

PENERAPAN MANAJEMEN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Vivin Vahira B¹, Alya Vinansyah F Afon Ali², Yayu Indryati Domili³, Murtavia Putri Kobandaha⁴
Syahdudi Paputungan⁵

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia⁴

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia⁵

Email: Vivin_s1manajemen@mahasiswa.ung.ac.id¹

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of public management in improving the quality of public services in Indonesia. The research employs a qualitative approach using a library research method, which examines various literature sources such as scientific journals, books, and official documents from the last seven years. The findings indicate that the implementation of performance-based public management has positively contributed to the improvement of public service quality, as reflected in the Community Satisfaction Index (CSI), which is generally categorized as "good." The digitalization of public services also plays a significant role in enhancing efficiency, transparency, and accessibility. However, several challenges remain, including the gap between policy and implementation, limited human resource capacity, rigid bureaucratic culture, and disparities in infrastructure across regions. Therefore, a comprehensive and integrated approach is required in implementing public management, including improving human resource quality, strengthening digital public services, and transforming organizational culture towards a service-oriented approach.*

Keywords: *Public Management; Public Service; Service Quality; Bureaucratic Reform' E-Government.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan (*library research*), yang mengkaji berbagai sumber literatur berupa jurnal ilmiah, buku, dan dokumen resmi dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen publik berbasis kinerja (*performance-based management*) telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, yang ditunjukkan melalui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berada pada kategori "baik". Digitalisasi pelayanan publik juga berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya, seperti kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan, keterbatasan sumber daya manusia, budaya birokrasi yang kurang adaptif, serta ketimpangan infrastruktur antar daerah. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang komprehensif dan terintegrasi dalam penerapan manajemen publik, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan digitalisasi pelayanan, serta perubahan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan.

Kata Kunci: *Manajemen Publik, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Reformasi Birokrasi, E-Government.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan.

Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan yang kompleks. Hasil kajian sistematis literatur yang dilakukan oleh Adekamwa et al. (2024) menunjukkan bahwa Pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada permasalahan birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya, serta ketidaksesuaian antara kebijakan dan implementasi di lapangan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa reformasi pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya dalam aspek manajemen dan implementasi kebijakan.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan instrumen evaluatif yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah berdasarkan berbagai unsur pelayanan, seperti kecepatan, transparansi, dan kompetensi petugas. Penelitian oleh Mozin et al. (2025) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan layanan, transparansi biaya, komunikasi yang efektif, serta kemudahan akses memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Secara empiris, hasil pengukuran IKM di berbagai daerah menunjukkan capaian yang relatif baik, namun belum optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Jaya (2023) di Kelurahan Langkai menunjukkan nilai IKM sebesar 79,75 yang berada pada kategori "baik". Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Solihin et al. (2024) menunjukkan bahwa secara nasional terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan indikator IKM, namun peningkatan tersebut belum signifikan secara kuantitatif dan masih memerlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian kinerja pelayanan dengan ekspektasi masyarakat yang terus meningkat.

Permasalahan lain yang sering ditemukan dalam pelayanan publik di Indonesia antara lain adalah prosedur yang masih berbelit-belit, waktu pelayanan yang tidak konsisten, serta kurangnya inovasi dalam pelayanan. Penelitian oleh Agustin dan Mursyidah (2024) menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan perbaikan pada aspek efisiensi, efektivitas, serta orientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, faktor kompetensi aparatur sipil negara (ASN) serta kinerja organisasi juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Marina et al., 2024).

Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, penerapan manajemen publik menjadi pendekatan strategis yang sangat penting. Manajemen publik tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga mencakup perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya manusia, inovasi pelayanan, serta evaluasi kinerja berbasis hasil. Pendekatan ini menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah Indonesia juga mulai mengadopsi inovasi pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Salah satu contoh inovasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian oleh Amalia dan Hartono (2024) menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern.

Meskipun demikian, implementasi manajemen publik di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, budaya birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi di berbagai daerah. Selain itu, disparitas kualitas pelayanan antar wilayah juga menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang merata dan berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Namun, berbagai kendala dalam implementasi menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai strategi, faktor pendukung, serta hambatan dalam penerapan manajemen publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research). Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji secara mendalam konsep, teori, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerapan manajemen publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif melalui analisis berbagai sumber literatur yang relevan dan kredibel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber utama, melainkan melalui berbagai dokumen dan literatur yang telah dipublikasikan sebelumnya. Data ini mencakup hasil penelitian terdahulu, artikel jurnal ilmiah, buku referensi, laporan resmi pemerintah, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan manajemen publik dan pelayanan publik.

