

ANALISIS KINERJA PEMERINTAH MELALUI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI SUMATERA SELATAN

Piter Tri Prasetyo ¹, Erlin Kurniati ²

¹ Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, piterprasetyo1106@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, erlinkurniati@radenintan.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat. Penelitian ini membahas evaluasi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan, dengan fokus pada peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menilai tingkat kepatuhan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan layanan serta mendorong reformasi birokrasi yang lebih transparan dan akuntabel. Pengawasan efektif terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Melalui pendekatan evaluatif, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi kelemahan serta merancang strategi peningkatan yang berkelanjutan. Dengan demikian, evaluasi dan pengawasan pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi menjadi bagian integral dari tata kelola pemerintahan yang baik dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Evaluasi, Pengawasan, Ombudsman, Sumatera Selatan

ABSTRACT

Public service is one of the main indicators of the success of a community-oriented government. This study discusses the evaluation and supervision of public services in South Sumatra Province, focusing on the role of the Indonesian Ombudsman in assessing the compliance of local governments with service standards. The evaluation results serve as the basis for improving service delivery and promoting a more transparent and accountable bureaucratic reform. Effective supervision has been shown to enhance service quality and build public trust in government institutions. Through an evaluative approach, local governments can identify weaknesses and develop continuous improvement strategies. Therefore, the evaluation and supervision of public services are not merely administrative routines but are integral to good and sustainable governance.

Keywords: Public Service, Evaluation, Supervision, Ombudsman, South Sumatra

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Di Provinsi Sumatera Selatan, upaya perbaikan pelayanan publik telah dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah daerah berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan melalui berbagai inovasi dan evaluasi kinerja. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, evaluasi berkala menjadi penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan telah terpenuhi. Dengan demikian, analisis terhadap kinerja pemerintah dalam manajemen pelayanan publik menjadi relevan untuk dilakukan.

Salah satu inisiatif yang telah diimplementasikan adalah pembentukan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Sumatera Selatan (JIPPSUMSEL). JIPPSUMSEL berfungsi sebagai sarana penyebaran dan pembelajaran inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota di Sumatera Selatan. Melalui platform ini, para penyedia layanan publik dapat saling belajar dan bertukar informasi tentang praktik dan program inovatif yang telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Inovasi-inovasi tersebut dihimpun dari berbagai sumber, termasuk SINOVIK dan UNfGI, yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam mengadopsi praktik terbaik dalam pelayanan publik (JIPP Provinsi Sumatera Selatan, 2020).

Evaluasi terhadap efektivitas pelayanan publik juga dilakukan oleh lembaga independen seperti Ombudsman. Pada tahun 2021, Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan menguji kepatuhan dan

efektivitas pelayanan publik di seluruh pemerintah kabupaten dan kota di daerah tersebut. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, seperti prosedur pelayanan, maklumat layanan, pengelolaan pengaduan, dan sarana prasarana khusus layanan. Hasil penilaian dikonversi menjadi zonasi merah, kuning, dan hijau sesuai skor yang diperoleh, yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan di masing-masing daerah (ANTARA News Sumatera Selatan, 2021).

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan juga terus berupaya memperbaiki pelayanan publik untuk mempertahankan predikat terbaik dalam melayani masyarakat. Wakil Gubernur Sumatera Selatan, Mawardi Yahya, menyatakan bahwa meskipun pelayanan publik di provinsi tersebut sudah baik atau berada dalam zona hijau, upaya peningkatan tetap dilakukan. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kepuasan masyarakat (ANTARA News, 2019).

Kerjasama antara Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) juga menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk kerjasama tersebut adalah pembangunan "Hub Inovasi Pelayanan Publik" yang bertujuan memberikan fasilitas jaringan informasi dan edukasi inovasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat dan penyelenggara layanan. Inisiatif ini diharapkan dapat menjadikan Sumatera Selatan sebagai provinsi terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (KemenPANRB, 2017).

Selain itu, evaluasi terhadap layanan berbasis elektronik juga menjadi perhatian. Penelitian yang

dilakukan oleh Aprinda (2023) mengevaluasi e-service pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Studi ini menyoroti pentingnya efisiensi, kepercayaan, keandalan, pelayanan, kemudahan, ketersediaan informasi, dan interaksi dalam layanan berbasis elektronik. Hasil penelitian ini memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang disediakan kepada masyarakat (Aprinda, 2023).

