

## STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Widodo Indrijantoro<sup>1</sup>, Iwan Irwansyah<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [widodoindrijantoro1961@gmail.com](mailto:widodoindrijantoro1961@gmail.com)<sup>1</sup> , [irwanstiami@gmail.com](mailto:irwanstiami@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

strategy, improving public services, public welfare, Bekasi City, public policy.

*This study aims to analyze strategies for improving public services in Bekasi City in order to improve public welfare. Quality public services are one of the key factors in achieving public welfare, because effective and efficient services can improve the quality of life of the community. This study uses a qualitative approach with a descriptive analytical method, involving in-depth interviews, observations, and documentation analysis to identify the strategies that have been implemented and the challenges faced in public services in Bekasi City. The results of the study indicate that although there have been several efforts to improve the quality of service, such as digitalization of services and infrastructure improvements, there are still obstacles in the form of lack of coordination between agencies, limited human resources, and low levels of public participation in service evaluation. Therefore, a more integrated strategy is needed, increased training for service officers, and increased communication between the government and the community. With the implementation of these strategies, it is hoped that more efficient, responsive, and accountable public services can be created, which in turn can improve the welfare of the Bekasi City community.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan Publik pada intinya adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara. Sementara itu merujuk pada UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Selanjutnya menurut Kurniawan pelayanan publik ialah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pada intinya pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder utama. Pelayanan Publik merupakan roh dari pelaksanaan pemerintahan pusat dan daerah yang pada tujuan akhirnya untuk kesejahteraan masyarakat dan kemajuan bangsa serta menekan tingkat korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah maupun swasta. Memperhatikan uraian diatas, dalam tulisan ini kami mencoba untuk mengidentifikasi permasalahan “sampai sejauh mana strategi peningkatan pelayanan publik Di Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dapat digunakan untuk penelitian dengan topik "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bekasi dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat" dapat disusun melalui beberapa tahapan dan pendekatan, seperti berikut:

1. Pendekatan Penelitian
  - 1) Kualitatif: Pendekatan ini fokus pada analisis mendalam tentang strategi dan implementasi pelayanan publik di Kota Bekasi. Dengan pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan bisa berupa wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah (FGD), atau observasi lapangan. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana pelayanan publik berfungsi, tantangan yang dihadapi, dan peluang untuk meningkatkan kualitasnya.
  - 2) Kuantitatif: Pendekatan ini lebih mengarah pada pengumpulan data statistik untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misalnya, melalui survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bekasi.
2. Desain Penelitian
  - 1) Jenis Penelitian: Penelitian deskriptif analitik, yang bertujuan untuk menggambarkan strategi yang ada saat ini dan menganalisis faktor-faktor yang dapat mendukung peningkatan pelayanan publik.
  - 2) Lokasi Penelitian: Kota Bekasi, dengan fokus pada instansi-instansi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik.
  - 3) Objek Penelitian: Masyarakat Kota Bekasi, perangkat pemerintah daerah, serta proses pelayanan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi.
3. Teknik Pengumpulan Data
  - 1) Wawancara Mendalam: Wawancara dengan pejabat pemerintah daerah, pengambil kebijakan, dan masyarakat yang menjadi penerima manfaat pelayanan publik.
  - 2) Survei/Kuesioner: Menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Bekasi. Kuesioner dapat mencakup aspek seperti waktu pelayanan, kualitas interaksi, kemudahan akses, dan transparansi.
  - 3) Observasi Partisipatif: Mengamati langsung proses pelayanan publik di lapangan untuk melihat apakah prosedur yang ada sudah diterapkan dengan baik dan apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
  - 4) Dokumentasi: Menganalisis laporan-laporan pemerintah, kebijakan yang ada, serta data terkait peningkatan pelayanan publik yang telah dilaksanakan sebelumnya.
4. Analisis Data

