangat penting dalam kesejahteraan masyarakat. Peran ini merupakan aspek yang dinamis dari posisi atau status seseorang dalam menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, peran ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu:

- a. Peranan mengacu pada norma-norma yang terhubung dengan posisi atau waktu seseorang dalam masyarakat peran merupakan sekumpulan aturan yang membantu orang - orang dalam menjalani kehidupan bermasyarakat.
- b. Peranan adalah konsep tentang tindakan apa yang diambil oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.²

Pemerintah daerah memegang peran yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, wewenang yang dimiliki oleh pemerintah daerah tidak hanya sekedar tanggung jawab administratif, tetapi juga mencakup kemampuan untuk merumuskan kebijakan yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu langkah awal yang dapat diambil oleh

¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

² Soekanto, *Teori Peranan*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2002), 243 244.

pemerintah daerah adalah mengembangkan kebijakan yang mendukung pelayanan publik, yang mana sendiri merupakan segala bentuk kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan Sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.³

Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan dan potensi lokal. Adapun Peran dan wewenang tersebut meliputi:

a. Perumusan Kebijakan yang Responsif

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dan wewenang yang signifikan dalam menyusun kebijakan dan program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayahnya. Wewenang ini memungkinkan pemerintah daerah untuk merespons secara langsung aspirasi dan harapan masyarakat, sehingga kebijakan yang dihasilkan dapat lebih relevan dan efektif. Salah satu aspek penting dari wewenang ini adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Setiap daerah memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda, sehingga pendekatan yang digunakan dalam penyusunan kebijakan harus disesuaikan dengan konteks lokal.

Kebijakan yang responsif terhadap aspirasi masyarakat mencakup berbagai sektor, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan administrasi. Dalam hal pembangunan infrastruktur, pemerintah daerah dapat merencanakan pembangunan jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya yang mendukung mobilitas dan aksesibilitas masyarakat. Di sektor pendidikan, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengembangkan program yang meningkatkan kualitas pendidikan, seperti peningkatan fasilitas sekolah, pelatihan guru, dan penyediaan bahan ajar yang memadai. Dalam bidang kesehatan, pemerintah daerah dapat menyusun kebijakan yang memastikan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang memadai. Pelayanan administrasi juga merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah harus memastikan bahwa proses administrasi, seperti pengurusan izin, pendaftaran, dan layanan publik lainnya, berjalan dengan efisien dan transparan.

b. Pengelolaan Sumber Daya

Pengelolaan sumber daya merupakan salah satu aspek penting dalam wewenang pemerintah daerah yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah daerah bertanggung jawab untuk mengelola berbagai sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia, keuangan, dan aset daerah. Pengelolaan yang baik dari ketiga sumber daya ini sangat krusial untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat diberikan secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Pengelolaan sumber daya manusia mencakup rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan Aparatur Sipil Negara (ASN). Pengelolaan keuangan daerah meliputi pemanfaatan

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

anggaran yang transparan. Pengelolaan aset daerah meliputi pengelolaan aset dengan baik yang nantinya dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, seperti fasilitas umum yang memadai dan infrastruktur yang mendukung mobilitas.

c. Pengawasan dan Evaluasi

Pemerintah daerah bertanggung jawab dalam pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik. Dengan evaluasi yang tepat, pemerintah dapat mengidentifikasi kekurangan dalam sistem pelayanan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.⁴

d. Pengembangan Inovasi Pelayanan

Pengembangan inovasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab penting yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Dalam era digital saat ini, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk menerapkan berbagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang paling signifikan adalah digitalisasi layanan dan penerapan teknologi informasi. Digitalisasi layanan dapat memungkinkan pemerintah daerah untuk mengubah cara tradisional dalam memberikan pelayanan menjadi lebih modern dan efisien. Sistem pelayanan berbasis online juga berkontribusi dalam mengurangi birokrasi yang sering kali menjadi kendala dalam pelayanan publik. Dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dan menyederhanakan proses, masyarakat dapat lebih cepat mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Secara keseluruhan, pengembangan inovasi dalam pelayanan publik oleh pemerintah daerah sangat penting untuk menciptakan sistem yang lebih responsif, efisien, dan transparan. Dengan memanfaatkan digitalisasi dan teknologi informasi, pemerintah daerah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan efisiensi waktu.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Wewenang Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik

Optimalisasi wewenang pemerintah daerah dalam pelayanan publik merupakan suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, yang mempengaruhi optimalisasi ini dapat berasal dari aspek internal maupun eksternal, dan masing-masing faktor memiliki peran penting dalam menentukan seberapa baik pemerintah daerah dapat menjalankan wewenangnya. Faktor tersebut meliputi:

- a. Sumber Daya Manusia (Aparatur Pemerintah) : Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah memainkan peran yang sangat krusial dalam menentukan efektivitas pelayanan publik. Kualitas aparatur pemerintah daerah mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kompetensi yang baik tentu akan lebih mampu memahami dan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Selain itu sikap profesionalisme dalam menjalankan tugasnya akan menunjukkan dedikasi dan komitmen yang tinggi. Profesionalisme juga mencakup kemampuan untuk bekerja dalam tim, beradaptasi dengan perubahan, dan terus belajar untuk meningkatkan diri.

