



Manajemen Pelayanan Perijinan Sektor Penataan Ruang untuk Rumah Tinggal di Kabupaten Sumedang

Hasbi Shiddiq Fauzan

Universitas Garut
hasbifauzan@uniga.ac.id

Abstrak

Pelayanan izin penataan perumahan di Kabupaten Sumedang masih belum maksimal. Hal ini menyebabkan terjadinya penyalahgunaan layanan perizinan konsolidasi yang diberikan. Metode penelitian ini terdiri dari penggunaan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode tersebut dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa tujuan ini adalah untuk memaparkan hasil dan mendalami dari segi kualitatif pelayanan diukur dari kualitas perizinan bidang penataan ruang permukiman di Kabupaten Sumedang. Pelayanan izin tata guna lahan perumahan di Kabupaten Sumedang yang dilakukan kurang terlaksana dengan baik dari segi kualitasnya. Kurangnya akuntabilitas pegawai dalam pemberian pelayanan disebabkan oleh tidak jelasnya standar dan prosedur pelayanan serta tata cara pengaduan bagi pengguna pelayanan publik. Oleh karena itu, merasakan tekanan sosial saja tidak cukup untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan perizinan didasarkan pada ciri-ciri ketepatan waktu, ketepatan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab berhubungan antara bagaimana menerima pesan dan penyelesaian pengaduan, kemudahan, keserbagunaan model, layanan berkualitas secara personal, kemudahan fungsi pelengkap. Maka dari atribut tersebut dapat dikatakan, pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan rumah di bidang penataan ruang di Kabupaten Sumedang utara belum optimal. Namun penerimaan pemberitahuan dan proses pengaduan Dinas Perizinan Perencanaan Perumahan Kabupaten Sumedang, kelengkapan dan kemudahan penaggulangnya sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan harus ditingkatkan secara kualitasnya sehingga memerlukan terobosan baru berupa kebijakan yang langsung menjawab isu-isu kunci di daerah dan terkait dengan manajemen yang harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Perizinan Tata Ruang.

1 Pendahuluan

Layanan secara umum atau publik selalu mencakup program kegiatan yang diselenggarakan dilakukan oleh individu, kumpulan orang, atau badan yang memberi pelayanan pada warga masyarakat dengan tujuan tertentu. Jika pemerintahan adalah institusi yang mengutamakan alur kebirokrasian, maka organisasi pemerintahan harus tersusun dan tersistematis secara manajemen birokrasi yang mengutamakan pelayanan kepegawaian. Menjalankan roda pemerintahan adalah tentang bagaimana melayani masyarakat, antara lain. Layanan harus berada di garis depan dengan melibatkan Komunikasi antara masyarakat dan pemerintah pada hakikatnya memerlukan layanan

yang maksimal. Hal ini menunjukkan harus selalu mendampingi kehidupan manusia. Dan dilaksanakan di seluruh kementerian baik pusat, provinsi, kabupaten, dan kota.

Pelayanan publik terkait berhubungan langsung dengan masyarakat. Senada dengan Keputusan Perpres No. 97 Tahun 2014, sehubungan diperkenalkannya layanan yang komprehensif terpusat, Badan Penanaman Modal dan instansi pemerintah terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu di pemerintahan. Kantor layanan satu atap. Meliputi urusan pemerintahan negara dalam pelaksanaan perizinan dan nonperizinan melalui pelimpahan kewenangan perizinan dan nonperizinan yang tertuang dalam Urusan Pemerintahan. Sesuai Perda Jabar No. 3 Tahun 2017 direncanakan yang mencakup pelayanan terpadu. Misinya adalah menanamkan modal dan melisensikan pelayanan masyarakat.

Badan Pelayanan Penanaman Modal Kabupaten Sumedang wajib menyelenggarakan standar pelayanan minimal sesuai Peraturan Kepala BKPM RI No.1. 14/2011, antara lain: (1) Kebijakan Investasi, (2) kerjasama investasi, (3) promosi investasi, (4) Layanan Investasi, (5) Manajemen pelaksanaan investasi, (6) pengelolaan data investasi dan informasi yang tersistem dan (7) Promosi investasi, diklat. Kinerja pelayanan yang beraktifitas bagaimana dilayani dan yang dilayani merasakan efek dari aktivitas tertentu.

