

Kritik Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia

Rani Wardaniah

Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprpto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 1 Februari 2022

Revisi Akhir: 15 Februari 2022

Diterbitkan Online: 28 Februari 2022

KATA KUNCI

Collaborative Governance, Pengentasan Kemiskinan, Pemberdayaan Masyarakat

KORESPONDENSI

E-mail: lubna.salsa@gmail.com

A B S T R A C T

This study aims to analyze the criticism of local government public services in Indonesia. Complex problems with public services often occur in services at the local government level. This is because the local government is an extension of the central government to provide rights and obligations in meeting the needs of the community as citizens. This study uses descriptive qualitative research methods to analyze in depth related to criticism of public services in local governments. The data was obtained through 25 local and national online news and 25 national journal articles. The results of the analysis of this study indicate that the causes of criticism of public services are; 1) Undeveloped Performance Culture; 2) Incompetent human resources for apparatus, 3) overlapping authorities, 4) rules-based or bureaucratic mindset, 5) low understanding of public service standards

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kritik terhadap pelayanan publik pemerintah daerah di Indonesia. Pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia masih banyak di temukan permasalahan, terutama pada daerah-daerah di perbatasan (Mahsyar, 2017). Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya sebagai tujuan utama dari di selenggarakannya pemerintahan (Siti Maryam, 2017).

Pelayanan ialah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar warga negara dan penduduk atas suatu produk, jasa, atau pelayanan administrasi yang melayani kepentingan umum (Bisri & Asmoro, 2019). Dari segi penyelenggaraan pelayanan publik, yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah yang diberikan oleh individu-individu kunci yang

bertanggung jawab atas pelayanan publik. Individu-individu kunci tersebut adalah pemerintah sehingga pelayanan publik dapat diberikan. Di Indonesia, dalam prakteknya pelayanan publik belum berjalan secara maksimal sesuai dengan indikator pelayanan publik yang baik (Wakhid, 2017). Masih terdapat ketidakpastian mengenai biaya, waktu, dan prosedur pelayanan dalam pelayanan publik di Indonesia. Permasalahan ini seringkali terjadi pada pelayanan publik pada pemerintah daerah (Dwiyanto, 2018). Permasalahan kompleks terhadap pelayanan publik seringkali terjadi pada pelayanan pada tataran pemerintah daerah (Kurniawan, 2019). Hal ini disebabkan karena, pemerintah daerah menjadi kepanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk memberikan hak dan kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara (Wibawa, 2019). Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah diantaranya terkait dengan kepengurusan administrasi misalnya

pelayanan publik di kantor camat, kantor lurah, kantor imigrasi, kantor samsat, kantor pajak, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik ada banyak macamnya, namun kualitasnya tidak lepas dari keberadaannya. Permasalahan terhadap pelayanan publik dapat disebabkan pada prosedur pelayanan publik yang tidak berjalan optimal (Abdussamad, 2015). Akibatnya, prosedur yang digunakan oleh pelayanan publik, yang menetapkan aturan yang pasti dan transparan di lihat berdasarkan pada penyelenggara pelayanan serta hak yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan (Jawahir, 2018). Prosedur pelayanan publik cenderung mengatur sebagian besar tanggung jawab warga negara dalam persyaratan administratif (Lia Aryani, 2020). Permasalahan yang ditimbulkan dari ketidakpastian prosedur pelayanan publik menyebabkan adanya tindakan ilegal seperti adanya calo, pemungutan liar kepada petugas dengan tujuan dapat memperoleh kepastian pelayanan (Ramadhan, 2018). Sedangkan, memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Wibawa, 2019). Oleh karenanya, pemenuhan kualitas terhadap pelayanan publik menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah.