Kualitas pelayanan dan kepuasan kerja pegawai juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2024) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap faktor-faktor internal dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik (Susanti, 2024).

Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan juga dilakukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian oleh Gusriani (2022) menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan perpustakaan dan menjadi dasar bagi perbaikan layanan di masa mendatang (Gusriani, 2022).

Secara keseluruhan, berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui inovasi, evaluasi, kerjasama, dan penelitian, pemerintah daerah berusaha memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan yang efektif dan efisien. Analisis terhadap kinerja

pemerintah dalam manajemen pelayanan publik menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

KAJIAN LITERATUR

1. Konsep Dasar Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Konsep ini mencakup aspek efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya. Pemerintah sebagai pelayan publik memiliki kewajiban menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini menentukan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik akan memperkuat legitimasi dan partisipasi publik (Susanti, 2024).

Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi tolak ukur utama kinerja birokrasi. Hal ini penting karena pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat dan mengetahui kebutuhan lokal secara langsung. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang efektif dan responsif. Adanya reformasi birokrasi turut mendorong peningkatan standar pelayanan publik. Sehingga, evaluasi terhadap pelayanan publik menjadi hal penting dalam mengukur kinerja pemerintah daerah (Susanti, 2024).

2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh institusi pemerintah. Manajemen ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam

praktiknya, manajemen pelayanan publik menuntut adanya koordinasi lintas sektor, SDM berkualitas, serta kebijakan berbasis kebutuhan warga. Pemerintah harus mampu mengelola sumber daya secara optimal agar pelayanan tetap prima. Pendekatan manajemen modern mengedepankan pelayanan berbasis teknologi informasi dan inovasi (Aprinda, 2023).

Manajemen yang baik tidak hanya dilihat dari prosedur, tetapi juga dari hasil dan kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap sistem pelayanan perlu dilakukan secara berkala untuk memperbaiki kelemahan dan merespon keluhan publik. Di era digital, penggunaan aplikasi e-service menjadi bagian dari strategi manajemen pelayanan publik. Hal ini mempermudah akses masyarakat dan mempercepat birokrasi layanan. Oleh karena itu, efektivitas manajemen pelayanan publik sangat menentukan citra pemerintah daerah (Aprinda, 2023).

3. Kinerja Pemerintah Daerah

Kinerja pemerintah daerah dapat dinilai dari seberapa baik mereka dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Indikator kinerja ini meliputi kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan. Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan secara profesional akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur kinerja tersebut adalah dengan survei kepuasan masyarakat. Penilaian kinerja yang objektif juga dibutuhkan untuk mendorong peningkatan layanan (Gusriani, 2022).

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas menjadi faktor penting dalam kinerja pemerintah daerah. Jika pemerintah terbuka terhadap proses pelayanan dan mampu mempertanggungjawabkan kebijakannya, maka akan meningkatkan legitimasi publik. Evaluasi terhadap lembaga pelayanan seperti perpustakaan daerah

menunjukkan pentingnya partisipasi masyarakat dalam menilai layanan. Partisipasi ini mendorong peningkatan mutu dan relevansi pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, kinerja pemerintah sangat berkaitan erat dengan manajemen pelayanan publik yang diterapkan (Gusriani, 2022).

4. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan agar pemerintah dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan berbagai inovasi, seperti penggunaan platform digital dan sistem informasi berbasis daring. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, dan mengurangi birokrasi. Melalui pendekatan ini, pemerintah mencoba menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat, mudah, dan transparan. Hal ini merupakan bagian dari transformasi menuju pemerintahan yang modern (KemenPANRB, 2017).

Penerapan inovasi tidak hanya memerlukan teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja di lingkungan birokrasi. Keterlibatan pemimpin daerah dalam mendorong budaya inovatif sangat penting dalam menjamin keberlanjutan program. Selain itu, sinergi antar instansi juga diperlukan agar inovasi dapat diintegrasikan dengan sistem yang sudah ada. Evaluasi terhadap hasil inovasi harus terus dilakukan untuk memastikan efektivitasnya. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik merupakan indikator penting dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah (KemenPANRB, 2017).