Sementara untuk sumber data dalam penelitian ini berasal dari jurnal ilmiah nasional dan internasional terutama yang membahas manajemen publik dan kualitas pelayanan publik, buku akademik yang relevan dengan teori manajemen publik dan pelayanan publik, dokumen resmi pemerintah, seperti laporan kinerja instansi, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta regulasi terkait pelayanan publik, publikasi lembaga resmi, seperti Kementerian PAN-RB, Badan Pusat Statistik (BPS), serta lembaga lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, dan sumber elektronik terpercaya, seperti database jurnal (Google Scholar, ResearchGate, dan portal jurnal nasional).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi Literatur (Literature Review) dimana peneliti mengumpulkan berbagai referensi yang relevan dengan topik penelitian, kemudian melakukan seleksi terhadap sumber yang kredibel, mutakhir, dan sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya dokumentasi, teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen tertulis seperti laporan penelitian, artikel ilmiah, serta kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, dan pengumpulan data dengan penelusuran data online, dimana pengumpulan data juga dilakukan melalui penelusuran database digital dan jurnal online untuk memperoleh referensi terbaru dan relevan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis isi (content analysis). Analisis ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data
Data yang telah dikumpulkan diseleksi dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan topik penelitian.
2. Klasifikasi Data
Data dikelompokkan berdasarkan tema, seperti konsep manajemen publik, kualitas pelayanan publik, faktor pendukung, dan hambatan.
3. Analisis dan Interpretasi
Data yang telah diklasifikasikan kemudian dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan, serta kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.
4. Penarikan Kesimpulan
Tahap akhir dilakukan dengan menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan secara sistematis dan logis.

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- Kredibilitas sumber, dengan memilih referensi yang berasal dari jurnal terindeks, buku akademik, dan lembaga resmi.
- Triangulasi sumber, dengan membandingkan berbagai referensi yang memiliki topik serupa.
- Keterbaruan data, dengan mengutamakan sumber dalam kurun waktu 7 tahun terakhir agar relevan dengan kondisi terkini.

HASIL PENELITIAN

1. Dinamika Penerapan Manajemen Publik di Indonesia

Berdasarkan hasil kajian literatur dari berbagai penelitian dalam tujuh tahun terakhir, penerapan manajemen publik di Indonesia menunjukkan adanya perkembangan yang cukup progresif dalam kerangka reformasi birokrasi. Transformasi ini ditandai dengan perubahan orientasi dari sistem birokrasi tradisional yang cenderung prosedural menuju pendekatan manajemen berbasis kinerja (*performance-based management*) yang lebih menekankan pada hasil, efisiensi, dan kepuasan masyarakat.

Pemerintah Indonesia secara bertahap telah mengimplementasikan berbagai kebijakan strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan tersebut meliputi penyederhanaan prosedur pelayanan, penguatan standar pelayanan publik, serta penerapan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Selain itu, pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi melalui *e-government* menjadi salah satu fokus utama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Implementasi layanan berbasis digital seperti sistem administrasi kependudukan online, perizinan elektronik, serta pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mengurangi potensi praktik maladministrasi, seperti pungutan liar dan diskriminasi pelayanan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan manajemen publik di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam hal pemerataan. Daerah perkotaan cenderung lebih maju dalam hal inovasi dan pemanfaatan teknologi, sedangkan daerah dengan keterbatasan infrastruktur masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasi pelayanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya dan dukungan infrastruktur di masing-masing daerah.

2. Kondisi Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia, yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), secara umum berada pada kategori "baik". Nilai IKM di berbagai instansi pemerintah umumnya berada pada rentang 75 hingga 85, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Peningkatan nilai IKM ini tidak terlepas dari berbagai upaya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah, seperti penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi informasi, serta peningkatan kompetensi aparatur pelayanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum optimal. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan antara lain ketidakkonsistenan waktu pelayanan, kurang optimalnya sistem penanganan pengaduan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal responsivitas dan inovasi pelayanan.

3. Peran Strategis Manajemen Publik dalam Peningkatan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manajemen publik berfungsi sebagai kerangka kerja yang mengintegrasikan berbagai aspek organisasi, mulai dari perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya manusia, hingga evaluasi kinerja pelayanan.