Selama ini pelaksanaan pelayanan perizinan masih dirasa belum relevan, dalam menghadapi problematika yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Ini dibuktikan keluhan warga terhadap kinerja perangkat. Hal ini antara lain disebabkan oleh tumpang tindih peraturan dan kebijakan di bidang perizinan dan pelayanan publik. Masalah selanjutnya yang dihadapi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan tempat tinggal di Kabupaten Sumedang.

Lalu bagaimana pemerintah dapat menunaikan tugas pokoknya melayani masyarakat yang bagaimana caranya dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara prima. Keberhasilannya diukur dari pemberian layanan. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang sesuai, ini yang menjadi sorotan pelayanan publik. Pada masa reformasi merupakan dambaan seluruh masyarakat, namun dalam prosesnya perubahan signifikan yang terjadi masih belum terlihat. Karena adanya kesenjangan antara baik dan buruknya pelayanan yang diberikan, maka perlu ditata ulang sesuai manajemen instansi terkait.

Manajemen pelayanan dapat diartikulasikan sebagai proses dari rencana dan dari penyelengraan yang sinkron, kemudian diarahkan dikoordinasikan dengan para pelaksana pemberi pelayanan publik untuk mencapai pelayanan publik yang telah ditetapkan. Definisikan dulu. Pengelolaan pelayanan publik yang baik tentu mempunyai dampak positif, bahkan negatif terhadap dampak dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepercayaan warga terhadap pemerintah. Nugraheni (2015), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Dalam situasi ini, reaksi masyarakat yang berbeda-beda menunjukkan adanya kontra-reaksi terhadap jenis pelayanan publik yang berbeda, terutama terlihat dari banyaknya ketidaksesuaian. Karena sistem dan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang cukup rumit, memakan waktu, mahal, tertutup dan petugas yang diskriminatif dalam memberikan pelayanan, serta budaya dilayani daripada melayani merupakan aspek pelayanan publik yang banyak mendapat perhatian.

2 Tinjauan Pustaka

Perkembangan manajemen publik mengacu pada perkembangan konsep dan praktik yang berkaitan dengan pengelolaan lembaga dan pelayanan publik oleh pemerintah. Perubahan tersebut antara lain mengubah cara pemerintah mengelola sumber daya, berinteraksi dengan masyarakat, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Pemerintah diharapkan terus beradaptasi terhadap tantangan yang semakin kompleks seperti perubahan iklim, urbanisasi, dan globalisasi. Pemerintah diharapkan lebih menekankan pada keberlanjutan, inovasi sosial, dan kerja sama lintas sektor untuk mengatasi permasalahan yang muncul. Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari evolusi ini, administrasi publik telah beralih dari pendekatan yang lebih manajerial ke pendekatan yang lebih strategis, berorientasi pada hasil, dan berfokus pada pelayanan publik. Hal ini mencerminkan perubahan persepsi terhadap peran pemerintah dalam masyarakat dan perubahan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Persepsi tentang peran pemerintah dalam masyarakat dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah telah berubah dari waktu ke waktu, terutama dalam menanggapi perkembangan administrasi dan perubahan sosial. Wilson dalam Syafri (2012) mengemukakan administrasi publik adalah urusan atau praktek urusan pemerintah karena tujuan pemerintah adalah melaksanakan pekerjaan public secara efisien dan sejauh mungkin untuk sesuai dengan selera/keinginan rakyat. Pergeseran persepsi dan ekspektasi ini tercermin dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warganya dan strategi tata kelola publik yang diadopsi. Perubahan ini juga mendorong pemerintah untuk menjadi lebih tanggap, terbuka dan inovatif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tentu saja, tuntutan dan harapan masyarakat yang berubah memaksa pemerintah untuk mengadopsi pendekatan yang lebih responsif, terbuka dan inovatif untuk memenuhi mandat mereka. Menanggapi permintaan ini, banyak pemerintah telah mengadopsi konsep pemerintahan terbuka, *e-government* dan inovasi sosial. Suaedi dan Wardianto (2010), *e-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Disini bagaimana antara peran administrasi dan manajemen yang harus saling melengkapi dengan mengadopsi praktik manajemen yang lebih inklusif dan partisipatif. Semua ini untuk memastikan bahwa pemerintah tidak hanya menjalankan tugas administratifnya, tetapi juga berfungsi sebagai kendaraan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan rakyatnya dengan lebih baik.

