



Kinerja Pelayanan Publik dan Indeks Pelayanan Publik (IPP): Konsep, Dasar Hukum, dan Indikator Pengukuran

Sri Yulianty Mozin^{1*}, Sri Naila Putri Abdullah², Alya Putri Pantooyo³, Nur Afni Zakaria⁴, Rahmi Thaib⁵

¹⁻⁵ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: yulmozin@ung.ac.id

Abstract. *Public service performance serves as a crucial measure of how effectively government agencies provide services to the public. Rising expectations from the public compel governments to ensure that services are delivered in an efficient, open, responsible, and responsive manner. Within the realm of public administration reform, the standard of public services has emerged as a key issue for governments looking to enhance public confidence and governance. The Indonesian government has created the Public Service Index (Indeks Pelayanan Publik/IPP) as a tool to assess the performance of public services. The IPP functions as an all-encompassing measurement system to evaluate the quality, efficiency, and responsibility associated with public service provision across government entities. This research intends to explore the definition of public service performance, the legal framework that regulates public services in Indonesia, and the metrics employed for calculating the Public Service Index. The study uses a qualitative descriptive method and a literature review approach, evaluating various pertinent books, regulations, and scholarly articles concentrating on public service management and performance evaluation. The results indicate that the Public Service Index plays a vital role in assessing service quality, institutional effectiveness, and the degree of public satisfaction. Additionally, the application of the IPP measurements fosters transparency, bolsters accountability, and encourages ongoing enhancements in public service delivery. Therefore, enhancing public service performance necessitates robust regulatory backing, institutional dedication, and the utilization of clear and quantifiable performance metrics to guarantee enduring improvements in service quality.*

Keywords: *Accountability; Efficiency; Public Service Indeks; Public Service Performance; Transparency*

Abstrak. Kinerja layanan publik menjadi tolok ukur penting seberapa efektif lembaga pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Meningkatnya ekspektasi dari masyarakat memaksa pemerintah untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara efisien, terbuka, bertanggung jawab, dan responsif. Dalam ranah reformasi administrasi publik, standar layanan publik telah muncul sebagai isu kunci bagi pemerintah yang ingin meningkatkan kepercayaan publik dan tata kelola. Pemerintah Indonesia telah menciptakan Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebagai alat untuk menilai kinerja layanan publik. IPP berfungsi sebagai sistem pengukuran menyeluruh untuk mengevaluasi kualitas, efisiensi, dan akuntabilitas yang terkait dengan penyediaan layanan publik di seluruh lembaga pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji definisi kinerja layanan publik, kerangka hukum yang mengatur layanan publik di Indonesia, serta indikator yang digunakan untuk menghitung Indeks Layanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pendekatan tinjauan pustaka, dengan mengevaluasi berbagai buku, peraturan, dan artikel ilmiah yang relevan yang berfokus pada manajemen layanan publik dan evaluasi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kinerja Layanan Publik memainkan peran penting dalam menilai kualitas layanan, efektivitas kelembagaan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penerapan pengukuran IPP mendorong transparansi, memperkuat akuntabilitas, dan mendorong peningkatan berkelanjutan dalam penyampaian layanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kinerja layanan publik memerlukan dukungan regulasi yang kuat, dedikasi kelembagaan, dan penggunaan indikator kinerja yang jelas dan terukur untuk menjamin peningkatan berkelanjutan dalam kualitas layanan.

