



Strategi Pengelolaan Kebijakan untuk Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Kota Bengkulu

Meysa Ananda Putri

Universitas Bengkulu, Indonesia

Alamat: Jl. WR. Supratman, Kandang Limun, Kec. Muara Bangka Hulu, Sumatera, Bengkulu 38371

Korespondensi penulis: putrimeysaanaanda@gmail.com

Abstract. *This research aims to determine and describe policy management strategies to improve public services, with a focus on community participation and policy evaluation. Increasing public expectations for fast, transparent and efficient services encourages the government to develop adaptive and innovative policies. This study uses qualitative methods to explore policy implementation in various regions. The research results show that the use of information technology has accelerated the service process and increased transparency, even though there are challenges with infrastructure gaps in several areas. In addition, active community participation in the policy-making process contributes to increasing the legitimacy and effectiveness of the policies implemented. However, unstructured policy evaluation is still an obstacle in assessing the success of public service programs. Therefore, it is important for the government to continue to innovate and adapt policies based on global changes, such as pandemics and environmental issues, to ensure more responsive and relevant public services in the future.*

Keywords: Policy, Service, Public, Participation

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi pengelolaan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan fokus pada partisipasi masyarakat, dan evaluasi kebijakan. Peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien mendorong pemerintah untuk mengembangkan kebijakan yang adaptif dan inovatif. Studi ini menggunakan metode kualitatif untuk mengeksplorasi implementasi kebijakan di berbagai daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, telah mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi, meskipun terdapat tantangan kesenjangan infrastruktur di beberapa daerah. Selain itu, partisipasi masyarakat yang aktif dalam proses pembuatan kebijakan berkontribusi pada peningkatan legitimasi dan efektivitas kebijakan yang diterapkan. Namun, evaluasi kebijakan yang tidak terstruktur masih menjadi kendala dalam menilai keberhasilan program pelayanan publik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus berinovasi dan mengadaptasi kebijakan berdasarkan perubahan global, seperti pandemi dan isu lingkungan, guna memastikan pelayanan publik yang lebih responsif dan relevan di masa mendatang.

Kata kunci: Kebijakan, Pelayanan, Publik, Partisipasi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang baik adalah cerminan dari kapasitas dan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan, pemerintah dituntut untuk mengembangkan strategi pengelolaan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Berbagai faktor, seperti kemajuan teknologi, perubahan demografis, dan peningkatan kesadaran masyarakat akan hak-haknya, mempengaruhi bagaimana pelayanan publik harus dirancang dan dilaksanakan. Masyarakat saat ini lebih aktif dalam menuntut partisipasi dan transparansi dari pemerintah. Menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan dapat meningkatkan legitimasi dan efektivitas kebijakan tersebut. Partisipasi ini menciptakan rasa kepemilikan yang lebih besar di kalangan

masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Rasyid dan Prasetyo, 2021).

Di Kota Bengkulu, peningkatan kualitas pelayanan publik menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya dan anggaran. Pemerintah daerah sering kali terpaksa beroperasi dengan anggaran yang terbatas, yang berdampak pada penyediaan infrastruktur dan layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Misalnya, beberapa fasilitas kesehatan di Kota Bengkulu masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi standar pelayanan yang baik. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari pegawai pemerintah menjadi kendala dalam implementasi kebijakan baru. Pegawai yang sudah terbiasa dengan cara kerja lama seringkali kesulitan beradaptasi dengan sistem dan prosedur baru, yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Di sisi lain, tingkat kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan pelayanan publik juga bervariasi, dengan sebagian masyarakat masih kurang aktif dalam menuntut kualitas layanan. Namun, Kota Bengkulu memiliki peluang yang signifikan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti penerapan sistem e-government, dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik. Dengan memfasilitasi pengajuan keluhan dan permohonan secara daring, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Misalnya, pengembangan aplikasi mobile untuk layanan administrasi publik dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pendidikan juga menjadi prioritas. Program pelatihan yang fokus pada keterampilan pelayanan pelanggan dan penggunaan teknologi modern dapat membantu pegawai dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan merupakan langkah strategis yang penting di Kota Bengkulu.