Dari sisi kualitas pelayanan, perubahan tuntutan dan harapan masyarakat akan pemerintahan yang lebih tanggap, terbuka dan inovatif memberikan dampak yang besar. Secara keseluruhan, peralihan ke pemerintahan yang lebih responsif, terbuka, dan inovatif berdampak positif pada kualitas layanan publik. Upaya ini akan membantu menghilangkan rintangan administrasi, meningkatkan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan membuat warga lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Gaspersz (2017) menyebutkan beberapa atribut dalam kualitas yaitu:

1. Akurasi. Dalam hal waktu tunggu dan waktu proses, kualitas pelayanan harus diperhatikan.
2. Ketepatan kualitas pelayanan adalah keandalan kualitas pelayanan dan pelayanan tanpa cela.
3. Kesopanan dan keramahtamahan. Kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal seperti operator, satpam, supir, kasir dan petugas resepsionis. Citra kualitas pelayanan sektor jasa sangat ditentukan oleh insan perusahaan yang berada di garda depan, langsung melayani konsumen luar negeri.

4. Tanggung jawabnya berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan.
5. Kelengkapan yaitu sesuai dengan cakupan kualitas pelayanan dan tersedianya fasilitas pendukung serta tambahan kualitas pelayanan lainnya.
6. Kemudahan memperoleh pelayanan yang berkualitas berkaitan dengan jumlah cabang, jumlah pegawai seperti kasir, pegawai administrasi, dan lain-lain. Banyaknya layanan pendukung komputer seperti komputer.
7. Variasi model kualitas pelayanan adalah inovasi yang memberikan model kualitas pelayanan dan karakteristik kualitas pelayanan yang baru.
8. Kualitas layanan pribadi mengacu pada fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan banyak lagi.
9. Kenyamanan memperoleh pelayanan yang bermutu berkaitan dengan aksesibilitas lokasi yang baik, parkir kendaraan, kualitas pelayanan dengan petunjuk setempat dan kemudahan parkir, dan lain-lain.
10. Atribut lain yang menunjang kualitas pelayanan adalah terkait lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, layanan musik, AC, dan lain-lain.

Memprioritaskan aspek-aspek ini dalam strategi pelayanan publik akan membantu pemerintah membangun hubungan yang lebih baik dengan warganya, meningkatkan kepuasan publik, dan menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel. Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, kepuasan masyarakat meliputi opini publik, hasil dan evaluasi kinerja pelayanan publik-baik pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang hanya dapat dikelola oleh unit fungsional atau sub unit fungsi (Ratminto; dkk., 2017). Dengan memasukkan unsur-unsur ini ke dalam strategi pelayanan publik, pemerintah dapat menciptakan lingkungan di mana kualitas pelayanan adalah yang terpenting dan warga negara merasa didukung dan dihormati dalam setiap interaksi dengan pemerintah.