Kata kunci: Akuntabilitas; Efisiensi; Indeks Pelayanan Publik; Kinerja Layanan Publik; Transparansi

1. LATAR BELAKANG

Penyediaan layanan publik adalah salah satu tugas esensial pemerintah demi menjawab permintaan warga terhadap berbagai layanan administratif maupun jasa publik. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai tanggung jawab pemerintah saja, melainkan juga sebagai wujud akuntabilitas negara dalam menjamin kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting

dalam menilai keberhasilan kinerja pemerintahan serta efektivitas birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2020). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan, tetapi juga mencakup proses pelayanan yang transparan, efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada era globalisasi dan keterbukaan informasi saat ini, masyarakat semakin memiliki kesadaran yang tinggi terhadap hak-hak mereka sebagai penerima layanan publik. Kondisi ini mendorong meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan tuntutan masyarakat yang berkelanjutan. Pelayanan publik yang lambat, kurang terbuka, juga tidak Kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat mengenai layanan yang responsif dan berkualitas, otoritas publik dituntut terdapat berbagai macam reformasi dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Putri et al., 2024). Reformasi tersebut meliputi perubahan dalam sistem manajemen organisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, serta penguatan mekanisme pemantauan dan penilaian atas performa penyediaan layanan publik.

Reformasi birokrasi memiliki tujuan untuk membangun administrasi publik yang lebih efisien, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam praktiknya, reformasi ini mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur, memperbaiki prosedur pelayanan, serta mengembangkan inovasi pelayanan publik sektor publik agar lebih responsif terhadap tuntutan warga. Dengan adanya reformasi birokrasi, diharapkan pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih efektif serta mampu menghadirkan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada beragam elemen, baik yang berasal dari dalam maupun luar institusi. Komponen internal meliputi kemampuan organisasi pemerintah dalam mengelola sumber daya manusia, sistem administrasi, serta mekanisme pelayanan yang diterapkan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup tuntutan masyarakat, perkembangan teknologi, serta perubahan lingkungan sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi agar dapat memberikan hasil yang optimal.

Berbagai penelitian mutu layanan publik sangat ditentukan oleh kapasitas institusi negara dalam mengatur sumber daya manusia mencakup mengelola sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan (Agustin & Mursyidah, 2024). Aparatur pemerintah yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berkualitas. Sebaliknya, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dapat menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain faktor sumber daya manusia, sistem pelayanan yang efektif dan efisien mutu layanan publik. Kerangka kerja layanan yang terdefinisi dengan baik, menentukan kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat akan mempermudah proses pelayanan serta mengurangi potensi terjadinya kesalahan administrasi. Karena itulah, pemerintah harus terus membuat evaluasi dan menyempurnakan terhadap sistem layanan yang diterapkan agar dapat mengoptimalkan pemberian layanan kepada publik.

Kemajuan inovasi dalam layanan pemerintah sangat penting. Konsep inovasi layanan mencakup penyempurnaan protokol layanan yang efisien, penerapan teknologi informasi dalam kerangka kerja layanan, serta pembentukan beragam inisiatif layanan yang lebih selaras dengan kebutuhan warga negara (Daraba et al., 2023). Melalui lensa inovasi layanan, entitas pemerintah memiliki potensi untuk membangun arsitektur layanan yang lebih kontemporer dan responsif terhadap sifat dinamis evolusi masyarakat.

Di ranah administrasi publik kontemporer, kerangka pelayanan publik telah mengalami transformasi yang cukup besar. Paradigma Layanan Publik Baru menggarisbawahi pentingnya pelayanan publik yang selaras dengan kepentingan masyarakat, serta keterlibatan masyarakat dalam proses penyediaan layanan (Denhardt & Denhardt, 2021). Paradigma ini menempatkan masyarakat pada inti pelayanan publik, sehingga mengharuskan pemerintah diperlengkapi untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kerangka kerja Layanan Publik Baru menyoroti bahwa pemerintah mengambil peran ganda, berfungsi tidak hanya sebagai penyedia layanan tetapi juga sebagai fasilitator yang mempromosikan keterlibatan masyarakat dalam arena pengambilan keputusan publik. Akibatnya, layanan publik melampaui aliran searah dari pemerintah ke masyarakat, alih-alih mencakup interaksi dinamis dan kolaborasi antara entitas pemerintah dan masyarakat dalam mengejar layanan yang ditingkatkan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah memerlukan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan. Pengukuran kinerja pelayanan publik menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan program pelayanan yang telah dijalankan oleh instansi pemerintah. Selain itu, pengukuran kinerja juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik dimasa depan..