- 1) Analisis Kualitatif: Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan diskusi dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul terkait hambatan atau keberhasilan dalam pelayanan publik.
  - 2) Analisis Kuantitatif: Data dari survei dapat dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, seperti frekuensi, mean, dan analisis regresi untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
5. Pembahasan Hasil
- 1) Mengaitkan hasil analisis dengan teori-teori yang relevan tentang pelayanan publik, manajemen pemerintahan, dan kesejahteraan masyarakat.
  - 2) Menyimpulkan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dan strategi apa yang dapat diterapkan oleh pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
6. Rekomendasi
- Berdasarkan temuan, memberikan rekomendasi yang jelas dan terarah mengenai langkah-langkah strategis yang perlu diambil untuk meningkatkan pelayanan publik, baik dari sisi kebijakan, proses, maupun infrastruktur yang mendukung. Dengan metode ini, penelitian akan menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di Kota Bekasi dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik yang merupakan menempel di semua sendi kehidupan tata Kelola pemerintahan, diharapkan dapat berjalan efisien, efektif dan ekonomis serta berkeadilan sehingga dapat menunjukkan pemerintahan memberikan perhatian tinggi kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Beberapa Indikator menunjukkan pengukuran pelayanan publik seperti yang kami bahas pada Bab II, dan akan dievaluasi pelayanan publik pemerintahan apakah sudah dikelola dengan baik atau belum dengan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah, sebab titik sentral dari pelayanan publik ada pada aparatur pemerintah/birokrasi. Hasil evaluasi tersebut dikategorikan dengan predikat AA,A, BB,B,CC dan C dimana kota Bekasi masih pada predikat B baik untuk SAKIP dan Reformasi Birokrasi. Kondisi yang diharapkan pada tahun tahun berikutnya dapat kami gambarkan sebagai berikut sebagaimana tertuang dalam RPJMD 2018 – 2023, khususnya yang belum tercapai pada tahun 2021 dan tahun 2022 (angka asumsi), sebagai berikut :

1. Untuk Misi kesatu Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik:
  - 1) Indeks Reformasi Birokrasi dengan nilai 75,75
  - 2) Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah nilai 77,00
  - 3) Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public, nilai 88,80
2. Untuk Misi kedua; Membangun,meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang Maju dan Memadai :
  - 1) Indeks Perumahan ,permukiman dan pertanahan, dengan nilai 64,09
3. Untuk Misi ketiga Meningkatkan Perekonomian Berbasis Potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing,

- 1) Tingkat pengangguran terbuka 8,30%
  - 2) Persentase laju pertumbuhan PDRB sektor ekonomi kreatif , nilai 17,70 %
  - 3) Persentase peningkatan nilai sektor perdagangan dan jasa, nilai 8,84%
4. Untuk Misi keempat Meningkatkan dan Mengembangkan Kualitas Kehidupan Masyarakat yang Berpengetahuan , Sehat, Berakhlak mulia, kreatif, dan inovatif
- 1) Indeks Pembangunan Manusia, nilai 83,04%
  - 2) Indeks Kesehatan dengan nilai 84,65
  - 3) Indeks Pembangunan Gender dengan nilai 94,10
5. Untuk Misi kelima Membangun, meningkatkan, dan mengembangkan Kehidupan Kota yang Aman dan Cerdas serta Lingkungan Hidup yang Nyaman
- 1) Penurunan jumlah pelanggaran keamanan ketertiban 3,99%
  - 2) Indeks Risiko Bencana, nilai 113
  - 3) Indeks kualitas Lingkungan Hidup, nilai 62,85

Kondisi yang diharapkan tersebut diatas, semua merupakan pengejawantahan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas, dan melihat tahun sebelumnya 2021 dan 2022 yang menunjukkan kondisi sebelumnya yang belum tercapai dan pada akhir pelaksanaan RPJMD tahun 2023 Indeks Kinerja Utama dapat tercapai . Adapun dalam draft RPD 2024 – 2026, dengan basis data tahun 2021:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik dengan nilai 86,10, 2.
- 2) Indeks RB 72,1 dan
- 3) Nilai AKIP 74,1
- 4) Indeks Pembangunan Manusia 84,15
- 5) Indeks kesehatan 84,97
- 6) Indeks Pendidikan nilai 78,27
- 7) Tingkat pengangguran terbuka 9,88%
- 8) Indeks Pembangunan Keluarga 53
- 9) Indeks pembangunan Gender 96,91