Strategi pelayanan publik dari perspektif administrasi adalah pendekatan terencana dan terstruktur untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada warganya. Ketika merancang strategi pelayanan publik yang efektif. Memahami kebutuhan masyarakat dan menetapkan tujuan dan sasaran. desain dan peningkatan proses, teknologi dan inovasi, pelatihan dan pengembangan karyawan, partisipasi masyarakat, pengukuran kinerja, manajemen pengetahuan, keterlibatan karyawan, komunikasi dan pemberdayaan. pemantauan dan peningkatan berkelanjutan, pengembangan budaya layanan, penghargaan dan pengakuan. Susanto (2014) manajemen strategik adalah suatu proses untuk menentukan arah dan tujuan organisasi dalam jangka panjang beserta pemilihan metode untuk mencapainya melalui pengembangan formulasi strategi dan implementasi yang terencana secara sistematis. Dengan mengembangkan strategi pelayanan publik yang komprehensif dan terencana, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang lebih baik.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan ini didasarkan pada gagasan bahwa untuk menganalisis paparan dan mendalaminya secara kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiono (2022) adalah metode penelitian yang berlandaskan *Posterior Positivism* atau *Business Philosophy*, yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen utama, dan triangulasi (pengamatan gabungan). biasanya kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif berupa pemahaman makna, pemahaman keunikan, konstruksi fenomena, dan

perumusan hipotesis. Semua data dikumpulkan langsung dari informan lokal melalui wawancara dan observasi. Pembahasan di atas didukung oleh pandangan.

4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengelolaan pelayanan publik sangat penting dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik dapat menjadi acuan bagi instansi dan pelayanan pemerintah, dan setiap pelayanan sangat penting sesuai dengan mekanisme pengaturannya. setiap bagian. Namun realitanya pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan, terbukti dengan keluhan tentang pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan perijinan Dinas Perumahan di Kabupaten Sumedang belum optimal.

Manajemen pelayanan menurut atribut ketepatan waktu. Masalah manajemen pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat, terutama yang berkaitan dengan ketepatan waktu, dapat mencakup banyak masalah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Di bawah ini adalah beberapa masalah yang mungkin dimiliki komunitas terkait ketepatan waktu layanan. Inefisiensi dan pemborosan dilihat sebagai pemborosan sumber daya. Ketidaksetaraan akses yang menyebabkan waktu tunggu yang lama dan keterlambatan layanan kemudian dapat memukul lebih keras kelompok orang tertentu, terutama mereka yang memiliki akses terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pemerintah untuk menerapkan strategi manajemen layanan yang efektif. Ini termasuk meningkatkan efisiensi proses, mengukur kinerja secara teratur, melibatkan komunitas dalam perencanaan, dan menggunakan teknologi untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan ketepatan waktu layanan.

Manajemen pelayanan menurut atribut akurasi kualitas pelayanan. Isu-isu yang dirasakan masyarakat terkait pengelolaan pelayanan, khususnya dalam hal karakteristik ketepatan kualitas pelayanan, dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Kesalahan adalah hal biasa. Ketidakpuasan dan kebingungan dapat terjadi jika informasi yang diberikan kepada publik tidak akurat atau tidak sesuai dengan fakta. Ketidaksesuaian pada produk dan layanan yang tidak memenuhi standar yang diharapkan seringkali menimbulkan kekecewaan. Ketidakakuratan layanan dapat berdampak negatif pada kualitas secara keseluruhan. Masyarakat mungkin merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar yang diharapkan. Kesalahan dalam proses administrasi seperti kesalahan dalam pengolahan dokumen dan penjadwalan dapat mengganggu proses pelayanan dan merugikan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam proses informasi dan pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpastian dan kebingungan di masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa bahwa pemerintahnya tidak mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tepat, dan kepercayaan terhadap lembaga-lembaga tersebut dapat terkikis. Hal ini karena ketidakakuratan layanan dapat berdampak lebih besar, terutama jika grup tersebut tidak memiliki akses ke informasi atau sumber daya untuk memecahkan masalah. Untuk mengatasi masalah ini, sangat penting bagi pemerintah untuk memiliki sistem manajemen yang kuat, prosedur yang terdefinisi dengan baik, dan mekanisme verifikasi untuk memastikan keakuratan kualitas layanan. Penggunaan teknologi dan pelatihan juga membantu mengurangi kesalahan dan meningkatkan akurasi dalam melayani masyarakat.