5. Evaluasi dan Pengawasan Pelayanan Publik

Evaluasi dan pengawasan terhadap pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme kontrol dalam tata kelola

pemerintahan. Ombudsman Republik Indonesia secara rutin melakukan penilaian terhadap kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Penilaian ini mencakup indikator fasilitas, kompetensi petugas, dan kepuasan pengguna. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencegah terjadinya maladministrasi. Provinsi Sumatera Selatan menjadi salah satu daerah yang mendapatkan penilaian positif dalam beberapa aspek (Ombudsman RI, 2024).

Peningkatan pengawasan juga dapat mendorong reformasi birokrasi dan transparansi. Hasil evaluasi dari Ombudsman sering dijadikan dasar untuk perbaikan sistem pelayanan publik. Pemerintah daerah diharapkan menindaklanjuti temuan tersebut dengan membuat perencanaan peningkatan layanan yang konkret. Dengan demikian, proses evaluasi bukan hanya bersifat administratif tetapi menjadi strategi perbaikan menyeluruh. Pengawasan yang efektif akan berdampak positif terhadap kinerja dan kepercayaan masyarakat (Ombudsman RI, 2024).

6. Penghargaan dan Capaian Pemerintah Daerah

Penghargaan yang diterima oleh pemerintah daerah merupakan bukti pengakuan atas kinerja pelayanan publik yang baik. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan penghargaan Zona Hijau dari Ombudsman, yang menunjukkan tingginya tingkat kepatuhan dalam pelayanan publik. Capaian ini mencerminkan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki sistem layanan dan meningkatkan kualitas SDM aparatur. Penghargaan ini juga menjadi motivasi bagi instansi untuk mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang prima bisa dicapai melalui kerja sama dan inovasi (Sumselprov, 2024).

Pemerintah daerah perlu menjaga konsistensi dalam pelayanan publik agar penghargaan yang diraih tidak bersifat temporer. Penghargaan harus menjadi dorongan untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Masyarakat pun berhak mendapatkan pelayanan yang lebih baik setiap tahunnya sebagai bagian dari hak dasar. Pencapaian yang diperoleh juga berpotensi meningkatkan daya tarik daerah dalam hal investasi dan pembangunan ekonomi. Dengan demikian, penghargaan tidak hanya menjadi simbol prestasi, tetapi juga alat perubahan yang nyata (Sumselprov, 2024).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pemerintah melalui manajemen pelayanan publik terhadap masyarakat di Provinsi Sumatera Selatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan pegawai instansi pelayanan publik, serta studi dokumentasi terhadap data sekunder seperti laporan kinerja pemerintah daerah dan hasil evaluasi Ombudsman. Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, untuk memastikan keakuratan dan keabsahan temuan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pemerintah daerah mencerminkan seberapa jauh tanggung jawab publik dijalankan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Di Sumatera Selatan, berbagai program peningkatan kualitas layanan publik telah diluncurkan sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Program-program tersebut mencakup peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur layanan, dan digitalisasi sistem informasi publik. Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan menjadi indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah daerah. Dengan begitu, masyarakat merasa dilibatkan dan dihargai dalam setiap proses pelayanan yang mereka terima.

Di tingkat implementasi, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Salah satu tantangan terbesar adalah kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan dalam hal akses terhadap pelayanan dasar. Di wilayah pedalaman Sumatera Selatan, masih ditemukan keterbatasan fasilitas dan tenaga kerja pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerataan pelayanan belum sepenuhnya terwujud di seluruh wilayah administrasi. Thoha (2010) menegaskan bahwa kelemahan dalam profesionalisme birokrasi turut memperparah kondisi tersebut. Oleh karena itu, reformasi birokrasi harus menyentuh hingga ke akar permasalahan yakni aspek sumber daya manusia.

Selain tantangan geografis dan SDM, kinerja pelayanan publik juga dipengaruhi oleh aspek koordinasi antar lembaga pemerintah daerah.

Dalam banyak kasus, tumpang tindih kewenangan antara dinas-dinas terkait menyebabkan lambatnya proses pelayanan. Situasi ini sering kali berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Dwiyanto (2006) menyebutkan bahwa penyusunan sistem layanan yang terintegrasi menjadi solusi untuk menghindari inefisiensi birokrasi. Sistem pelayanan satu pintu dapat menjadi alternatif strategis untuk mengurangi fragmentasi dalam pelayanan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat menerima layanan secara lebih cepat dan efektif.