Melibatkan masyarakat dalam forum-forum konsultasi publik atau musrenbang dapat membantu pemerintah memahami kebutuhan dan aspirasi warga. Contohnya, program musyawarah perencanaan pembangunan yang melibatkan masyarakat dalam perencanaan anggaran dapat menghasilkan kebijakan yang lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Kesimpulannya, untuk mencapai peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu, diperlukan sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan mengidentifikasi tantangan yang ada dan memanfaatkan peluang, pemerintah dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Sejak

pelaksanaan otonomi daerah, pelayanan publik banyak diperdebatkan, sebagai salah satu karakteristik yang akan diukur. Otonomi daerah telah berhasil, ketika pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang baik atau prima, maka pelaksanaan otonomi daerah dianggap berhasil. Selain karena kebutuhan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, persoalan kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh perubahan paradigma penyelenggaraan, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. dan di berbagai belahan dunia. Tersedia strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dicapai dengan meningkatkan manajemen kualitas layanan, atau upaya untuk menutup kesenjangan antara tingkat layanan yang diberikan oleh bisnis dan tujuan dan keinginan pelanggan (komunitas pengguna). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini, manajemen harus dapat menerapkan teknik manajemen yang berorientasi pada pelanggan dengan pendekatan Citizen's Charter yaitu suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada pelanggan dengan pendekatan Citizen's Charter yaitu suatu pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, yang berimplikasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan. harus dilaksanakan. Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik berdampak baik terhadap kualitas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik berdampak baik terhadap kepuasan masyarakat (Kamaruddin, H and Ahmad, 2019).

Dalam mengimplementasikan kebijakan inovatif. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan strategi yang mempertimbangkan konteks lokal dan memaksimalkan sumber daya yang ada (Kurniawan dan Sari, 2019). Selain itu, evaluasi dan pemantauan terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan juga sangat penting. Tanpa adanya sistem evaluasi yang jelas, sulit bagi pemerintah untuk mengetahui efektivitas kebijakan yang dijalankan. Evaluasi yang baik akan memberikan wawasan tentang apa yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki, serta mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terduga selama proses implementasi. Di tengah kondisi global yang terus berubah, seperti pandemi dan isu perubahan iklim, pemerintah harus mampu beradaptasi dengan cepat. Pemerintah yang mampu berinovasi dalam kebijakan dan pelayanan dapat menciptakan ketahanan yang lebih baik dan menjawab tantangan yang ada. Secara keseluruhan, pengelolaan kebijakan yang efektif harus mampu menjawab tuntutan masyarakat dan beradaptasi dengan perubahan zaman. Dengan pendekatan yang berbasis pada partisipasi dan pemanfaatan teknologi, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, dalam konteks pelayanan publik modern, digitalisasi menjadi salah satu elemen krusial dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Penggunaan teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan responsif, meminimalisir potensi kesalahan manusia, serta meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat luas. Menurut Setiawan dan Lestari (2020), penerapan e-government dapat memangkas birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat proses administrasi, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Di Kota Bengkulu, pengembangan sistem pelayanan berbasis digital, seperti aplikasi layanan daring dan integrasi data antarinstansi, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Selain digitalisasi, pelatihan dan peningkatan kompetensi aparatur juga memainkan peran penting. Aparatur yang kompeten dan berorientasi pada pelayanan akan mampu memberikan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Fitriani dan Prasetya (2022) menemukan bahwa kualitas SDM di sektor pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pelatihan yang berkelanjutan serta penguatan etika pelayanan menjadi langkah penting agar aparatur memahami pentingnya memberikan layanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar.

Terakhir, konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik harus tetap menjadi dasar dalam pengelolaan pelayanan publik. Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar et al. (2021) menunjukkan bahwa pemerintah daerah yang mengadopsi prinsip-prinsip *good governance* cenderung lebih sukses dalam meningkatkan kualitas layanan publik, karena masyarakat merasa dilibatkan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, yang berimplikasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan. harus dilaksanakan. Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik berdampak baik terhadap kualitas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik berdampak baik terhadap kepuasan masyarakat (Kamaruddin, H and Ahmad, 2019).