Manajemen pelayanan menurut atribut kesopanan dan keramahmatan. Isu-isu yang dirasakan masyarakat terkait pengelolaan pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahmatan, dapat berdampak signifikan terhadap persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perilaku kasar: Petugas layanan seringkali tidak ramah dan sopan saat berhadapan dengan publik, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan membahayakan pengalaman pelanggan. Selain itu, kurangnya tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan

pelanggan dapat dianggap sebagai kurangnya perhatian atau keramahtamahan. Selain itu, sikap dan perilaku yang tidak profesional, seperti tidak sopan dan tidak sopan, dapat menodai citra pemerintah dan membuat masyarakat merasa tidak dihargai. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi karena masyarakat terkadang kesulitan berkomunikasi dengan karyawan yang tidak mengerti bahasa atau tidak dapat berkomunikasi dalam bahasa yang dimengerti masyarakat. Layanan ini ditandai dengan ketidaktertarikan pada kebutuhan individu yang masalahnya tidak dipahami atau dipedulikan oleh layanan. Ditambah dengan persepsi kualitas layanan yang buruk, yang cenderung tidak mempengaruhi persepsi orang tentang kualitas keseluruhan layanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu melatih personel militernya dan mendidik mereka tentang pentingnya bersikap baik, ramah dan beretika dalam berhubungan dengan masyarakat. Sistem pemantauan dan umpan balik pelanggan juga membantu mempertahankan standar kesopanan dan keramahtamahan dalam pelayanan publik.

Manajemen pelayanan menurut atribut tanggung jawab. Isu-isu yang dirasakan masyarakat terkait dengan manajemen layanan, khususnya yang berkaitan dengan akuntabilitas, dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Layanan yang diberikan mungkin tidak memenuhi komitmen kami kepada masyarakat, yang dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpercayaan. Pada akhirnya, kurangnya akuntabilitas atas suatu masalah atau pertanyaan, yang dapat mempersulit proses pelayanan. Dalam kebanyakan kasus, ini terjadi karena petugas layanan menghindari tanggung jawab dengan membuat alasan atau menunda penyelesaian masalah. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa bahwa suaranya tidak didengar. Dan mereka seringkali lamban dalam menanggapi masalah. Lambatnya respons dan penyelesaian masalah yang dilaporkan masyarakat dapat menyebabkan frustrasi dan ketidaknyamanan. Kedua, kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan. Perasaan ketidakpuasan dapat muncul ketika keputusan yang mempengaruhi masyarakat dibuat tanpa transparansi dan keterlibatan masyarakat. Ketidakadilan dalam Pemecahan Masalah: Frustrasi dapat muncul ketika masalah masyarakat tidak ditangani secara adil atau tidak sejalan dengan kebijakan yang ada. Selain itu, kurangnya akuntabilitas membuat masyarakat merasa bertanggung jawab atas pengaduan dan masalah yang dilaporkan, sedangkan pemerintah merasa acuh tak acuh. Dan tidak ada langkah konkret. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah harus menetapkan sistem yang jelas untuk mengelola tanggung jawab sektor jasa. Ini termasuk mendefinisikan tanggung jawab dan peran yang jelas, mengkomunikasikan tanggung jawab secara efektif dengan masyarakat, dan memiliki mekanisme pengaduan yang cepat dan transparan. Peningkatan komunikasi, pelatihan staf, dan transparansi dalam proses pengambilan keputusan juga membantu meningkatkan akuntabilitas manajemen layanan.