Dari sekian banyak kantor pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik masih menjadi penyebab keluhan dari sebagian besar masyarakat. Kualitas dalam pelayanan publik merupakan hal paling utama yang perlu untuk diperhatikan, dicermati, oleh para penyedia pelayanan publik atau disebut dengan birokrat (Agustina, 2019). Sebab kualitas yang diberikan terhadap pelayanan publik bergantung dengan penilaian dan kepuasan masyarakat. Bukan hanya itu saja, bahkan kualitas pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap kesuksesan suatu pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Beberapa daerah di Indonesia, memiliki permasalahan yang serupa dalam hal pelayanan publik, yaitu pada pelayanan pada bidang administrasi. Beberapa daerah memang telah memberikan pelayanan publik yang baik serta terintegrasi, namun pada kenyataannya masih banyak daerah di Indonesia masih tertinggal dalam permasalahan pelayanan publik. Terutama daerah-daerah yang dikategorikan dalam 3T, yaitu daerah Terdepan, Terluar, Tertinggal (Saputro, 2018). Selain karena daerah tertinggal, permasalahan publik yang terjadi karena ketidakpatuhan terhadap prosedur di Indonesia terdapat 44.86% pemerintah kabupaten yang tidak mematuhi hak-hak publik (Izzati, 2020). Ombudsman Republik Indonesia melakukan penelitian pada tahun 2019-2020 yang menunjukkan

pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) merupakan pelayanan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat (Ombudsman, 2020).

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan tersebut, penelitian ini menganalisis kritik terhadap pelayanan publik Pemerintah Daerah di Indonesia. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mengkaji terkait dengan pelayanan publik lainnya, penelitian ini menggunakan analisa terhadap kritik untuk melihat kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis secara mendalam terkait dengan kritik masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik yang dilihat berdasarkan pada analisis kritik dari keluhan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Sebagai aturan praktis, layanan mengacu pada setiap tindakan yang diambil oleh seseorang, kelompok, atau organisasi, yang melayani secara langsung atau tidak langsung kebutuhan orang-orang yang dilayaninya. Menurut (Jawahir, 2018), pelayanan merupakan suatu kehiatan yang dilakukan orang dengan menggunakan komponen material, suatu sistem proses, dan cara tertentu untuk melayani kepentingan orang lain. Selain itu, Keputusan KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menegaskan bahwasanya pelayanan publik mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk memastikan bahwa peraturan perundang-undangan dihormati (Taufik & Hardi, 2020). Adapun tujuan adanya pelayanan publik yaitu untuk memberikan pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap terpenuhinya kepentingan yang ingin dicapai dari pelayanan publik (Putra, 2019). Dengan adanya tujuan ini menjadi tugas pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien yang telah di sesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat.

Setiap administrasi negara, perusahaan, badan pemerintahan sendiri, badan pengelola pelayanan publik yang dibentuk dengan undang-undang, dan Organisasi hukum lainnya yang secara tegas didirikan untuk kegiatan pelayanan (Pasaribu & Briando, 2019). Sesuai dengan UU no. 25 Tahun 2009, masyarakat diakui sebagai penyelenggara layanan publik, petugas, karyawan, petugas dan lain-lain. Bekerja untuk organisasi dan bertanggung jawab untuk menerapkan satu atau

lebih serangkaian tindakan pelayanan publik yang dikenal sebagai pelaksana (Semil, 2018).

Proses pelayanan publik terdiri dari individu yang dilayani, individu yang dilayani, dan jenis pelayanan yang diberikan (Siti Maryam, 2017). Oleh karena itu, layanan publik dapat berisi hal-hal yang secara substansial berbeda dari yang disediakan oleh sektor swasta (Bisri & Asmoro, 2019). Ada layanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat, tidak seperti yang disediakan oleh sektor swasta untuk tujuan menghasilkan keuntungan bagi pemegang saham atau pemangku kepentingan lainnya (Supriyanto, 2016). Dengan kata lain, pelayanan publik mencakup semua kegiatan pemerintah dan pemanfaatannya sumber daya publik yang dilakukan dengan maksud pemberian manfaat secara langsung atau tidak langsung kepada orang-orang (Tuasikal, 2019). Jadi, pelayanan publik mengandung dua komponen; yang pertama adalah kegiatan pemerintahan, seperti program pendidikan, rumah sakit, penegakan hukum, dll; sedangkan yang kedua adalah sumber daya yang digunakan untuk menyediakan layanan ini, seperti tanah, uang, bangunan, peralatan, kendaraan, perizinan, dll.