Penerapan manajemen publik yang efektif memungkinkan instansi pemerintah untuk merancang pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perencanaan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan relevansi program pelayanan, sementara pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan profesionalisme aparatur.

Selain itu, sistem evaluasi kinerja yang berbasis hasil (*performance-based evaluation*) memungkinkan instansi pemerintah untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Inovasi pelayanan, khususnya yang berbasis teknologi, juga menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Manajemen Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor pendukung meliputi adanya kebijakan pemerintah yang mendorong reformasi birokrasi, komitmen pimpinan instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur sipil negara (ASN) juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan manajemen publik.

Di sisi lain, terdapat berbagai faktor penghambat yang masih menjadi tantangan dalam penerapan manajemen publik. Faktor-faktor tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, budaya birokrasi yang masih kaku dan kurang inovatif, serta belum meratanya infrastruktur teknologi di berbagai daerah. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dalam organisasi juga menjadi hambatan dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat dipahami bahwa penerapan manajemen publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis administratif, tetapi juga mencakup dimensi struktural, kultural, dan teknologi. Pembahasan ini mengintegrasikan pemahaman analitis penulis dengan temuan empiris dari penelitian terdahulu untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

1. Transformasi Manajemen Publik sebagai Upaya Perbaikan Sistemik Pelayanan

Secara konseptual, penulis memandang bahwa transformasi manajemen publik di Indonesia merupakan respons terhadap tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Data yang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada kategori "baik" (kisaran 75–85) mengindikasikan adanya perbaikan, namun belum mencapai kondisi ideal. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi yang dilakukan masih bersifat transisional, belum sepenuhnya mengubah sistem pelayanan secara menyeluruh.

Dari sudut pandang analitis, transformasi ini belum optimal karena masih terdapat kecenderungan birokrasi yang berorientasi pada prosedur, bukan pada hasil (*outcome*). Banyak instansi telah mengadopsi prinsip manajemen berbasis kinerja, tetapi implementasinya masih sebatas formalitas administratif, seperti penyusunan laporan kinerja tanpa diikuti dengan perbaikan nyata dalam pelayanan.

Pemahaman ini diperkuat oleh penelitian Adekamwa et al. (2024) yang menyatakan bahwa salah satu permasalahan utama dalam pelayanan publik di Indonesia adalah adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Selain itu, Solihin et al. (2024) juga menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada efektivitas sistem evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Dengan demikian, transformasi manajemen publik harus diarahkan pada perubahan substansial, bukan sekadar administratif.

2. Digitalisasi Pelayanan Publik: Antara Efisiensi dan Ketimpangan Akses

Berdasarkan data dan fakta yang ada, penulis melihat bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu inovasi paling signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Implementasi *e-government* telah memberikan dampak nyata, seperti mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya administrasi, serta meningkatkan transparansi.

Namun demikian, penulis juga menilai bahwa digitalisasi belum sepenuhnya inklusif. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan akses teknologi antara daerah perkotaan dan pedesaan. Masyarakat di daerah dengan keterbatasan infrastruktur internet atau literasi digital yang rendah belum dapat merasakan manfaat layanan digital secara optimal.

Analisis ini sejalan dengan penelitian Amalia dan Hartono (2024) yang menunjukkan bahwa inovasi digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan pengguna. Selain itu, Mozin et al. (2025) menegaskan bahwa kemudahan akses layanan digital menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun perlu diimbangi dengan upaya pemerataan akses teknologi serta peningkatan literasi digital masyarakat agar tidak menimbulkan kesenjangan baru dalam pelayanan publik.

3. Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Birokrasi sebagai Faktor Penentu

Dari hasil penelitian, penulis memahami bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang paling krusial dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Meskipun sistem dan teknologi telah diperbaiki, pelayanan tetap bergantung pada aparatur sebagai pelaksana utama.

Fakta menunjukkan bahwa masih terdapat aparaturnya yang kurang responsif, kurang komunikatif, dan belum sepenuhnya memiliki orientasi pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan sikap dan budaya kerja aparaturnya. Selain itu, budaya birokrasi yang masih cenderung hierarkis dan kaku menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang inovatif. Aparatur sering kali bekerja berdasarkan rutinitas tanpa adanya dorongan untuk melakukan perbaikan atau inovasi dalam pelayanan.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Marina et al. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparaturnya memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Siregar dan Jaya (2023) juga menegaskan bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan perbaikan sistem, tetapi juga transformasi budaya organisasi dan peningkatan kualitas SDM secara berkelanjutan.