Salah satu alat yang dimanfaatkan oleh pemerintah Indonesia untuk mengukur mutu pelayanan publik adalah Indeks Pelayanan Publik (IPP). IPP ialah sarana penilaian yang dipakai untuk menilai efektivitas penyelenggaraan layanan publik pada beragam instansi pemerintah. Dengan melakukan pengukuran melalui IPP, pemerintah dapat mendapatkan informasi mengenai tingkat kualitas layanan yang diberikan serta menemukan elemen-elemen yang masih memerlukan perbaikan (Supredi et al., 2023).

Selain itu, evaluasi kinerja layanan publik juga sangat terkait dengan derajat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Kepuasan publik menjadi indikator krusial dalam menilai efektivitas pelayanan publik karena mencerminkan seberapa baik layanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai mutu layanan publik serta keberhasilan program-program pemerintah (Marzan et al., 2024).

Perkembangan teknologi informasi juga berperan penting dalam kemampuan meningkatkan mutu pelayanan publik. Digitalisasi dalam pelayanan publik memungkinkan instansi pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, jelas, dan lebih mudah dijangkau oleh warga. Dengan optimalisasi teknologi digital, berbagai prosedur pelayanan yang dulunya memakan waktu lama kini dapat dilaksanakan dengan lebih efisien dan efektif (Ulya et al., 2025).

Berdasarkan informasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji ide mengenai kinerja layanan publik, landasan hukum pelaksanaan layanan publik di Indonesia, serta ukuran yang diterapkan dalam evaluasi Indeks Pelayanan Publik (IPP). Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademisi dalam pengembangan studi administrasi publik dan memberikan wawasan yang lebih luas tentang signifikansi pengukuran kinerja layanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik adalah representasi dari seberapa berhasil suatu organisasi pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Dwiyanto, 2021). Aspek ini tidak hanya berkaitan dengan hasil dari layanan yang diberikan, tetapi juga melibatkan proses penyaluran layanan yang terjadi di dalam instansi pemerintah. Dengan demikian, kinerja pelayanan publik menunjukkan sejauh mana kemampuan organisasi pemerintah dalam mengelola sumber daya yang ada untuk menghasilkan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut.

Dalam perspektif administrasi publik, kinerja pelayanan publik sering kali digunakan sebagai indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik secara optimal akan lebih mudah memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menurunkan legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Akibatnya, peningkatan kemandirian layanan publik muncul sebagai prioritas signifikan dalam konteks reformasi administrasi pemerintah di berbagai negara.

Kinerja pelayanan publik juga berkaitan erat dengan kemampuan organisasi pemerintah dalam mengelola berbagai aspek manajerial seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan. Organisasi pemerintah yang memiliki sistem manajemen yang baik akan lebih mampu. Sangat penting untuk meningkatkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki seseorang untuk memberikan layanan yang unggul kepada masyarakat. Dalam kerangka ini, kemandirian layanan publik dibentuk tidak hanya oleh atribut diskrit dari aparatur administrasi, tetapi juga oleh sistem organisasi yang mendukung proses pemberian layanan ini.

Menurut Hardiyansyah (2020), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi penting seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kompetensi aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan seberapa cepat suatu instansi mampu menyelesaikan proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara itu, kejelasan prosedur pelayanan berkaitan dengan transparansi dan kemudahan masyarakat dalam memahami tahapan-tahapan pelayanan yang harus dilalui.

Selain itu, kompetensi aparatur juga menjadi Elemen yang sangat berpengaruh dalam kemandirian layanan publik. Sistem yang diberkahi dengan kompetensi unggul akan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang lebih profesional, responsif, dan sesuai konteks yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, aksesibilitas sumber daya dan

infrastruktur pelayanan yang memadai juga sangat penting untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Tanpa dukungan fasilitas yang memadai, pelayanan publik yang berkualitas akan sulit untuk diwujudkan.