Pelayanan Fungsi Pemerintah Daerah

Pelayanan pemerintah daerah merupakan hasil konkrit dari proses administrasi (Agustina, 2019). Ketika berbicara tentang kepegawaian, institusi, dan pembuatan kebijakan lokal, kita berbicara tentang pabrik yang sudah berjalan tetapi belum menghasilkan produk (Setijaningrum, 2019). Pemerintah daerah telah menciptakan barang-barangnya melalui penyediaan layanan pemerintah daerah. Akibatnya, pelayanan merupakan produk kegiatan pemerintah daerah dan institusi (Dwiyanto, 2018).

Masyarakat dapat dilayani oleh pemerintah daerah dengan beberapa cara, antara lain namun tidak terbatas pada (Aminah et al., 2021; Harahap, 2021): pertama, terpeliharanya ketertiban dan ketentraman umum, termasuk keselamatan pribadi dan perlindungan lingkungan hidup; kedua, memenuhi kebutuhan sosial ekonomi dan ekonomi masyarakat; ketiga, menyediakan infrastruktur sosial ekonomi yang penting bagi masyarakat; keempat, memastikan distribusi kekayaan yang adil; dan kelima, memberikan perlindungan dan perlindungan terhadap supremasi hukum dan supremasi keadilan. Dalam hal kepegawaian dan pengelolaan, pemerintah daerah menyediakan layanan publik ini melalui karyawan dan personel manajemen (Paris, 2017). Mereka juga menggunakan berbagai metode untuk

staf, seperti perekrutan, outsourcing dan transfer internal, dll (Yusuf et al., 2019).

Pemerintah Daerah dapat melaksanakan pelayanan publik tersebut dengan berbagai cara, antara lain (Ramadhan, 2018): 1. kebijakan daerah harus diatur dan ditetapkan (Perda dan Keputusan Kepala Daerah); 2. secara langsung menyediakan barang dan jasa publik kepada masyarakat; 3. memberikan fasilitas masyarakat dalam bentuk bantuan atau subsidi; 4. Sertifikasi dan perizinan adalah contoh pelayanan administrasi.; dan 5. memberikan pelayanan publik secara tidak langsung.

Pemerintah Daerah dapat melaksanakan pelayanan publik tersebut dengan berbagai cara, antara lain (Wakhid, 2017; Yusuf et al., 2019): 1. mengatur dan menetapkan kebijakan daerah (Perda dan Keputusan Kepala Daerah); 2. secara langsung menyediakan barang dan jasa publik kepada masyarakat; 3. pemberian fasilitas berupa bantuan atau subsidi kepada masyarakat; 4. pelayanan administrasi seperti sertifikasi dan perizinan; dan 5. memberikan pelayanan publik secara tidak langsung. Tugas pokok dan fungsi pemerintah daerah adalah pelayanan pemerintahan daerah; Namun demikian, kita harus ingat bahwa fungsi dan tugas utama pemerintah, baik pusat maupun daerah, adalah menawarkan layanan kepada masyarakat dengan memberikan layanan masyarakat yang kuat, sehingga pemerintah dapat memenuhi tujuan negara untuk membina kesejahteraan masyarakat yang dalam pancasila adil dan makmur. Pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui prakarsa pemerintah dan pembangunan untuk mencapai tujuan negara. Adapun terdapat tiga tugas utama pemerintah, baik pusat maupun daerah, yaitu diantaranya (Hadi, 2019): (1) membagikan layanan, baik perindividu maupun layanan publik atau publik disediakan; (2) membangun infrastruktur ekonomi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi; dan (3) memberikan perlindungan masyarakat.

Fungsi pertama pemerintah publik ialah fungsi pelayanan publiknya. Contoh beberapa layanan perorangan antara lain meliputi KTP, SIM, sertifikat tanah, izin, dan sertifikasi. Jasa pabrik, seperti pembangunan lapangan olah raga, trotoar, penerangan jalan umum, panti asuhan yatim piatu, orang lanjut usia, lumpuh, atau miskin, dan lampu lalu lintas (Izzati, 2020). Fungsi kedua pemerintah ialah membangun fasilitas umum guna meningkatkan perekonomian daerah. Pelaksanaan peran ini sangat penting karena terkait langsung dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat melalui penciptaan sarana dan prasarana pengembangan ekonomi

daerah, sehingga potensi ekonomi yang belum tergalai dapat terwujud (Wibawa, 2019). Fungsi ketiga untuk melindungi masyarakat, yang disebut juga dengan fungsi perlindungan masyarakat, yaitu fungsi perlindungan masyarakat, yang mencakup upaya pemerintah daerah untuk menjaga masyarakat dalam rangka menumbuhkan rasa damai dan aman (Kurniawan, 2019). Masyarakat setempat membutuhkan rasa tenang dan aman, serta lingkungan yang tertata dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus membentuk sistem pengendalian Trantibnas Nasional (ketenangan, keamanan, dan ketertiban masyarakat), di mana kemampuan aparat keamanan seperti polisi, Satpol-PP, dan militer untuk melayani, membantu, dan mendidik masyarakat menggunakan fasilitas dan peralatan ditetapkan teknologi yang memadai (Jawahir, 2018).

METODOLOGI

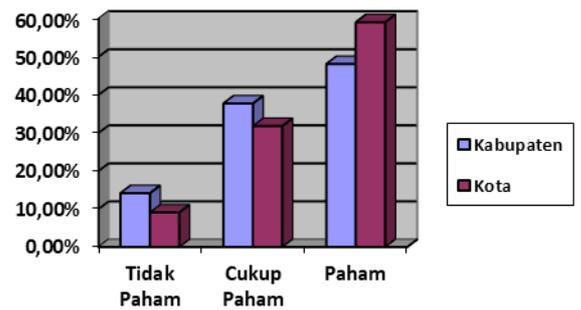
Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisa secara mendalam terkait dengan permasalahan suatu penelitian (Raco, 2018). Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif dalam penelitian ini untuk menganalisis kritik secara mendalam terkait dengan permasalahan pelayanan publik yang terjadi pada Pemerintah Daerah di Indonesia. Analisis kritik yang dilakukan dari data terkait keluhan pelayanan publik yang diperoleh dari sumber data primer berupa data dari 25 berita media online lokal dan nasional yang dikumpulkan secara acak selama tahun 2019-2020. Sedangkan data pendukung penelitian ini bersumber dari jurnal nasional sejumlah 25 artikel jurnal selama tahun 2019-2020. Tahapan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan merupakan bagian dari proses analisis data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan kompleks terhadap pelayanan publik seringkali terjadi pada pelayanan pada tataran pemerintah daerah (Kurniawan, 2019). Hal ini disebabkan karena, pemerintah daerah menjadi kepanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk memberikan hak dan kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara (Wibawa, 2019). Pelayanan merupakan tindakan penyediaan barang, jasa, atau jasa administrasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara dan penduduk sesuai dengan hak dasarnya (Ramadhan, 2018). Dalam hal pemenuhan terhadap pelayanan publik yang

dimaksudkan adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dasar masyarakat yang diberikan oleh pemerintah.

Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah daerah belum maksimal. Masih terdapat permasalahan yang perlu diatasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Yusuf et al., 2019). Penulis menganalisis hasil penelitian yang dilakukan, bahwasanya permasalahan pelayanan publik disebabkan oleh pemahaman standar pelayanan yang di pahami oleh Pemerintah Daerah. Berikut adalah beberapa data yang menggambarkan hal ini,



Sumber: (Izzati, 2020)

Gambar.1. Standar Pelayanan Pemerintahan tahun 2020.

Gambar 1 menunjukkan pemahaman standar pelayanan publik pada pemerintah daerah dan pemerintah kota pada tahun 2020. Pada gambar 1 dapat di lihat bahwasannya pemahaman terhadap standar pelayanan publik pemerintah daerah lebih rendah daripada standar pelayanan publik pada pemerintah kota yaitu sebesar 48,11% lebih rendah dari 59,09% (Izzati, 2020). Hal ini menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan publik di lihat berdasarkan pada standar atau prosedur pelayanan publik yang telah ditetapkan. Namun, pada kenyataannya, pemahaman terhadap standar pelayanan pada pemerintah daerah kurang dari 50%, yang menandakan bahwasannya penyelenggara pelayanan tidak maksimal dalam memahi standar pelayanan. Sehingga dengan rendahnya pemahaman terhadap standar pelayanan ini berimplikasi pada kualitas pelayanan publik.

Kurangnya pemahaman terhadap pelayanan publik dapat menimbulkan berbagai permasalahan mulai dari aduan, kritik, bahkan protes yang memberikan dampak berkelanjutan pada kecurangan serta tidak terlaksananya pelayanan publik sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan publik yang telah ditetapkan (Wibawa, 2019). Permasalahan terhadap pelayanan publik dilihat berdasarkan pada kualitas pelayanan yang

memenuhi aspek pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan (Agustina, 2019; Arifin & Nurkumalawati, 2020). Hasil analisa penulis menunjukkan kritik terhadap pelayanan publik, apabila dilihat berdasarkan pada kualitas pelayanan (Abdussamad, 2015; Agustina, 2019; Kurniawan, 2019);

a). Responsivitas

Responsivitas petugas terhadap permintaan layanan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Aspek ini menjadi permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik hampir pada setiap tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkat petugas pelayanan, hingga pada tingkat penanggungjawab instansi. Permasalahan yang sering terjadi karena kurangnya responsivitas penyelenggara pelayanan publik yaitu, respon terhadap keluhan, aspirasi, harapan, seringkali lambat bahkan diabaikan (Kurniawan, 2019).

b). Informatif

Penyelenggara pelayanan publik harusnya informatif, hal ini sering terjadi, kurangnya informasi terhadap pelayanan publik, seharusnya disampaikan kepada masyarakat sering kali tidak tersampaikan.

c.) Aksesibilitas

Seharusnya pelayanan publik dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat. Permasalahan terhadap aksesibilitas pelayanan publik seringkali meyulitkan, terutama akses bagi penyandang disabilitas.

d). Koordinasi

Minimnya koordinasi dari berbagai unit pelayanan publik yang terkait satu dengan lainnya, sehingga menyebabkan menyebabkan tumpang tindih kebijakan bahkan pertentangan kebijakan dengan instansi atau unit pelayanan lain yang terkait.

e). Birokratis

Proses pelayanan publik bersifat birokratis, pada umumnya terjadi pada pelayanan perizinan, sehingga membutuhkan waktu yang lama.

f). Tidak Efisien

Berbagai persyaratan di buthkan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan dari aspek sumber daya manusia, terdapat kelemahan yang berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika (Setijaningrum, 2019). Di sisi lain, dari aspek kelembagaan membutuhkan desain organisasi yang perlu di rancang secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Cahyadi, 2020). Permasalahan terkait dengan hierarki pada organisasi pemerintahan membuat

pelayanan tidak efisien dan kurang terkoordinasi dengan baik. Selain itu, pelaksanaan dua fungsi sekaligus yaitu tugas pengaturan dan penyelenggaraan membuat pelayanan publik menjadi tidak efisien. Gambaran buruknya kualitas pelayanan publik dapat dilihat di bawah ini,



Sumber : (Hadi, 2019)

Gambar 2. permasalahan pelayanan Publik

Berdasarkan pada hasil analisa terhadap kritik pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, terdapat pemicu buruknya pelayanan publik pada pemerintah Indonesia yang dapat ditunjukkan pada gambar (2) rendahnya kualitas pelayanan publik berupa (Hadi, 2019); 1) Budaya Kinerja yang Belum Terbangun; 2) SDM Aparatur yang tidak kompetem, 3) Tumpang tindih kewenangan, 4) Pola pikir yang based-rules atau birokratis, 5) Buruknya pelayanan publik.

Salah satu contoh pelayanan publik yang seringkali terjadi permasalahan yaitu pelayanan sektor pertanahan yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) (Harahap, 2021). Permasalahan terkait pelayanan sektor pertanahan diantaranya (Jawahir, 2018; Paris, 2017); adanya piungutan liar, pengelolaan administrasi pertanahan yang lamban, kurangnya profesionalisme aparatur/petugas pelayanan, dan persepsi masyarakat tentang mahalnya biaya untuk mendapatkan sertifikat, lambannya pengurusan berkas. Akibat dengan berbagai permasalahan tersebut, orang lebih memilih menggunakan pihak ketiga (calo) (Harahap, 2021).

Berdasarkan pada permasalahan yang terjadi pada BPN perlu adanya sikap transparan kepada publik, memang masalah lahan bisa dikatakan sangat rumit, maka dari itu harus diperlukannya kelompok tertentu, seperti tokoh masyarakat setempat misalnya (Jawahir, 2018). BPN juga harus terbuka terhadap kritik maupun saran dari publik agar lebih transparan.

Adapun faktor-faktor penyebab peningkatan jumlah laporan publik tentang pelayanan pemerintah daerah yaitu salah satunya otonomi daerah yang makin kuat (Hadi, 2019). Kewenangan yang berada pada otonomi daerah perlahan membuat suatu pemerintahan daerah terkesan lebih seandainya dalam mengatur daerahnya. Salah satu tujuan otonomi daerah ialah untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Menjalankan otonomi daerah juga harus memanfaatkan semua hak dan wewenang secara bijaksana dan tepat, bukan sewenang-wenangnya. Otonomi daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang paling efisien (Pratiwi, 2021). Hal ini dilakukan agar nantinya masyarakat dapat mengambil keuntungan, manfaat dan merasa lebih nyaman untuk memenuhi berbagai tuntutan di banyak aspek.

Pelayanan yang seharusnya diberikan dengan optimal kepada masyarakat menjadi tidak terlaksana sebagai mana mestinya, yang pada mulanya laporan keluhan tertinggi berada pada kepolisian, namun dengan seiring waktu otonomi daerah yang kita tahu sebagai kebebasan dalam mengurus daerahnya bukan sebagai kemerdekaan (Hannan & Rahmawati, 2020). Sehingga dapat kita mengerti bahwa pelayanan terhadap masyarakat haruslah benar-benar diperhatikan, karena kebebasan disini berarti bahwa pemerintahan daerahlah yang lebih mengetahui bagaimana kondisi daerah yang dipimpinnya sehingga ia diberikan kewenangan seperti otonomi daerah. Namun kewenangan itu tetap harus mengedepankan pelayanan prima terhadap masyarakat bukan malah sebaliknya. Perlu adanya sikap transparan kepada publik, memang masalah lahan bisa dikatakan sangat rumit, maka dari itu harus diperlukannya kelompok tertentu, seperti tokoh masyarakat setempat misalnya. BPN juga harus terbuka terhadap kritik maupun saran dari publik agar lebih transparan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis terkait dengan kritik pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia, bahwasannya pelayanan publik tersebut belum berjalan secara optimal serta belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang berkualitas rendah karena penyedia layanan publik di tingkat pemerintah daerah seringkali tidak memahami standar pelayanan publik. Selain itu terdapat beberapa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik berupa; 1) Budaya Kinerja yang Belum Terbangun; 2) SDM Aparatur yang tidak kompeten, 3) Tumpang tindih kewenangan, 4) Pola pikir yang *based-rules*