4. Tantangan Struktural dan Kesenjangan Pelayanan sebagai Isu Strategis Nasional

Penulis melihat bahwa salah satu permasalahan paling mendasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah adanya kesenjangan kualitas pelayanan antar daerah. Data menunjukkan bahwa daerah dengan sumber daya dan infrastruktur yang memadai mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan daerah yang memiliki keterbatasan.

Kesenjangan ini tidak hanya disebabkan oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh perbedaan kapasitas organisasi, kualitas SDM, serta tingkat inovasi pelayanan di masing-masing daerah. Selain itu, adanya ketidaksesuaian antara kebijakan pusat dan implementasi di daerah juga menjadi faktor yang memperparah kondisi tersebut. Analisis ini didukung oleh penelitian Adekamwa et al. (2024) yang menyatakan bahwa ketimpangan pelayanan publik di Indonesia disebabkan oleh perbedaan kapasitas daerah. Islami dan Prianto (2025) juga menegaskan bahwa faktor seperti transparansi, kecepatan layanan, dan kemudahan akses masih menjadi permasalahan utama di beberapa daerah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan yang sistemik dan terintegrasi. Pemerataan pembangunan, penguatan kapasitas daerah, serta koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah menjadi kunci dalam mengatasi kesenjangan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan manajemen publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik memiliki peran yang sangat strategis dalam mendorong perbaikan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi manajemen publik yang mengarah pada pendekatan berbasis kinerja (*performance-based management*) telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yang tercermin dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang secara umum berada pada kategori "baik".

Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut belum sepenuhnya optimal dan merata. Masih terdapat berbagai permasalahan yang menjadi hambatan dalam implementasi manajemen publik, seperti kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan di lapangan, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta budaya birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik sebagai salah satu inovasi utama juga belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat akibat adanya kesenjangan infrastruktur dan literasi digital.

Lebih lanjut, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalisme aparaturnya sebagai pelaksana layanan, serta komitmen pimpinan dalam mendorong reformasi birokrasi. Di sisi lain, kesenjangan kualitas pelayanan antar daerah menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan nasional, tetapi juga pada kapasitas daerah dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi, yang mencakup penguatan kebijakan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi secara merata, serta perubahan budaya organisasi menuju pelayanan yang berorientasi pada masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah (Pusat dan Daerah)

1. Pemerintah perlu memperkuat implementasi manajemen publik berbasis kinerja dengan memastikan bahwa setiap kebijakan yang dirumuskan dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan. Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah untuk mengurangi kesenjangan dalam kualitas pelayanan publik.
2. Pemerintah perlu meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan, terutama dalam hal pelayanan berbasis digital, komunikasi publik, dan inovasi pelayanan. Hal ini penting untuk menciptakan aparatur yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Digitalisasi pelayanan publik perlu terus dikembangkan dengan diimbangi oleh pemerataan infrastruktur teknologi di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat juga perlu menjadi perhatian agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.
4. Diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk mengubah budaya birokrasi yang kaku menjadi lebih fleksibel, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan. Kepemimpinan yang visioner dan adaptif sangat dibutuhkan untuk mendorong perubahan ini.
5. Pemerintah perlu membuka ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat dalam memberikan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan publik. Mekanisme seperti survei kepuasan masyarakat dan sistem pengaduan publik harus dimanfaatkan secara optimal sebagai alat evaluasi dan perbaikan pelayanan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan studi kepustakaan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data empiris yang lebih mendalam terkait penerapan manajemen publik dan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, A., Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240–263.
- Agustin, T., & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(1).
- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public service innovation: Diffusion study of innovation using digital population identity (IKD) application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130.
- Islami, A. R., & Prianto, A. (2025). Pengukuran kualitas pelayanan publik melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) di DPMD Kabupaten Pasuruan. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*.
- Marina, D., Muhibuddin, A., & Juharni. (2024). Strategi pelayanan publik terhadap kinerja aparatur sipil negara pada BPKAD Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 54–62.
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. *Jurnal Central Publisher*, 3(4).
- Siregar, H., & Jaya, I. (2023). IKM dalam pelayanan publik bidang kesejahteraan sosial di Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1).
- Solihin, I., Hendarso, P., Sonjaya, T., Latifah, E., Dharmawan, A., & Yudistira, Y. (2024). Study on the community satisfaction index (CSI) to realize excellent public services. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Mafy Media Literasi Indonesia.