Dalam perkembangan administrasi publik modern, konsep kinerja pelayanan publik juga dipengaruhi oleh pendekatan manajemen sektor publik yang lebih berorientasi pada hasil (*performance-based management*). Pendekatan ini menekankan pentingnya pengukuran kinerja secara sistematis untuk memastikan bahwa layanan publik yang dikelola oleh pemerintah benar-benar memberikan keuntungan bagi masyarakat. Melalui pengukuran kinerja yang jelas, pemerintah dapat melakukan evaluasi terhadap program pelayanan yang telah dilaksanakan serta merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif.

Selain itu, penelitian Supawanhar et al. (2024) menunjukkan bahwa pendekatan *New Public Management* (NPM) Penerapan prinsip-prinsip manajemen kontemporer dalam entitas pemerintah memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan kemanjuran layanan publik. Metodologi ini menggarisbawahi pentingnya efisiensi, produktivitas, dan pendekatan yang berorientasi pada hasil dalam penyediaan layanan publik. Melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen modern, diantisipasi bahwa organisasi pemerintah akan memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara yang lebih profesional dan berkualitas tinggi.

Indeks Pelayanan Publik (IPP)

Indeks Pelayanan Publik (IPP) adalah salah satu alat penilaian yang diperuntukkan bagi pemerintah dalam mengukur mutu layanan publik yang disediakan oleh berbagai lembaga pemerintah. IPP dibuat sebagai instrumen yang menyeluruh untuk mengevaluasi kinerja layanan publik dengan menggunakan beberapa indikator yang telah ditetapkan oleh otoritas. Melalui penilaian IPP, pemerintah bisa mendapatkan pemahaman tentang seberapa baik kualitas layanan yang disampaikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Supredi et al. (2023), IPP bertujuan untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan indikator-indikator tertentu. Indikator tersebut meliputi berbagai aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, pemerintah dapat melakukan penilaian yang lebih sistematis terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengukuran IPP juga memiliki peran penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya sistem pengukuran yang jelas dan terstandar, instansi pemerintah dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Hasil pengukuran IPP

juga dapat digunakan sebagai dasar bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Selain itu, IPP juga berfungsi sebagai alat untuk mendorong kompetisi yang sehat antar instansi pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik. pemerintahan yang memperoleh nilai IPP yang tinggi menunjukkan bahwa mereka mampu Memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di sisi lain, lembaga yang mendapatkan nilai IPP yang minim harus melakukan sejumlah perbaikan dalam sistem layanannya.

Oleh karena itu, eksistensi IPP menjadi sangat krusial dalam usaha untuk meningkatkan mutu layanan publik secara berkelanjutan. Melalui sistem penilaian yang terukur dan obyektif, pemerintah dapat mendeteksi berbagai kekurangan dalam penyelenggaraan layanan publik dan merancang strategi perbaikan yang lebih efisien.

Inovasi dan Digitalisasi Pelayanan Publik

Perubahan besar telah terjadi dalam sistem penyampaian layanan publik akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Proses digitalisasi dalam layanan publik memberi kesempatan bagi pemerintah untuk menyajikan layanan yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih transparan kepada masyarakat. (Ulya et al., 2025). Melalui pemanfaatan teknologi digital, berbagai proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diubah menjadi layanan berbasis elektronik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik juga memberikan berbagai keuntungan bagi pemerintah maupun masyarakat. Bagi pemerintah, digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi biaya administrasi dalam proses pelayanan. Sementara itu, bagi masyarakat, digitalisasi pelayanan publik memberikan kemudahan dalam Mengakses layanan dari pemerintah tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Selain transformasi digital, terobosan dalam pelayanan publik juga merupakan elemen krusial untuk meningkatkan mutu layanan pemerintah. Inovasi dalam pelayanan publik dapat meliputi penciptaan prosedur layanan yang lebih mudah, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, atau pengembangan program pelayanan baru yang lebih responsif terhadap keinginan warga.

Penelitian oleh Ramdani & Iskandar (2024) menunjukkan bahwa terobosan dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Inovasi dalam pelayanan memungkinkan pemerintah untuk membangun sistem layanan yang lebih fleksibel, responsif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang cukup berkembang di Indonesia adalah program Mal Pelayanan Publik (MPP). Program ini merupakan upaya pemerintah untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dalam satu lokasi pelayanan yang terpadu.

Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah secara lebih mudah dan efisien (Apriyani et al., 2023).

Reformasi Pelayanan Publik

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sinambela, 2022). Melalui reformasi birokrasi, pemerintah berupaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dalam sistem administrasi publik yang selama ini menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi adalah peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah. Aparat yang memiliki kemampuan, kejujuran, serta dedikasi yang tinggi akan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah harus melaksanakan beragam langkah untuk meningkatkan potensi sumber daya manusia aparat melalui pendidikan, pelatihan, dan sistem pengembangan karier yang lebih optimal.

Selain peningkatan kapasitas aparatur, reformasi birokrasi juga mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan transparansi dalam proses pelayanan. Prosedur pelayanan yang terlalu kompleks dan birokratis sering kali menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan agar masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan mudah. Penelitian Permatasari (2020) menunjukkan bahwa reformasi birokrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan sistem administrasi pemerintahan. Perbaikan tersebut meliputi peningkatan transparansi, penguatan sistem pengawasan, serta penerapan standar pelayanan yang lebih jelas dan terukur.

Selain itu, perkembangan teori administrasi publik modern juga memperkenalkan konsep logika pelayanan publik yang menyoroti pentingnya kerja sama antara pemerintah dan komunitas untuk menghasilkan nilai layanan publik yang lebih baik (Osborne, 2020). Ide ini menekankan bahwa pelayanan publik bukan hanya menjadi beban pemerintah, melainkan juga memerlukan keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan terjalannya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, diharapkan layanan publik dapat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mampu menghadirkan nilai publik yang lebih signifikan. Oleh karena itu, perubahan dalam pelayanan publik tidak hanya

mengharuskan adanya revisi dalam struktur birokrasi pemerintah, tetapi juga memerlukan keterlibatan aktif masyarakat dalam pelaksanaan layanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada studi literatur. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang konsep kinerja pelayanan publik, sistem pengukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP), dan beragam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik berdasarkan kajian teoritik serta hasil penelitian sebelumnya. Metode deskriptif kualitatif memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti secara sistematis dan menyeluruh melalui analisis berbagai sumber literatur yang relevan. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menggambarkan konsep yang ada, tetapi juga mengeksplorasi hubungan antar konsep dalam konteks pengembangan kualitas pelayanan publik.

Studi literatur digunakan karena dapat memberikan pandangan teoritis yang luas tentang evolusi konsep pelayanan publik dalam administrasi publik saat ini. Dengan melakukan studi literatur, peneliti dapat mengenali berbagai teori, konsep, serta hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik dan penilaian kualitas pelayanan. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk membandingkan berbagai sudut pandang akademis yang muncul dalam kajian pelayanan publik, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek penelitian

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data sekunder yang diperoleh melalui berbagai sumber pustaka yang relevan. Data sekunder tersebut meliputi buku teks administrasi publik, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Artikel jurnal yang digunakan dalam studi ini diambil dari publikasi nasional dan internasional yang membahas tema tentang pelayanan publik, reformasi dalam birokrasi, inovasi dalam pelayanan publik, serta sistem penilaian kinerja pelayanan publik.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui beberapa langkah. Langkah pertamanya adalah mengenali sumber-sumber literatur yang memiliki relevansi dengan topik yang diteliti. Di fase ini, peneliti melakukan pencarian untuk menemukan artikel ilmiah melalui berbagai basis data akademis seperti Google Scholar dan platform jurnal ilmiah lainnya. Langkah kedua adalah penyaringan literatur berdasarkan kesesuaian topik, tahun terbit, dan kredibilitas dari sumber. Literatur yang terpilih merupakan referensi yang memiliki hubungan langsung dengan

konsep kinerja pelayanan publik, Indeks Pelayanan Publik, serta inovasi dalam pelayanan publik.

Setelah tahap pengumpulan informasi selesai, langkah berikutnya adalah melakukan analisis informasi. Analisis informasi dalam studi ini memanfaatkan metode analisis kualitatif yang terdiri dari tiga tahap utama, yakni reduksi informasi, penyajian informasi, dan penarikan kesimpulan (Komalasari et al., 2022). Reduksi informasi dilakukan dengan cara menyaring serta mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Tujuan dari proses ini adalah untuk menyederhanakan informasi sehingga hanya data yang berkaitan langsung dengan topik penelitian yang akan dianalisis lebih dalam.

Tahap berikutnya adalah penyajian informasi (*data display*). Di fase ini, informasi yang sudah direduksi kemudian disusun secara terstruktur dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antara konsep-konsep yang dibahas. Penyajian data juga dilakukan dengan mengelompokkan temuan literatur berdasarkan tema-tema tertentu seperti konsep kinerja pelayanan publik, pengukuran Indeks Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik, serta reformasi birokrasi.

Tahapan terakhir dalam analisis data adalah pengambilan kesimpulan dan pengecekan. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap berbagai temuan yang didapat dari analisis literatur. Proses ini berlangsung dengan menghubungkan berbagai konsep dan teori yang ada dalam literatur untuk menghasilkan pemahaman yang menyeluruh tentang kinerja pelayanan publik serta sistem pengukuran Indeks Pelayanan Publik. Kesimpulan yang diraih kemudian diuji kembali dengan membandingkan berbagai sumber literatur yang digunakan dalam penelitian.

Dengan melalui metode penelitian ini, diharapkan penelitian dapat menyajikan gambaran yang lebih terstruktur dan utuh tentang konsep kinerja pelayanan publik, indikator pengukuran kualitas pelayanan, serta fungsi Indeks Pelayanan Publik dalam meningkatkan mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pendekatan studi literatur juga memberi kesempatan kepada penelitian ini untuk memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan evaluasi kinerja pelayanan publik di Indonesia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan publik melalui Indeks Pelayanan Publik (IPP) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. IPP menjadi instrumen evaluasi yang dirancang untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Melalui pengukuran IPP, pemerintah dapat mengetahui sejauh mana standar pelayanan telah diterapkan secara efektif oleh organisasi publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selain berfungsi sebagai alat evaluasi, IPP juga berperan sebagai instrumen yang mendorong instansi pemerintah untuk melakukan berbagai upaya perbaikan dalam sistem pelayanan mereka. Hasil pengukuran IPP memberikan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga instansi pemerintah dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat. Dengan adanya sistem evaluasi yang terukur, instansi pemerintah didorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan IPP dapat meningkatkan kesadaran organisasi pemerintah terhadap pentingnya kualitas pelayanan publik. Instansi pemerintah yang memperoleh nilai IPP yang rendah akan terdorong untuk melakukan berbagai upaya perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Sebaliknya, instansi yang memperoleh nilai IPP yang tinggi akan berusaha mempertahankan kualitas pelayanan mereka agar tetap berada pada standar yang baik.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah. Inovasi pelayanan dapat berupa pengembangan sistem pelayanan yang lebih sederhana, penggunaan teknologi digital dalam proses pelayanan, serta pengembangan berbagai program pelayanan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian Daraba et al. (2023) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat membantu organisasi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Selain inovasi pelayanan, digitalisasi pelayanan publik juga menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pemerintah. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian Ulya et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas layanan

pemerintah serta mengurangi berbagai hambatan administratif yang sebelumnya sering dihadapi oleh masyarakat dalam memperoleh layanan publik.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil kajian literatur, kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pengukuran kinerja seperti Indeks Pelayanan Publik, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Profesionalisme pegawai negeri sipil merupakan elemen krusial yang berdampak pada mutu pelayanan publik saat mereka melaksanakan kewajiban pelayanan kepada warga. Pegawai yang memiliki keahlian, kejujuran, dan dedikasi pada pelayanan masyarakat akan mampu menyajikan layanan yang lebih efisien dan tanggap terhadap aspirasi publik.