Manajemen pelayanan menurut atribut kelengkapan. Masalah yang dirasakan masyarakat terkait dengan manajemen layanan, khususnya masalah integritas, dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Kurangnya informasi yang diperlukan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian karena masyarakat tidak diberikan informasi yang lengkap dan diperlukan tentang layanan dan prosedur yang relevan. Dalam hal ini, langkah-langkah yang harus diikuti masyarakat terlalu rumit atau tidak jelas, dan terlalu rumit atau kurang dijelaskan. Hal ini dapat membuat sulit untuk mendapatkan layanan yang Anda butuhkan. Jika jangkauan layanan dan pilihan yang tersedia bagi masyarakat terbatas, mereka mungkin merasa bahwa mereka tidak mendapatkan solusi yang mereka butuhkan. Hal ini disebabkan kurangnya peralatan yang diperlukan, maka dapat mempengaruhi integritas dan kualitas pelayanan. Kegagalan untuk mengartikulasikan proses pengiriman atau permintaan akses layanan yang tidak jelas dapat mempersulit interaksi publik dengan pemerintah. Mereka mungkin kekurangan layanan konseling atau dukungan untuk mengakses layanan, tetapi mereka mungkin tidak merasa didukung karena tidak ada dukungan yang diberikan. Jika pelayanan tidak sesuai, maka dapat menjadi tidak puas dan tidak berguna. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu

memastikan bahwa layanan yang disediakan lengkap, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup penyediaan informasi yang jelas, prosedur yang sederhana dan transparan, serta sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memberikan layanan yang komprehensif. Keterlibatan masyarakat dalam desain dan evaluasi kelengkapan layanan juga membantu memastikan bahwa layanan ini memenuhi kebutuhan masyarakat.

Manajemen pelayanan menurut atribut kemudahan. Masalah inti yang sering dihadapi masyarakat dalam mengelola layanan, terutama kenyamanan, berkaitan dengan kompleksitas dan hambatan yang dapat menghalangi akses ke layanan dan penggunaannya secara efektif. Dokumen dan persyaratan yang berlebihan membutuhkan jumlah dokumen dan persyaratan yang berlebihan, mempersulit proses dan berpotensi membingungkan publik. Prosedur dan aturan yang tidak jelas dapat mempersulit masyarakat untuk mengakses layanan tanpa pemahaman yang jelas tentang prosedur dan aturan yang harus diikuti. Sulit untuk bekerja tanpa informasi yang cukup tentang cara mengakses layanan dan siapa yang harus dihubungi. Orang dengan keterampilan teknis yang rendah mungkin mengalami kesulitan jika ada hambatan teknis atau hambatan teknis yang hanya dapat diatasi dengan teknologi tertentu. Jika layanan tidak tersedia secara online, atau tidak mengikuti tren teknologi, layanan ini mungkin terasa terbatas bagi mereka yang menginginkan akses online yang mudah. Kurangnya dukungan dan dukungan, dan jika Anda tidak menerima dukungan dan bantuan yang Anda perlukan untuk mengakses Layanan, mungkin sulit untuk mengakses Layanan dengan mudah. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan mudah diakses dan tersedia bagi masyarakat. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur, mengurangi persyaratan yang tidak perlu, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, dan menggunakan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas. Mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi komunitas saat merancang layanan juga membantu menjadikan layanan lebih mudah diakses dan bermanfaat bagi semua.

Manajemen pelayanan menurut atribut variasi model kualitas pelayanan. Masalah yang terkait dengan variasi atribut model kualitas layanan dapat mengakibatkan variasi yang tidak diinginkan dalam cara layanan diberikan, standar yang diterapkan, atau pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Perubahan yang tidak terkendali atau diatur dengan buruk dapat menyebabkan ketidakpastian dan ketidakpuasan publik. Variasi tersebut dapat terjadi dalam banyak aspek, antara lain proses pelayanan, interaksi antara pegawai dan masyarakat, serta konsistensi hasil yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu masalah inti yang terkait dengan variasi adalah ambiguitas dan ketidakkonsistenan standar kualitas layanan. Jika standar tidak didefinisikan dengan jelas, atau jika pegawai yang berbeda menginterpretasikan standar secara berbeda, layanan yang diberikan secara umum dapat berbeda pada waktu dan lokasi yang berbeda. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian di antara masyarakat tentang apa yang dapat mereka harapkan dari layanan yang mereka terima. Perbedaan dalam layanan juga dapat muncul sebagai perbedaan dalam cara pegawai memperlakukan masyarakat. Ketika pegawai berinteraksi dengan masyarakat dengan cara yang berbeda atau tidak konsisten, hal itu dapat menciptakan persepsi negatif dan membahayakan pengalaman masyarakat. Masyarakat ingin merasa diperlakukan secara konsisten dan adil. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pemerintah atau organisasi untuk memiliki standar yang jelas dan konsisten dalam penyampaian layanan. Penting juga untuk mendidik staf tentang pentingnya konsistensi ketika berhadapan dengan pelanggan. Menggunakan teknologi untuk mengotomatiskan beberapa aspek penyampaian layanan dan memastikan komunikasi yang jelas antara berbagai departemen dan departemen juga dapat membantu mengurangi variabilitas yang tidak diinginkan dalam penyampaian layanan. Dengan memecahkan masalah variabilitas, pemerintah dan organisasi dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih konsisten.