⁴ Elazhari Dkk, Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan, *Publik Jurnal UPMI*, Vol. 3, No. 1 (2024), 12.

Ketika aparaturn pemerintah menunjukkan profesionalisme, masyarakat akan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Lalu sikap integritas merupakan nilai yang sangat penting dalam pelayanan publik. Aparatur yang berintegritas tinggi akan bertindak jujur, adil, dan transparan dalam menjalankan tugasnya. Mereka tidak akan terpengaruh oleh kepentingan pribadi atau kelompok, dan akan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Integritas yang kuat akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, yang pada gilirannya akan mendorong partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kebijakan. Ketika aparaturn pemerintah daerah memiliki kompetensi, profesionalisme, dan integritas yang tinggi, mereka akan mampu menjalankan tugas dengan baik. Hal ini akan berujung pada pelayanan kepada masyarakat yang optimal. Masyarakat akan merasakan dampak positif dari pelayanan yang diberikan, seperti kemudahan dalam mengakses layanan, respons yang cepat terhadap kebutuhan mereka, dan penyelesaian masalah yang efektif. Dengan demikian, kualitas aparaturn pemerintah daerah tidak hanya mempengaruhi efektivitas pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

- b. Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana memiliki peran krusial dalam menunjang kelancaran proses penyediaan layanan publik oleh pemerintah daerah. Fasilitas fisik dan teknologi yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai alat, tetapi juga menjadi fondasi yang memungkinkan aparaturn pemerintah untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih baik. Ketika sarana dan prasarana tersedia dengan baik, efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat akan meningkat secara signifikan. Selain itu, peralatan kerja yang memadai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Aparatur pemerintah yang dilengkapi dengan perangkat modern, seperti komputer, printer, dan alat komunikasi, akan lebih mampu menjalankan tugas mereka dengan efisien. Sistem informasi yang terintegrasi juga merupakan komponen kunci dalam pengelolaan pelayanan publik. Dengan adanya sistem yang baik, data dan informasi dapat diakses dengan mudah oleh aparaturn pemerintah, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsif. Dengan fasilitas fisik yang baik, peralatan kerja yang memadai, dan sistem informasi yang terintegrasi, pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Langkah ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mempererat hubungan antara pemerintah dan warga, sekaligus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan. Pengembangan fasilitas dan infrastruktur merupakan strategi penting untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.⁵
- c. Regulasi dan Kebijakan: Kebijakan yang jelas dan konsisten dari pemerintah pusat dan daerah memberikan pedoman yang tepat bagi aparaturn pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Dalam konteks ini, regulasi berfungsi sebagai kerangka hukum yang mengatur bagaimana pelayanan publik harus

⁵ Heru Irianto dkk, Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Jurnal Intelektual Administrasi, *Publik dan Ilmu Komunikasi*, Vol.9 No.1. (2022).

diselenggarakan, sedangkan kebijakan mencerminkan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kebijakan yang jelas dan konsisten sangat penting untuk menciptakan kepastian hukum dan memudahkan pelaksanaan pelayanan publik. Ketika pemerintah pusat dan daerah memiliki kebijakan yang terdefinisi dengan baik, aparatur pemerintah dapat memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka dalam menjalankan tugas pelayanan. Kebijakan yang konsisten juga membantu menciptakan keselarasan antara berbagai instansi pemerintah, sehingga semua pihak dapat bekerja menuju tujuan yang sama.

- d. **Partisipasi Masyarakat:** Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik merupakan elemen penting untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Ketika masyarakat dilibatkan secara langsung dalam setiap tahap pelayanan publik, mereka memiliki kesempatan untuk menyampaikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi mereka. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pemerintah daerah dapat lebih memahami konteks lokal dan kebutuhan spesifik yang ada. Selama pelaksanaan, partisipasi masyarakat juga dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul. Masyarakat yang terlibat dapat memberikan umpan balik langsung mengenai efektivitas layanan yang diberikan, sehingga pemerintah dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan secara cepat. Keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik juga berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dan transparansi. Ketika masyarakat dilibatkan dalam proses evaluasi, mereka dapat menilai kinerja pemerintah dan memberikan masukan mengenai apa yang berjalan baik dan apa yang perlu diperbaiki. Hal ini menciptakan mekanisme pengawasan yang efektif, di mana masyarakat dapat menuntut pertanggungjawaban dari pemerintah atas pelayanan yang diberikan. Transparansi juga meningkat ketika masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan adanya keterbukaan informasi dan akses terhadap data, masyarakat dapat memahami bagaimana kebijakan dan program dirumuskan serta bagaimana anggaran digunakan. Ketika masyarakat merasa bahwa informasi tersebut tersedia dan dapat diakses, mereka akan lebih percaya bahwa pemerintah bertindak secara jujur dan adil.⁶