Penelitian Sabuhari et al. (2025) menunjukkan bahwa Sumber daya manusia pemerintah memegang peranan berarti dalam menentukan mutu pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan teknis dan pemahaman yang baik mengenai prosedur pelayanan akan mampu menjalankan proses pelayanan secara lebih efisien. Selain itu, aparatur yang memiliki sikap pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan publik terhadap layanan pemerintah.

Selain profesionalisme pegawai, keadilan organisasi dalam pengelolaan Sumber daya manusia memegang peranan vital dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.. Keadilan organisasi mencakup berbagai aspek seperti sistem penghargaan yang adil, kesempatan pengembangan karier yang setara, serta sistem penilaian kinerja yang transparan. Ketika aparatur merasa diperlakukan secara adil dalam organisasi, mereka akan memiliki motivasi yang lebih Memiliki dorongan yang lebih kuat untuk menyajikan layanan optimal bagi masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penggunaan sistem informasi dalam organisasi publik memungkinkan instansi pemerintah untuk mengelola berbagai proses pelayanan secara lebih efisien dan terintegrasi. Sistem informasi juga memungkinkan organisasi untuk mengelola data pelayanan secara lebih sistematis sehingga proses evaluasi kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan lebih akurat.

Penelitian Subiyakto et al. (2021) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dan *dashboard* kinerja dalam organisasi publik dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pelayanan publik. Sistem *dashboard* memungkinkan pimpinan organisasi untuk memantau berbagai indikator kinerja pelayanan secara *real-time* sehingga mereka dapat segera mengambil langkah perbaikan apabila ditemukan permasalahan dalam proses pelayanan.

Dengan adanya sistem pemantauan yang lebih transparan dan terintegrasi, organisasi publik berpotensi untuk meningkatkan mutu layanan yang disuguhkan kepada masyarakat.

Daripada itu, penelitian di berbagai daerah juga mengindikasikan bahwa mutu layanan publik sangat bergantung pada sistem manajemen organisasi serta mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah. Manajemen organisasi yang baik akan mampu mengembangkan sistem layanan yang lebih efisien, terbuka, dan fokus pada pemenuhan harapan publik. Penelitian Badjeber et al. (2025) menunjukkan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki sistem manajemen pelayanan yang baik memiliki kecenderungan untuk mencapai standar mutu layanan publik yang lebih baik apabila dibandingkan dengan institusi yang menerapkan sistem pengelolaan yang kurang optimal.

Secara keseluruhan, berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan yang komprehensif yang melibatkan berbagai aspek organisasi, mulai dari sistem pengukuran kinerja, profesionalisme aparatur, inovasi pelayanan, hingga pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik. Kombinasi dari berbagai faktor tersebut akan memungkinkan pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang terkelola baik, terbuka, dan tanggap terhadap aspirasi publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pelayanan publik berfungsi sebagai tolok ukur krusial dalam mengevaluasi keberhasilan administrasi pemerintahan dan efektivitas birokrasi dalam merespons aspirasi publik. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif administrasi publik, kinerja pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan yang diberikan, tetapi juga mencakup proses pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.

Seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat akan layanan yang lebih sigap dan bermutu, aparatur pemerintah Indonesia terus melakukan berbagai upaya reformasi dalam sistem pelayanan publik. Salah satu upaya tersebut adalah pengembangan sistem pengukuran kinerja melalui Indeks Pelayanan Publik (IPP). IPP berfungsi sebagai sarana untuk mengukur kinerja dalam penyediaan layanan publik di berbagai lembaga pemerintah berdasarkan indikator yang telah ditetapkan secara nasional.