Manajemen pelayanan menurut atribut kualitas pelayanan pribadi. Masalah yang diakui masyarakat terkait dengan karakteristik kualitas layanan yang dipersonalisasi mencakup berbagai

aspek yang terkait dengan interaksi antara staf layanan dan pelanggan. Salah satu masalah utama adalah sikap dan komunikasi staf layanan yang tidak ramah atau kasar. Ketika orang merasa terabaikan atau diabaikan, hal itu dapat mendistorsi pengalaman masyarakat dan menimbulkan persepsi negatif terhadap layanan yang diberikan. Respons yang buruk dari staf layanan juga bisa menjadi masalah. Jika pertanyaan dan keluhan masyarakat tidak dijawab tepat waktu, mereka mungkin merasa bahwa layanan tersebut tidak memperhatikan atau memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat dan merusak citra pelayanan. Masalah lain yang bisa muncul adalah kurangnya empati dan kemampuan untuk memahami kebutuhan unik pelanggan Anda. Frustrasi dan ketidakpuasan dapat terjadi ketika petugas layanan tidak memahami situasi atau masalah. Orang ingin merasa didengarkan dan dimengerti. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pemerintah dan organisasi untuk melatih personel layanan mereka dengan benar. Pelatihan ini mencakup keterampilan komunikasi, keterampilan empati, pengetahuan produk atau layanan, dan kemampuan untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan pelanggan. Pemantauan dan umpan balik pelanggan juga penting untuk memastikan bahwa agen layanan memenuhi standar kualitas layanan individual yang diharapkan oleh masyarakat.

Manajemen pelayanan menurut atribut kenyamanan. Isu terkait atribut kenyamanan dalam manajemen layanan mencakup banyak aspek yang dapat memengaruhi pengalaman dan persepsi terhadap layanan yang diberikan. Salah satu masalah utama adalah ketidaknyamanan fisik yang dialami saat menggunakan layanan. Kurangnya kenyamanan, aksesibilitas untuk penyandang cacat, dan lingkungan yang berantakan dan tidak berantakan dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Masalah umum lainnya adalah kurangnya kegunaan dari proses layanan. Ketika menghadapi antrean panjang, proses yang rumit, atau waktu tunggu yang lama, hal itu dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan frustrasi. Pelanggan menginginkan proses yang cepat, mudah dan efisien. Selain itu, mungkin menjadi masalah karena pegawai layanan tidak yakin bagaimana menanggapi. Kepuasan pelanggan dapat terpengaruh ketika staf tidak ramah atau tidak memahami kebutuhan pelanggan. Interaksi yang tidak menyenangkan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pemerintah dan organisasi untuk memprioritaskan kenyamanan pelanggan saat merancang layanan. Ini termasuk menyediakan fasilitas fisik yang nyaman, menyediakan prosedur yang sederhana dan efisien, dan melatih staf untuk berinteraksi dengan ramah dan tanggap.