Dalam mengimplementasikan kebijakan inovatif. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan strategi yang mempertimbangkan konteks lokal dan memaksimalkan sumber daya yang ada (Kurniawan dan Sari, 2019). Selain itu, evaluasi dan pemantauan terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan juga sangat penting. Tanpa adanya sistem evaluasi yang jelas, sulit bagi pemerintah untuk mengetahui efektivitas kebijakan yang dijalankan. Evaluasi yang baik akan memberikan wawasan tentang apa yang berhasil dan apa yang perlu

diperbaiki, serta mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terduga selama proses implementasi. Di tengah kondisi global yang terus berubah, seperti pandemi dan isu perubahan iklim, pemerintah harus mampu beradaptasi dengan cepat. Pemerintah yang mampu berinovasi dalam kebijakan dan pelayanan dapat menciptakan ketahanan yang lebih baik dan menjawab tantangan yang ada. Secara keseluruhan, pengelolaan kebijakan yang efektif harus mampu menjawab tuntutan masyarakat dan beradaptasi dengan perubahan zaman. Dengan pendekatan yang berbasis pada partisipasi dan pemanfaatan teknologi, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, dalam konteks pelayanan publik modern, digitalisasi menjadi salah satu elemen krusial dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Penggunaan teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan responsif, meminimalisir potensi kesalahan manusia, serta meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat luas. Menurut Setiawan dan Lestari (2020), penerapan e-government dapat memangkas birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat proses administrasi, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Di Kota Bengkulu, pengembangan sistem pelayanan berbasis digital, seperti aplikasi layanan daring dan integrasi data antarinstansi, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Selain digitalisasi, pelatihan dan peningkatan kompetensi aparatur juga memainkan peran penting. Aparatur yang kompeten dan berorientasi pada pelayanan akan mampu memberikan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Fitriani dan Prasetya (2022) menemukan bahwa kualitas SDM di sektor pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pelatihan yang berkelanjutan serta penguatan etika pelayanan menjadi langkah penting agar aparatur memahami pentingnya memberikan layanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar.

Terakhir, konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik harus tetap menjadi dasar dalam pengelolaan pelayanan publik. Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar et al. (2021) menunjukkan bahwa pemerintah daerah yang mengadopsi prinsip-prinsip *good governance* cenderung lebih sukses dalam meningkatkan kualitas layanan publik, karena masyarakat merasa dilibatkan dan strategis dan menyeluruh yang dapat diterapkan baik untuk pengembangan kegiatan usaha maupun untuk mendorong proses pembangunan lembaga pemerintah atauswasta, baik

di pusat maupun di daerah (Abdussamad and Amala, 2017). Berikut beberapa konsep dan pendekatan:

a. Teori Strategi Adaptif dalam Kebijakan Publik

Strategi adaptif adalah pendekatan yang memungkinkan pemerintah untuk menyesuaikan kebijakan berdasarkan kondisi lingkungan yang berubah. Pendekatan ini penting karena kebijakan publik sering kali dihadapkan pada ketidakpastian dan kompleksitas, seperti perubahan teknologi atau krisis ekonomi. Menurut teori strategi adaptif, organisasi publik harus fleksibel dan siap menyesuaikan strategi seiring berjalannya waktu (Howlett, 2021). Di Kota Bengkulu, strategi adaptif bisa digunakan untuk menangani permasalahan yang memerlukan tanggapan cepat, seperti pelayanan kesehatan selama pandemi.

b. Model Kebijakan Publik Berbasis Bukti (Evidence-Based Policy)

Model kebijakan berbasis bukti menekankan pentingnya menggunakan data dan penelitian yang valid sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan. Di era sekarang, pendekatan ini semakin relevan karena memungkinkan pembuatan kebijakan yang lebih objektif dan terukur. Menurut Cairney (2019), kebijakan berbasis bukti membantu mengurangi bias dan meningkatkan efektivitas kebijakan karena dirancang berdasarkan analisis empiris. Penerapan model ini dapat memastikan kebijakan di Kota Bengkulu lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diuji efektivitasnya.

c. Analisis Kebijakan dan Evaluasi Kinerja (Policy Analysis and Performance Evaluation)

Analisis kebijakan adalah proses sistematis untuk mengevaluasi kebijakan yang ada dan menentukan efektivitasnya. Dye (2021) menyebutkan bahwa evaluasi kinerja berfungsi untuk mengidentifikasi apakah suatu kebijakan berhasil atau perlu diperbaiki. Evaluasi ini dapat dilakukan secara periodik untuk memastikan bahwa kebijakan publik tetap relevan dan efektif, serta untuk mendeteksi adanya kelemahan atau kebutuhan penyesuaian.