5. Strategi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, pelayanan publik yang disediakan harus mencakup semua kalangan yang membutuhkannya. Dengan kata lain, pelaksanaannya harus bebas dari diskriminasi agar masyarakat dapat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan berbagai strategi dan metode guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga tujuan penyelenggaraan layanan tersebut dapat tercapai serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

⁶ La Madjid, Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne, *Jurnal Ilmiah Administrasita*, Vol 8. No. 02. (2017).

Terdapat beberapa strategi dalam upaya peningkatan pelayanan publik, yakni Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah. Diperlukan sikap mental yang baik dari setiap aparatur pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme pegawai menjadi faktor krusial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai birokrasi yang kompeten, terampil, taat hukum, dan ditempatkan sesuai dengan keahliannya akan berkontribusi secara signifikan pada terciptanya layanan publik yang berkualitas.

Upaya selanjutnya yakni dengan merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Penerbitan kebijakan tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya layanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memperbaiki citra pelayanan publik yang selama ini dipandang sebagai rumit, mahal, dan memakan waktu lama. Adanya standar yang jelas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, pengaturan kebijakan terkait standar pelayanan minimal memiliki peran yang sangat penting. Standar pelayanan minimal merupakan kebijakan publik yang menetapkan jenis dan kualitas layanan dasar yang harus diterima oleh setiap pemangku kepentingan. Dengan adanya standar ini, diharapkan dapat memberikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada pemangku kepentingan, serta mencegah perilaku menyimpang yang mungkin dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan.

Selain mempertimbangkan kedua aspek tersebut, pemerintah juga harus memperhatikan aspek lain dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan menyediakan fasilitas yang mendukung. Fasilitas yang memadai sangat diperlukan, karena tanpa itu, pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dapat mengalami kendala. Mengingat saat ini perkembangan teknologi yang semakin maju, pemerintah dapat memanfaatkan kemajuan tersebut untuk menciptakan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat mempercepat serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Hal ini juga memungkinkan berbagai hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat teratasi dengan lebih efektif.⁷

Untuk mewujudkan pelayanan publik dalam lingkup pemerintah daerah masih diperlukannya peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, memperkuat inovasi teknologi dalam pelayanan publik, serta memastikan sarana dan prasarana yang memadai. Dapat juga melakukan pengawasan dan evaluasi yang konsisten untuk memastikan pelayanan tetap berkualitas dan akuntabel.

⁷Azman, *Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* https://dipb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html?utm_source=chatgpt.com (Artikel Pegawai KPPN Baturaja 2021) diakses 28/12/2024 pukul 21.57 WIB.

6. Kesimpulan

Pemerintah daerah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang tidak hanya mencakup tanggung jawab administratif, tetapi juga kemampuan untuk merumuskan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Wewenang yang dimiliki pemerintah daerah memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan spesifik masyarakat, serta merancang kebijakan yang relevan di berbagai sektor, seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Dalam menjalankan peran ini, pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta regulasi yang jelas menjadi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Optimalisasi wewenang pemerintah daerah dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas aparatur pemerintah, ketersediaan sarana dan prasarana, serta regulasi dan kebijakan yang mendukung. Aparatur yang berkualitas, profesional, dan berintegritas tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai, seperti teknologi informasi dan fasilitas fisik, sangat penting untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Regulasi yang jelas dan konsisten juga memberikan pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugas mereka. Untuk mencapai optimalisasi dalam pelayanan publik, pemerintah daerah perlu menerapkan berbagai strategi, seperti meningkatkan kualitas dan profesionalisme aparatur, menciptakan kebijakan yang mendukung, serta menyediakan fasilitas yang memadai. Penerapan teknologi dan inovasi dalam pelayanan publik juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih responsif dan akuntabel.

Secara keseluruhan, kombinasi dari peran aktif pemerintah daerah, pengelolaan sumber daya yang baik, serta penerapan strategi yang tepat akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini pada gilirannya akan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

References

Book:

Soekanto. *Teori Peranan*, (Jakarta. Bumi Aksara, 2002), 243-244.

Journal article:

Elazhari Dkk, *Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* Jurnal UPMI, Vol. 3, No. 1, (2024), 12.

Heru Irianto dkk, *Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo* Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (Vol.9, No.1 (2022)

La Madjid *Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne* Jurnal Ilmiah Administrasita, Vol 8. No. 02, (2017)

Internet:

Azman *Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*
https://djab.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html?utm_source=chatgpt.com
(Artikel Pegawai KPPN Baturaja 2021) diakses 28/12/2024 pukul 21.57 wib

Law:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik