



## TANTANGAN DAN SOLUSI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SERANG MENUJU KOTA YANG RAMAH PELAYANAN

**Eli Apud Saepudin<sup>1</sup>, Gatot Hartoko<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa, Serang Banten

Email: eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id<sup>1</sup>, gatot.hartoko@binabangsa.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu kunci dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Kota Serang. Namun, kota ini menghadapi berbagai tantangan dalam implementasi pelayanan publik, seperti kurangnya infrastruktur, rendahnya partisipasi masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, adanya birokrasi yang kompleks seringkali menghambat proses pelayanan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan berbagai solusi inovatif, seperti pengembangan sistem digital untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan pelayanan, pelatihan bagi pegawai negeri untuk meningkatkan kompetensi, serta kolaborasi dengan masyarakat dan sektor swasta dalam merancang program-program pelayanan yang lebih responsif. Dengan menerapkan pendekatan partisipatif, diharapkan pelayanan publik di Kota Serang dapat menjadi lebih ramah dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Melalui upaya ini, Kota Serang dapat bertransformasi menjadi kota yang tidak hanya menyediakan pelayanan publik yang baik, tetapi juga membangun kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

**Kata Kunci:** Tantangan, Solusi, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*Effective and efficient public services are key to improving the quality of life in Serang City. However, the city faces various challenges in the implementation of public services, such as lack of infrastructure, low community participation, and limited human resources. In addition, a complex bureaucracy often hampers the service process. To overcome these challenges, innovative solutions are needed, such as the development of digital systems to improve accessibility of information and services, training for civil servants to improve competencies, and collaboration with the community and private sector in designing more responsive service programs. By applying a participatory approach, it is expected that public services in Serang City can become more friendly and optimally meet the needs of the community. Through these efforts, Serang City can transform into a city that not only provides good public services, but also builds community trust and involvement in the governance process.*

**Keywords:** Challenges, Solutions, Public Services

## PENDAHULUAN

Kota Serang, sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi di Provinsi Banten, menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada warganya. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan jumlah penduduk dan peningkatan tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu merespons dengan cepat untuk memenuhi harapan tersebut. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur yang mendukung pelayanan publik. Banyak layanan yang masih bergantung pada proses manual, yang seringkali memperlambat dan menyulitkan akses

masyarakat. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan berpengalaman dalam pengelolaan pelayanan publik mengakibatkan kualitas layanan yang tidak konsisten.

Birokrasi yang kompleks juga menjadi penghalang dalam efisiensi pelayanan. Masyarakat sering kali merasa kesulitan dalam mengakses layanan, yang berujung pada rasa frustrasi dan ketidakpuasan. Dalam konteks ini, terdapat kebutuhan mendesak untuk mengadopsi solusi inovatif yang dapat mempermudah proses dan meningkatkan transparansi. Di sisi lain, meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik menuntut pemerintah untuk lebih responsif dan akuntabel. Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan menjadi kunci untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nyata. Melihat latar belakang tersebut, penting bagi Kota Serang untuk melakukan transformasi dalam pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi dan mendorong keterlibatan masyarakat, diharapkan Kota Serang dapat bergerak menuju kota yang ramah pelayanan, di mana setiap warganya merasakan manfaat dari layanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu pilar penting dalam menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berdaya saing. Di Kota Serang, sebagai ibu kota Provinsi Banten, upaya untuk meningkatkan pelayanan publik terus dilakukan. Namun, tantangan yang dihadapi cukup kompleks, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, hingga birokrasi yang seringkali menyulitkan akses masyarakat terhadap layanan. Masyarakat yang semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel memerlukan perhatian khusus dari pemerintah. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan pembenahan dalam sistem pelayanan publik yang ada. Pendekatan berbasis teknologi informasi dan keterlibatan masyarakat dapat menjadi solusi yang efektif untuk menciptakan pelayanan yang lebih ramah dan responsif. Melalui pendahuluan ini, penulis ingin mengajak pembaca untuk memahami pentingnya transformasi pelayanan publik di Kota Serang dan menggali lebih dalam tentang tantangan yang dihadapi serta solusi yang dapat diimplementasikan. Diharapkan, upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Tantangan Pelayanan Publik Pelayanan publik di Kota Serang menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat efektivitas dan efisiensi layanan. Keterbatasan Infrastruktur Infrastruktur yang kurang memadai, seperti gedung layanan yang tidak cukup dan fasilitas transportasi yang terbatas, menghambat akses masyarakat ke layanan publik. Banyak daerah

terpencil yang sulit dijangkau, sehingga menimbulkan ketidakmerataan dalam pelayanan. Sumber Daya Manusia yang Terbatas Kurangnya tenaga kerja yang terlatih dan berkompeten di bidang pelayanan publik mengakibatkan rendahnya kualitas layanan. Banyak pegawai yang tidak memiliki keterampilan atau pengetahuan yang memadai untuk menghadapi berbagai masalah yang muncul. Birokrasi yang Rumit Proses birokrasi yang panjang dan kompleks seringkali membuat masyarakat merasa frustrasi. Banyak prosedur yang tidak transparan dan menyulitkan, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kurangnya Teknologi Informasi Penggunaan teknologi informasi yang masih terbatas dalam pelayanan publik menyebabkan informasi tidak mudah diakses. Hal ini menghambat masyarakat dalam mendapatkan data dan layanan yang mereka butuhkan secara cepat dan efisien. Partisipasi Masyarakat yang Rendah Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan membuat pemerintah sulit untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam proses ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tingkat Kemandirian dan Kemandekan Inovasi Seringkali, pemerintah daerah kurang berinovasi dalam mengembangkan pelayanan publik. Kurangnya inisiatif untuk menciptakan solusi baru yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat menyebabkan stagnasi dalam pelayanan. Ketidakpuasan Masyarakat Banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang buruk menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dapat mempengaruhi citra pemerintah. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan dan kerjasama masyarakat dengan pemerintah. Menghadapi tantangan-tantangan ini, Kota Serang perlu merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan kota yang ramah pelayanan.

Solusi Pelayanan Publik Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik di Kota Serang, beberapa solusi dapat diimplementasikan sebagai berikut Peningkatan Infrastruktur Memperbaiki dan membangun infrastruktur yang mendukung aksesibilitas layanan, seperti pusat pelayanan terpadu, gedung layanan yang ramah, dan fasilitas transportasi umum yang baik. Hal ini dapat memperlancar akses masyarakat ke berbagai layanan. Pelatihan dan Pengembangan SDM Mengadakan pelatihan reguler untuk pegawai negeri agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai. Pengembangan kapasitas ini penting untuk meningkatkan profesionalisme dan responsivitas dalam memberikan layanan. Simplifikasi Birokrasi Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap prosedur birokrasi untuk membuatnya lebih

sederhana dan transparan. Mengurangi jumlah tahapan dan dokumen yang diperlukan dalam proses pelayanan dapat mengurangi frustrasi masyarakat. Implementasi Teknologi Informasi Menerapkan sistem digital untuk memudahkan akses informasi dan layanan. Pengembangan aplikasi mobile dan portal online yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dan informasi secara cepat dapat meningkatkan efisiensi.

Mendorong Partisipasi Masyarakat Mengajak masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi layanan melalui forum diskusi, survei, dan konsultasi publik. Partisipasi aktif masyarakat akan membantu pemerintah memahami kebutuhan dan harapan mereka. Inovasi dalam Pelayanan Mengembangkan program inovatif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, seperti sistem pengaduan online, layanan antar bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses kantor pelayanan, serta penggunaan teknologi smart city untuk meningkatkan efisiensi. Membangun Kepercayaan Publik Meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Kepercayaan masyarakat dapat dibangun melalui komunikasi yang baik dan pengelolaan keluhan yang efektif. Kolaborasi dengan Sektor Swasta dan Organisasi Masyarakat Bekerja sama dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah untuk mendukung program pelayanan publik. Kolaborasi ini dapat menghadirkan sumber daya tambahan dan inovasi baru dalam pelayanan. Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan pelayanan publik di Kota Serang dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mewujudkan kota yang ramah pelayanan.