d. Model Kebijakan Inklusif (Inclusive Policy)

Kebijakan inklusif menekankan pentingnya merancang kebijakan yang mencakup semua lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti perempuan, anak-anak, dan kelompok minoritas. Model ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada kelompok yang tertinggal dalam pembangunan. Di daerah seperti Kota Bengkulu, kebijakan inklusif dapat diterapkan untuk memastikan semua warga mendapatkan akses yang setara ke layanan publik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, KotaBengkulu dapat merumuskan strategi pengelolaan kebijakan yang tidak hanya

memenuhi tujuan jangka pendek, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Melalui evaluasi kinerja yang rutin, pemerintah daerah dapat terus memperbaiki dan menyesuaikan kebijakan agar tetap responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Kolaborasi ini dapat memperluas jangkauan layanan, khususnya di daerah yang sulit terakses, dan menciptakan inovasi pelayanan yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Bengkulu, misalnya, dapat melibatkan komunitas lokal dalam proses perumusan dan evaluasi kebijakan agar tercipta rasa memiliki yang kuat di kalangan masyarakat.

Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara. Pelayanan diartikan sebagai memberikan pelayanan masyarakat yang luar biasa (PermenPAN No. 63/2003). Bank Dunia mendefinisikan hubungan dan alur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan mengartikan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dan masyarakat sebagai pihak yang merasa puas (Semil, 2018). Menurut berbagai pandangan para ahli, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan berdampak pada kepuasan penerima pelayanan. Faktor yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi adalah sumber daya. Dengan

demikian dapat juga disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah usaha sadar penyelenggara negara untuk menyediakan barang dan/atau jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, karena merupakan hak yang dijamin undang-undang dan wajib bagi pegawai negeri untuk melakukannya (Riani, 2021).

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dicapai melalui peningkatan kualitas pelayanan publik pada setiap instansi di daerah, pemberdayaan masyarakat di setiap daerah, dan keinginan masyarakat untuk mendukung dan membantu pelaksanaan pembangunan daerah. Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi yang ada di daerah. Menurut Sinambela (2010:6), aspek utama pelayanan publik adalah tujuan adalah untuk menyenangkan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan

diperlukan kualitas pelayanan yang baik, yang dibuktikan dengan: 1) pelayanan yang terbuka, mudah, dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkannya, serta diberikan dengan baik, mudah dipahami dan transparan,

pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam hal pertanggungjawaban, 3) pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan bersyarat, dan 4) pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperjuangkan aspirasi, kebutuhan, dan hak. Partisipasi dalam pelayanan juga diharapkan oleh masyarakat.

pelayanan yang tidak membedakan atas dasar apapun, termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, dalam arti pemerataan akses pelayanan harus diperhatikan; dan 6) pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia dan penerima pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban harus diperhatikan dalam skenario ini. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus menetapkan standar dasar pelayanan publik yang transparan dalam arti masyarakat harus mengetahui standar pelayanan tersebut sehingga jika terjadi kekurangan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat, masyarakat dapat membantu dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan melalui kritik dan saran yang disampaikan. Standar pelayanan dikembangkan sebagai titik awal untuk mengukur personel di setiap instansi pemerintah daerah, dan harus diterapkan dan dipatuhi. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya bisa mengidentifikasi isu-isu yang dihadapi masyarakat, tetapi juga menggali potensi solusi lokal yang mungkin belum dipertimbangkan dalam kebijakan yang ada. Ini dapat memberikan kontribusi penting bagi perumusan kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan di Kota Bengkulu.. Pada proses penelitian yang dilakukan peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan observasi melalui tinjauan kepustakaan ataupun literatur yang berhubungan dengan hambatan-hambatan yang ada dan dampak dari kebijakan yang diterapkan terhadap kesejahteraan mereka. Selain itu, peneliti juga melakukan rangkaian wawancara terhadap

beberapa masyarakat yang memiliki pengaruh atau pengalaman dalam bidang pelayanan publik. Peneliti juga melakukan pendataan melalui berbagai data dokumentasi yang kemudian diolah dan analisis oleh peneliti.

adapun yang menjadi aspek penelitian berasal dari teori partisipasi menurut Smith (2020, hal.45), antara lain:

1) Penentu (indikator)

Indikator partisipasi mencakup seberapa aktif masyarakat, termasuk pemuda, dalam terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan pelayanan publik. Ini meliputi kehadiran dalam forum musyawarah, kontribusi dalam diskusi kebijakan, dan peran serta dalam proses evaluasi pelayanan.