Manajemen pelayanan menurut atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya. Masalah yang terkait dengan atribut layanan kualitas pendukung lainnya dapat mencakup aspek yang berkontribusi pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Salah satu masalah yang sering ditemui adalah informasi yang kurang atau tidak jelas mengenai layanan yang ditawarkan. Kurangnya pemahaman tentang prosedur layanan, biaya atau manfaat dapat menyebabkan ketidakpastian dan kebingungan. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pemerintah dan organisasi untuk membangun sistem yang lebih baik guna memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pelanggan mereka. Ini termasuk menyediakan akses dan aksesibilitas yang baik, mengembangkan umpan balik yang responsif dan mekanisme pengaduan. Inovasi dalam penyampaian layanan, penyesuaian antar entitas, dan pembaruan berkelanjutan untuk mengikuti perkembangan juga penting untuk memastikan bahwa atribut kualitas layanan yang didukung mendukung pengalaman masyarakat secara keseluruhan.

Masalah lainnya adalah kurangnya aksesibilitas atau ketersediaan layanan. Jika masyarakat mengalami kesulitan untuk mengakses Layanan karena lokasi yang jauh, jam kerja yang terbatas, atau pembatasan fisik, hal ini dapat memengaruhi aksesibilitas dan penggunaan Layanan. Kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan juga dapat menjadi masalah. Ketika pelanggan tidak melihat bagaimana kebijakan dan keputusan dibuat, atau tidak memiliki mekanisme untuk mengajukan keluhan atau memberikan umpan balik, hal itu dapat

menyebabkan frustrasi dan ketidakpercayaan. Selain itu, kurangnya koordinasi antar departemen dan departemen yang berbeda dalam penyampaian layanan juga dapat menjadi masalah. Ketidaknyamanan dan kebingungan dapat muncul ketika masyarakat harus bekerja dengan banyak untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Semua masalah ini menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan pelayanan publik. Pemahaman yang lebih baik tentang karakteristik kualitas layanan dan isu-isu terkait dapat membantu pemerintah mengidentifikasi area perbaikan meningkatkan efektivitas layanan publik secara keseluruhan.

5 Simpulan dan Saran

Manajemen pelayanan dan berbagai karakteristik kualitas pelayanan adalah bahwa manajemen pelayanan merupakan aspek penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Evolusi manajemen layanan dari pendekatan tradisional ke pendekatan yang lebih responsif, terbuka, dan inovatif mencerminkan perubahan persepsi dan harapan masyarakat terhadap peran pemerintah. Perubahan ini akan mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan menjadi lebih tanggap terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan dasar penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menjaga hubungan baik. Karakteristik kualitas layanan seperti ketepatan waktu, kualitas, kesopanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan, keragaman, dan layanan pendukung lainnya berdampak signifikan pada pengalaman pelanggan. Isu-isu seperti kompleksitas prosedural, kurangnya aksesibilitas, dan kurangnya kualitas layanan individual dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Maka, sangat penting bagi pemerintah atau organisasi untuk fokus pada pelatihan staf dan peningkatan kualitas serta memiliki sistem manajemen yang kuat yang melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Mengadopsi teknologi, memastikan transparansi, menanggapi umpan balik, dan terus berinovasi juga penting untuk memberikan layanan prima dan memenuhi harapan masyarakat. Kualitas layanan yang baik tidak hanya membawa manfaat praktis bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan efektivitas pemerintah. Dengan mengelola karakteristik kualitas layanan, pemerintah membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif.

Daftar Pustaka

- AB. Susanto. (2014), manajemen Strategik Komprehensif, Erlangga: Jakarta.
- Abdul, Ruslan Ghofur Noor. (2014). Konsep Distribusi dalam Ekonomi Islam dan Format Keadilan Ekonomi di Indonesia. Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2017). *Production Planning and Inventory Control*. PT. Gramedia Pustaka Umum: Jakarta.
- Nugraheni, Sri Wahnyuningsih. (2015). Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Dr Moewardi Surakarta. *Jurnal Infokes Apikes Citra Medika Surakarta* 5.2.
- Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Kepala BKPM RI No.1. 14/2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Ratminto, Dkk. (2017) *Pelayanan Prima Pedoman Penerapan Momen Kritis dari A Sampai Z*. UGM Press: Yogyakarta.

Suaedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga: Jakarta.