atau birokratis, 5) Buruknya pelayanan publik. Sedangkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang penyelenggara negara yang mencukupi keinginan dan keperluan masyarakatnya melalui pelayanan yang prima dan optimal, karena hal ini telah menjadi kewajiban bagi pemerintah daerah.

Dalam banyaknya aduan publik terhadap pelayanan pemda, hal yang perlu dilakukan birokrat pemerintah daerah ialah harus meningkatkan atau memodifikasi sikap birokrasi terhadap masyarakat, terutama dengan sering mendengarkan aspirasi masyarakat dan mampu memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah dapat melakukan hal-hal berikut untuk memberikan pelayanan yang sempurna dan efektif kepada masyarakat, di antaranya seperti (Aminah et al., 2021); melakukan perubahan yang seharusnya tidak hanya dilakukan atas dasar proses dan prosedur, tetapi juga tentang perubahan struktural dan etika.

DAFTAR PUSTAKA

- abdussamad, Z. (2015). Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik. *Insentif Buku Ajar (Pnbp)*, 2(940).
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).
- Arifin, R., & Nurkumalawati, I. (2020). Kebijakan Pemeriksaan Keimigrasian Di Indonesia: Bentuk Pelayanan Publik Dan Profesionalisme Petugas Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2), 243–262.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Cahyadi, R. (2020). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Dwiyanto, A. (2018). Membangun Sistem Pelayanan Publik Yang Memihak Pada Rakyat. *Populasi*, 13(1).
- Hadi, K. (2019). Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Penelitian Politik*, 7(1), 20.
- Hannan, A., & Rahmawati, F. (2020). Strategi Pembangunan Pariwisata Daerah Berkelanjutan Melalui Konsep Ekowisata Berbasis Kearifan Lokal Di Indonesia , Respon Dan Perhatian Pemerintah Terhadap Agenda 59 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan

- Pembangunan Kebijakan Yang Lebih Terfo. *Entita*, 2(1), 97–119.
- Harahap, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X. *Adi Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 2(2), 27–30.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176–187.
- Jawahir, M. (2018). *Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan Dalam Prespektif Administrasi Publik (Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)*. Brawijaya University.
- Kurniawan, R. C. (2019). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lia Aryani, A. (2020). *Efektivitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan*. Universitas Balikpapan.
- Mahsyar, A. (2017). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Paris, Y. (2017). Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 65–83.
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Ham Sebagai Perwujudan Tata Nilai ‘Pasti’kemenkumham. *Jurnal Ham*, 10(1), 39–56.
- Pratiwi, D. K. (2021). Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid-19 Di Indonesia. *Amnesti Jurnal Hukum*, 3(1), 37–52. <https://doi.org/10.37729/Amnesti.V3i1.929>
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, Dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Raco, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/Osf.Io/Mfzuj>
- Ramadhan, M. F. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Program Layanan Tujuh Menit (Latum) Sebagai Upaya Peningkatan Kuallltas Pelayanan Di Kantor Badan Pertanahan Naslonal Kota Surabaya)*. Universitas Airlangga.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Saputro, H. E. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Setijaningrum, E. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161.
- Taufik, T., & Hardi, W. (2020). *Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19*.
- Tuasikal, H. (2019). Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi. *JUSTISI*, 5(1), 8–20.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 1–10.
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234.
- Yusuf, A. P., Ibrahim, M. A., & Syahribulan, S. (2019). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BTN) Kabupaten Maros. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 8(1), 9–21.