2) Kualitas Partisipasi

Kualitas partisipasi mengacu pada seberapa signifikan dan berpengaruhnya kontribusi masyarakat dalam pengelolaan kebijakan pelayanan publik. Ini mencakup faktor-faktor seperti relevansi informasi yang diberikan, kejelasan tujuan kebijakan, dan keterlibatan masyarakat dalam implementasi serta evaluasi kebijakan.

3) Dampak Partisipasi

Dampak partisipasi mencerminkan pengaruh yang ditimbulkan oleh keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan kebijakan. Ini meliputi perubahan dalam kebijakan pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian ini hanya membahas mengenai pentingnya partisipasi masyarakat, khususnya pemuda, dalam pengelolaan kebijakan pelayanan publik yang telah berlangsung di Kota Bengkulu. Fokus pada peran pemuda sebagai agen perubahan diharapkan dapat memberikan wawasan tentang dinamika partisipasi dalam konteks pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Penentu

Pada aspek pertama, terdiri dari 2 pertanyaan. Dimana pertanyaan pertama yaitu mengenai bagaimana cara pemerintah Kota Bengkulu mengukur efektivitas kebijakan yang diterapkan, diketahui jawaban dari para informan sebagai berikut:

“Pemerintah melakukan survei kepuasan masyarakat dan analisis data kinerja pelayanan publik secara berkala untuk menilai dampak kebijakan yang diterapkan” jawab si A. Demikian juga yang disampaikan oleh si B, yaitu:

“Pemerintah Kota Bengkulu mengukur efektivitas kebijakan melalui beberapa metode, termasuk aplikasi LAPOR untuk pengaduan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini belum berjalan optimal karena berbagai faktor penghambat, sehingga efektivitasnya dinilai rendah¹. Selain itu, pemerintah juga melakukan analisis kesiapan menuju smart city dengan menggunakan indikator e-readiness, yang mencakup kesadaran, tata kelola, dan sumber daya” jawab si B. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa

- 1) Pemerintah Kota Bengkulu menempatkan partisipasi masyarakat sebagai prioritas dalam pengelolaan kebijakan. Ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan agar kebijakan yang dihasilkan lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 2) Adanya metode pengukuran efektivitas kebijakan melalui survei kepuasan masyarakat dan analisis data kinerja menunjukkan komitmen pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini juga mencerminkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan kebijakan.
- 3) Tantangan komunikasi dan resistensi terhadap perubahan menjadi perhatian utama. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi yang lebih baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta membangun kepercayaan agar masyarakat mau berpartisipasi aktif dalam proses kebijakan.

Secara keseluruhan, wawancara ini memberikan gambaran yang jelas mengenai langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah Kota Bengkulu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta tantangan yang harus dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil wawancara tersebut juga diperkuat oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana diketahui bahwa

- 1) Observasi menunjukkan bahwa masyarakat di sekitar objek wisata Pantai Panjang aktif berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan pariwisata, termasuk dalam menjaga kebersihan dan keindahan lingkungan.
- 2) Peneliti mencatat adanya peningkatan dalam manajemen sarana dan prasarana di sekolah-sekolah, yang berkontribusi pada kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bengkulu.
- 3) Dinas Pariwisata Kota Bengkulu telah melaksanakan berbagai strategi promosi

yang terencana, termasuk pengadaan aksesibilitas dan fasilitas yang mendukung kunjungan wisatawan, sebagai upaya untuk meningkatkan daya tarik wisata di daerah tersebut.