## **KESIMPULAN**

1. Pelayanan Publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah yang didasari oleh peraturan perundang-undangan, yang bertujuan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, Dalam rangka peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan beberapa strategi, yaitu :
  - 1) Memaksimalkan peranan Pemerintah, Masyarakat dan Perguruan Tinggi (Penta Helix), dengan memanfaatkan ketersediaan dana dan pola pembinaan dari pemerintah pusat
  - 2) Peningkatan penyusunan, penerapan digitalisasi pelayanan publik yang terpadu dan terkoneksi dengan adanya satu komando monitoring dan evaluasi
  - 3) Peningkatan pola sosialisasi kepada masyarakat, dengan dukungan yang tersedia
  - 4) Meningkatkan insentif petugas pelayanan publik pada OPD pelaksana pelayanan publik

- 5) Peningkatan kualitas aparatur melalui diklat ditempat kerja, bekerjasama dengan Perguruan Tinggi dan Lembaga/organisasi yang bergerak dalam pelayanan public
- 6) Menghilangkan ego sektoral OPD, melalui digitalisasi pelayanan terpadu
- 7) Meningkatkan integritas untuk meminimalisir agen atau calo
- 8) Keterpaduan antar OPD dalam memberikan pelayanan public yang terintegrasi

Strategi tersebut diharapkan dapat mencapai target Indikator Kinerja Utama Pemkot yang ditetapkan dalam RPJMD 2018 – 2023, dan juga dapat sebagai bahan masukan untuk Rencana Pembangunan Daerah 2024 – 2026. Dengan strategi tersebut dapat diaplikasikan sebagai usulan dalam rangka Inovasi Daerah, bidang peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat berupa :

- 1) Pendayagunaan dan peningkatan retribusi daerah melalui pola pembayaran secara langsung oleh masyarakat ke tempat tempat yang mudah terjangkau dan sederhana tidak berbelit dengan melibatkan 5 pilar pentahelix
- 2) Peningkatan pemasaran hasil produk UMKM dan koperasi melalui pembuatan marker place, atau bekerja sama dengan market place yang sudah ada, dan meningkatkan peran UMKM dan Koperasi dengan keikutsertaan dalam pengadaan barang dan jasa ,
- 3) Sistem pola pengawasan masyarakat dalam proses pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi
- 4) Digitalisasi pelayanan publik yang terintegrasi dan terkoneksi
- 5) Pelayanan publik yang dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis sehingga terwujud pelayanan yang prima. Pelaksanaan pelayanan publik setiap tahunnya dievaluasi, dengan hasilnya tertuang dalam penilaian Reformasi Birokrasi dan AKIP, serta penghargaan terhadap unit unit pelayanan publik

## DAFTAR PUSTAKA

- Haryana & Burhanuddin, Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis, dan Faktual, ISBN 978-623-5811-86-4, Cetakan pertama 2022, Widiana Bhakti Persada Bandung
- Marjoni Rachman, DR.MSi, Manajemen Pelayanan Publik, ISBN 978-623-6436-46-2, Cetakan Pertama, 2021, Tahta Media Grup
- Muhammad. (2021). Pengantar ilmu administrasi negara. Aceh: Unimal Press.
- Pasolong, Harbani. (2019). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Riris Katharina, Robert Na Endi Jaweng, Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digita Indonesia, ISBN 978-623-321-093-3 (PDF), Cetakan pertama 2020 Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). Pengantar ilmu administrasi publik. Sidoarjo: Umsida Press.
- Taufik, M. (2022). Hukum kebijakan publik teori dan praksis. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Buku evaluasi RPJMD Kota Bekasi tahun 2018-2023
- Peraturan Perundangan :
- UU. No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik No. 26 tahun 2009, tentang Pelaksanaan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Perwal Kota Bekasi No. 9 tahun 2023 tentang Rencana Pembangunan Daerah Kota Bekasi Tahun 2024 - 2026