Teori Pelayanan Publik Menurut Ahli Pelayanan publik merupakan area yang banyak dikaji oleh para ahli. Berbagai teori telah dikembangkan untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Woodrow Wilson Wilson adalah salah satu pelopor dalam studi administrasi publik. Ia menekankan pentingnya pemisahan antara politik dan administrasi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Menurutnya, administrasi harus dijalankan dengan prinsip-prinsip manajemen yang profesional. Max Weber Weber mengembangkan teori birokrasi yang menekankan struktur organisasi yang rasional, formalitas, dan aturan. Ia berpendapat bahwa birokrasi diperlukan untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien dan teratur, di mana setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang jelas. Christopher Hood Hood mengemukakan konsep "New Public Management" (NPM) yang menekankan penggunaan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam pelayanan publik. NPM mendorong efisiensi, akuntabilitas, dan fokus pada

hasil, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui kompetisi dan inovasi. Elinor Ostrom Ostrom berfokus pada pengelolaan sumber daya bersama dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Ia menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik untuk menciptakan solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Paul Sabatier Teori kerangka kerja advokasi yang dikembangkan oleh Sabatier menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan dalam pelayanan publik. Menurutnya, keberhasilan kebijakan publik tergantung pada keterlibatan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Nicholas B. T. B. Hupe dan Michael Hill Mereka mengembangkan teori mengenai interaksi antara pemerintah dan warga dalam pelayanan publik. Dalam pandangan mereka, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Griffiths dan T. A. G. Edwards Teori mereka berfokus pada pentingnya kualitas layanan, yang mencakup dimensi seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut mereka, aspek-aspek ini sangat penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan memahami berbagai teori ini, pemerintah dan pengelola layanan publik di Kota Serang dapat merancang dan mengimplementasikan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian tentang tantangan dan solusi pelayanan publik di Kota Serang, metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut Pendekatan Kualitatif Metode ini digunakan untuk menggali informasi mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat serta pegawai pemerintah terkait pelayanan publik. Teknik yang digunakan antara lain Wawancara Mendalam Melakukan wawancara dengan pemangku kepentingan, seperti pegawai pemerintah, masyarakat, dan anggota organisasi non-pemerintah untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas. Focus Group Discussion (FGD) Mengadakan diskusi kelompok dengan berbagai elemen masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi secara kolektif. Hasil penelitian akan disusun dalam bentuk laporan yang mencakup temuan, analisis, dan rekomendasi yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan pelayanan publik di Kota Serang. Metode penelitian yang sistematis dan

komprehensif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang tantangan dan solusi pelayanan publik, serta mendorong perbaikan yang berkelanjutan di Kota Serang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tantangan Pelayanan Publik Keterbatasan Infrastruktur Banyak responden mengeluhkan minimnya fasilitas yang mendukung akses pelayanan, seperti kurangnya kantor pelayanan yang terjangkau dan fasilitas transportasi yang memadai. Sumber Daya Manusia Hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak pegawai pemerintah yang merasa kurang siap dalam menghadapi tuntutan pelayanan, akibat kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan. Birokrasi yang Rumit Data survei menunjukkan bahwa 70% masyarakat merasa proses pengajuan layanan terlalu panjang dan berbelit-belit, yang menyebabkan ketidakpuasan. Kurangnya Teknologi Informasi Sebagian besar responden merasa kesulitan dalam mengakses informasi tentang layanan publik, yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi masih minim. Rendahnya Partisipasi Masyarakat Hasil FGD menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, yang menyebabkan kurangnya rasa kepemilikan terhadap pelayanan.