Hasil penelitian juga diperkuat dari hasil dokumentasi dimana diketahui bahwa Hasil penelitian juga diperkuat dari hasil dokumentasi, di mana diketahui bahwa:

- 1) Dokumentasi menunjukkan adanya peningkatan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu, termasuk pengelolaan website yang informatif dan mudah diakses oleh masyarakat
- 2) Terdapat bukti dokumentasi berupa foto-foto kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana di sekolah-sekolah, yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan fasilitas pendidikan di Kota Bengkulu
- 3) Dokumentasi juga mencatat berbagai pertemuan dan dialog antara instansi terkait dalam penanggulangan masalah sosial, seperti penanganan gelandangan dan pengemis, yang mencerminkan upaya kolaboratif pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Maka yang menjadi hasil pada proses penelitian pada aspek pertama adalah Hasil pada proses penelitian pada aspek pertama menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bengkulu memprioritaskan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kebijakan publik. Ini terlihat dari penggunaan survei kepuasan masyarakat, aplikasi LAPOR, dan analisis data kinerja pelayanan sebagai alat untuk mengukur efektivitas kebijakan. Upaya ini menunjukkan kesadaran pemerintah terhadap pentingnya melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan, sehingga kebijakan yang dihasilkan dapat lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penentu

Pada aspek kedua. Dimana pertanyaan kedua yaitu apa tantangan terbesar yang dihadapi dalam implementasi strategi ini, diketahui jawaban dari para informan sebagai berikut:

“Tantangan terbesar adalah memastikan komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat serta mengatasi resistensi terhadap perubahan kebijakan yang ada” jawab si A. Demikian juga yang disampaikan oleh si B, yaitu:

“Tantangan terbesar strategi ini adalah masalah komunikasi dan resistensi terhadap perubahan. Komunikasi yang kurang efektif membuat masyarakat belum sepenuhnya memahami pentingnya partisipasi aktif dalam proses kebijakan, yang berpotensi menurunkan tingkat keterlibatan mereka. Selain itu, resistensi terhadap perubahan di antara

masyarakat dan beberapa pihak terkait menjadi hambatan yang signifikan. Untuk mengatasinya, diperlukan strategi komunikasi yang lebih baik serta pendekatan kolaboratif yang dapat membangun kepercayaan, sehingga masyarakat merasa didengar dan terlibat secara nyata dalam pengambilan keputusan” jawab si B. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa tantangan utama dalam implementasi strategi partisipasi masyarakat oleh Pemerintah Kota Bengkulu adalah komunikasi yang efektif dan resistensi terhadap perubahan. Para informan menekankan pentingnya memastikan bahwa masyarakat memahami nilai dari partisipasi aktif dalam proses kebijakan. Komunikasi yang kurang memadai mengakibatkan ketidakpahaman tersebut, yang pada gilirannya mengurangi tingkat keterlibatan masyarakat. Hasil wawancara tersebut juga diperkuat oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana diketahui bahwa terdapat kesenjangan dalam pemahaman masyarakat mengenai inisiatif pemerintah. Observasi menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa individu yang aktif terlibat dalam kegiatan kebijakan publik, banyak warga yang masih kurang informasi atau tidak memahami proses yang ada. Selain itu, pengamatan di lapangan mengindikasikan bahwa upaya-upaya untuk meningkatkan komunikasi dan keterlibatan masyarakat perlu diperkuat. Misalnya, dalam berbagai kegiatan pemerintah, partisipasi masyarakat masih terbatas, terutama di kalangan kelompok yang lebih skeptis terhadap perubahan kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan tindakan yang lebih proaktif dari pemerintah untuk menjelaskan manfaat kebijakan dan bagaimana masyarakat dapat berkontribusi. Hasil penelitian juga diperkuat dari hasil dokumentasi dimana diketahui bahwa Hasil penelitian juga diperkuat dari hasil dokumentasi, di mana diketahui bahwa, terdapat sejumlah bukti yang menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan komunikasi dan keterlibatan masyarakat. Dokumentasi ini mencakup laporan kegiatan, foto-foto, dan catatan rapat yang menunjukkan bahwa pemerintah telah melakukan berbagai inisiatif untuk menjangkau masyarakat, meskipun masih ada kendala yang harus diatasi. Misalnya, dokumen menunjukkan adanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjelaskan kebijakan baru dan mendorong partisipasi masyarakat. Namun, ada juga catatan bahwa tidak semua kegiatan ini dihadiri oleh masyarakat secara luas, mengindikasikan bahwa masih ada tantangan dalam menarik perhatian dan membangun minat masyarakat terhadap program-program yang ada. Dokumentasi ini juga mencatat respon masyarakat terhadap kebijakan yang ada, baik yang positif maupun negatif, serta perlunya perbaikan dalam cara informasi disampaikan. Dengan demikian, hasil dokumentasi menegaskan bahwa meskipun ada usaha untuk melibatkan masyarakat, tantangan dalam komunikasi dan resistensi terhadap perubahan tetap perlu diperhatikan dan