Melalui pengukuran IPP, instansi pemerintah dapat mengevaluasi kualitas pelayanan secara sistematis dan terukur serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Selain itu, IPP juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena kinerja pelayanan dapat dibandingkan secara objektif antarinstansi pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik juga didukung oleh inovasi dan digitalisasi pelayanan. Inovasi seperti pelayanan terpadu maupun pemanfaatan teknologi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Digitalisasi layanan, seperti penggunaan aplikasi pelayanan berbasis elektronik, juga dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan Masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kinerja pelayanan publik memerlukan dukungan regulasi yang kuat, komitmen organisasi, serta penerapan sistem pengukuran kinerja yang efektif. Melalui upaya tersebut, pelayanan publik diharapkan dapat diselenggarakan menjadi lebih efektif, efisien, serta berfokus pada kebutuhan publik sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Peningkatan kinerja pelayanan publik secara akademis memerlukan penguatan tata kelola berbasis data yang mengintegrasikan hasil pengukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP) ke dalam siklus perencanaan strategis dan alokasi anggaran guna menjamin keberlanjutan reformasi birokrasi. Hal ini harus dibarengi dengan akselerasi interoperabilitas sistem digital untuk menghapus ego sektoral, serta transformasi budaya kerja aparatur yang berorientasi pada solusi dan pemenuhan ekspektasi publik. Selain itu, harmonisasi regulasi yang adaptif terhadap inovasi dan penguatan mekanisme umpan balik masyarakat menjadi instrumen krusial dalam menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan mampu meningkatkan kepercayaan publik secara signifikan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustin, T., & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(1). <https://doi.org/10.47134/jpem.v1i1.326>
- Apriyani, N., Pebriani, F. W., & Dewi, R. K. (2023). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3). <https://doi.org/10.63309/dialektika.v20i3.99>
- Badjeber, F., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2025). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 6(1).
- Bila, D. R., Sari, A. G., Hayuningrat, B., & Adzania, K. H. (2025). New Public Service theory in Indonesian civil service reform. *Paradigma: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2). <https://doi.org/10.65124/prdm.v14i2.229>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*, 5(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2021). *The New Public Service: Serving, not steering* (Updated ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Komalasari, R., Nurhayati, N., & Mustafa, C. (2022). Meningkatkan pelayanan administrasi publik di Indonesia. *PaKMas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1). <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i1.29>
- Marzan, A., Taufik, I., Hakim, Z., Apriliani, K. B., & Hakim, A. L. (2024). Community satisfaction index in public infrastructure services. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 12(1). <https://doi.org/10.30656/sawala.v12i1.8801>
- Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Putri, Z. A., Silvia, S., Aisyah, S. N., Nofrilia, V., & Saputra, B. (2024). Reformasi birokrasi dalam kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan literatur. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik*, 2(4). <https://doi.org/10.62379/jiksp.v2i4.2594>
- Ramdani, A., & Iskandar, A. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi berbasis ekologi administrasi di Indonesia. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 13(1). <https://doi.org/10.30656/sawala.v13.i1.10798>
- Sabuhari, R., Soleman, R., Soleman, M. M., Fahri, J., & Rachmat, M. (2025). Organizational justice and innovative work behavior in the public sector. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2508.20320>
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

- Subiyakto, A., Aisy, R., Sudarsono, B. G., Sihotang, M., Setiyadi, D., & Sani, A. (2021). Empirical evaluation of user experience in public institution dashboard systems. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2101.04876>
- Supawanhar, S., Askani, A., & Hartono, R. (2024). Kualitas pelayanan sektor publik dengan pendekatan perspektif New Public Management (NPM). *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3). <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1014>
- Supredi, C., Kertati, I., & Kunawi. (2023). Indicators of excellent public service and public service index evaluation. *Spirit Publik*, 18(2).
- Ulya, Z., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Improving public service quality through digital innovation: The JAKI application in Jakarta. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2). <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2.1333>