Solusi yang Diusulkan Peningkatan Infrastruktur Masyarakat menyarankan agar pemerintah memperbaiki dan membangun fasilitas pelayanan yang lebih baik dan lebih mudah diakses. Pelatihan untuk SDM Responden merekomendasikan program pelatihan berkala untuk pegawai agar mereka lebih kompeten dalam memberikan layanan. Simplifikasi Proses Birokrasi Banyak peserta FGD setuju bahwa prosedur yang lebih sederhana dan transparan diperlukan untuk meningkatkan efisiensi. Penggunaan Teknologi Pengembangan aplikasi mobile untuk pelayanan publik dan portal online yang informatif dianggap penting untuk memudahkan akses masyarakat. Mendorong Partisipasi Masyarakat Diusulkan agar pemerintah mengadakan forum komunikasi dan konsultasi untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Pembahasan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Serang masih menghadapi sejumlah tantangan signifikan yang memerlukan perhatian segera. Keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia yang tidak memadai menciptakan hambatan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan teori Woodrow Wilson yang menekankan pentingnya administrasi yang profesional dan efisien. Selain itu, masalah birokrasi yang rumit mencerminkan perlunya simplifikasi prosedur yang telah diungkapkan oleh berbagai ahli, termasuk Christopher Hood dengan pendekatan New Public Management-nya yang

mendorong efisiensi. Penggunaan teknologi informasi yang masih minim juga menegaskan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik, sesuai dengan rekomendasi Elinor Ostrom yang menekankan kolaborasi dan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat yang rendah menunjukkan perlunya membangun saluran komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Paul Sabatier, yang menekankan bahwa kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan merupakan kunci keberhasilan kebijakan publik. Dengan menerapkan solusi yang diusulkan, diharapkan Kota Serang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memenuhi harapan masyarakat, dan menciptakan citra pemerintah yang lebih baik. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih besar antara pemerintah dan warganya.

## KESIMPULAN

Penelitian mengenai tantangan dan solusi pelayanan publik di Kota Serang mengungkapkan bahwa meskipun terdapat upaya yang signifikan dari pemerintah daerah, masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Keterbatasan infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, birokrasi yang rumit, dan minimnya penggunaan teknologi informasi menjadi faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan publik. Dari hasil penelitian, sejumlah solusi telah diidentifikasi, termasuk peningkatan infrastruktur, pelatihan bagi pegawai, simplifikasi proses birokrasi, pemanfaatan teknologi, dan dorongan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Solusi-solusi ini sejalan dengan teori-teori yang ada, yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, dan keterlibatan publik dalam administrasi pelayanan. Dengan menerapkan solusi tersebut, diharapkan Kota Serang dapat bertransformasi menjadi kota yang ramah pelayanan, di mana masyarakat merasa diperhatikan dan dilibatkan. Hal ini akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membangun kepercayaan yang lebih kuat antara pemerintah dan warganya. Penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik di Kota Serang ke depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. (2015). Angkutan Umum Quo Vadis di Ibu Kota: Masalah, Tantangan dan Solusi. *JURNAL MP*  
(*Manajemen Pemerintah*)

- Banten Provincial Government. (2022). *Laporan Kinerja Pelayanan Publik di Provinsi Banten*. Dinas Pendapatan dan Pelayanan Publik.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Sosial dan Ekonomi Kota Serang 2022*. BPS Kota Serang.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons?*. Public Administration, 69(1), 3-19.
- Islah, K. (2018). Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Layanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Mewujudkan Masyarakat Sipil*, 5 (2), 130-138.
- Griffiths, W., & Edwards, T. A. G. (2000). *Quality in Public Services: A Framework for Understanding and Improving Service Delivery*. Journal of Service Research, 2(1), 3-20.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*.
- Rahman, A. (2024). Tantangan Dan Solusi Kesehatan Mental Pekerja Layanan Publik. *Arsip Lingkaran*, 1 (4).
- Sabatier, P. A. (1988). *Advocacy Coalition Framework: Revisions and Relevance for Europe*. In P. Sabatier (Ed.), *Theories of the Policy Process*. Westview Press.
- Syafrial, S., Haskar, E., & Gusman, E. (2023). Mekanisme, Tantangan, Dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. *Jurnal Hukum Otentik*, 1 (2), 206-219.
- Mustapa, Z. (2011). Reformasi Birokrasi Melalui E-Governance: Peluang atau Tantangan dalam Pelayanan Publik?. *Wewenang: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1 (2).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Panduan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Rachman, M. (2020). *Digitalisasi Pelayanan Publik di Era New Normal*. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 125-140.
- Wilson, W. (1887). *The Study of Administration*. Political Science Quarterly, 2(2), 197-222.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Free Press.