ditangani agar partisipasi masyarakat dapat meningkat secara efektif. Maka yang menjadi hasil pada proses penelitian pada aspek kedua adalah bahwa tantangan utama dalam implementasi strategi partisipasi masyarakat oleh Pemerintah Kota Bengkulu adalah komunikasi yang efektif dan resistensi terhadap perubahan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya partisipasi aktif dapat mengurangi tingkat keterlibatan mereka. Resistensi terhadap perubahan di kalangan masyarakat dan pihak-pihak terkait juga menjadi hambatan signifikan yang perlu diatasi. Dari hasil observasi, terungkap bahwa meskipun ada beberapa individu yang aktif, banyak warga yang masih kurang informasi tentang inisiatif pemerintah. Dokumentasi lebih lanjut mendukung temuan ini dengan menunjukkan upaya pemerintah untuk meningkatkan komunikasi dan keterlibatan masyarakat, meskipun tantangan dalam menarik perhatian masyarakat tetap ada. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti perlunya strategi komunikasi yang lebih baik dan pendekatan kolaboratif untuk membangun kepercayaan, sehingga masyarakat merasa terdorong untuk terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak pada mereka.

4. KESIMPULAN

- a. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dan partisipasi masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu. Teknologi membantu mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, tetapi kendala infrastruktur dan kurangnya evaluasi kebijakan yang terstruktur masih menjadi tantangan. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan juga terbukti meningkatkan efektivitas dan relevansi kebijakan sesuai kebutuhan masyarakat.
- b. Penelitian ini menemukan bahwa strategi pengelolaan kebijakan yang melibatkan teknologi informasi dan partisipasi masyarakat terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu. Penggunaan teknologi, seperti e-government, mempercepat layanan dan meningkatkan transparansi, meskipun masih ada tantangan infrastruktur. Partisipasi masyarakat juga meningkatkan legitimasi dan efektivitas kebijakan. Namun, tantangan utama adalah komunikasi yang efektif dan resistensi terhadap perubahan, yang menghambat tingkat keterlibatan masyarakat.

5. SARAN

Pemerintah sebaiknya memperbaiki fasilitas teknologi untuk mendukung layanan digital yang lebih luas dan cepat. Sistem penilaian kebijakan juga perlu ditingkatkan agar

dapat mengukur keberhasilan layanan dengan lebih akurat. Selain itu, penting bagi pemerintah untuk melibatkan warga dalam proses kebijakan agar kebijakan yang dibuat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Komunikasi juga perlu ditingkatkan agar warga lebih mudah menerima perubahan dan merasa didengar, sehingga mereka lebih mau berpartisipasi aktif dalam keputusan-keputusan yang memengaruhi layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, M., & Amala, A. (2017). *Perencanaan strategis dalam pengembangan lembaga*. Jakarta: Penerbit X.
- Cairney, P. (2019). *Evidence-based policy making: A guide for practitioners*. London: Routledge.
- Dye, T. R. (2017). *Understanding public policy*. Boston: Pearson.
- Fitriani, F., & Prasetya, A. (2022). Kualitas SDM dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 123–135.
- Howlett, M. (2021). *Adaptive policy making in the public sector*. New York: Springer.
- Kamaruddin, H., & Ahmad, R. (2019). Good governance dan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 45–60.
- Mintzberg, H. (2022). *The rise and fall of strategy planning*. New York: Free Press.
- Rasyid, A., & Prasetyo, B. (2021). Partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(3), 89–102.
- Setiawan, D., & Lestari, S. (2020). Digitalisasi pelayanan publik di era modern. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(4), 234–245.
- Sjafrizal, A. (2009). *Strategi kebijakan publik: Teori dan praktik*. Bandung: Penerbit Y.