Digitalisasi pelayanan publik di Sumatera Selatan menjadi langkah positif dalam meningkatkan kinerja pemerintahan daerah. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mempercepat proses birokrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Aplikasi pelayanan daring, seperti e-KTP dan layanan administrasi kependudukan online, telah mulai diimplementasikan di beberapa kabupaten/kota. Meski demikian, kesenjangan digital masih menjadi tantangan tersendiri bagi wilayah dengan infrastruktur jaringan yang terbatas. Thoha (2010) menilai bahwa transformasi digital harus disertai dengan peningkatan literasi digital bagi aparatur dan masyarakat. Upaya ini harus dilakukan secara berkelanjutan agar teknologi benar-benar menjadi alat pendukung dalam reformasi pelayanan publik.

Penting juga untuk menyoroti bahwa kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh kepemimpinan yang visioner dan berorientasi pada pelayanan. Pemimpin daerah yang memiliki komitmen terhadap pelayanan publik akan menciptakan budaya kerja yang proaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006), kualitas kepemimpinan menentukan arah dan keberhasilan reformasi birokrasi. Kepemimpinan

transformatif yang mampu memotivasi ASN untuk berinovasi dan bekerja secara efisien sangat dibutuhkan. Di Sumatera Selatan, beberapa kepala daerah mulai menekankan pentingnya pelayanan prima sebagai bagian dari kinerja pemerintahan. Pendekatan ini berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan publik dan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah.

Secara keseluruhan, kinerja pemerintah daerah di Sumatera Selatan menunjukkan adanya kemajuan namun belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat berbagai aspek yang perlu dibenahi seperti penguatan kapasitas SDM, pembenahan infrastruktur, dan peningkatan integrasi sistem pelayanan. Komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan inovasi sangat diperlukan agar kualitas pelayanan publik dapat merata dan berkeadilan. Thoah (2010) menekankan bahwa birokrasi harus berani berubah agar dapat menjawab tantangan zaman dan tuntutan masyarakat. Kinerja yang baik bukan hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menyentuh kebutuhan riil masyarakat. Oleh karena itu, kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah harus terus diperkuat untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Manajemen pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Proses ini melibatkan berbagai tahapan seperti perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi untuk memastikan layanan berjalan secara efisien dan efektif. Dalam konteks pemerintahan daerah, manajemen pelayanan publik harus bersifat adaptif terhadap kebutuhan lokal masyarakat. Menurut Aprinda

(2023), pelayanan publik yang baik memerlukan pengelolaan sumber daya manusia dan teknologi secara optimal. Dalam praktiknya, pemerintah daerah dituntut untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif. Tujuan akhirnya adalah terciptanya kepercayaan publik terhadap birokrasi pemerintahan.

Koordinasi antarsektor menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan manajemen pelayanan publik. Hal ini karena banyak jenis layanan publik memerlukan kerja sama antara instansi yang berbeda. Tanpa koordinasi yang baik, potensi tumpang tindih kebijakan dan inefisiensi akan semakin besar. Aprinda (2023) menekankan bahwa pendekatan terpadu dan sinergi lintas sektor sangat diperlukan dalam manajemen pelayanan. Pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan juga menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang dihasilkan akan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan harapan warga.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi instrumen penting dalam mendukung manajemen pelayanan publik modern. Inovasi seperti aplikasi pelayanan digital atau e-service menjadi solusi atas birokrasi yang lamban dan kurang efisien. Sistem ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Dalam studi kasus yang dilakukan Aprinda (2023), penggunaan e-layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan terbukti mempercepat proses pelayanan. Namun, implementasi teknologi juga perlu disertai dengan peningkatan literasi digital masyarakat dan pelatihan bagi aparatur. Tanpa itu, teknologi justru bisa menambah hambatan dalam pelayanan publik.

Evaluasi berkala terhadap manajemen pelayanan publik diperlukan untuk mengidentifikasi celah kelemahan yang masih ada. Evaluasi ini tidak hanya mengukur hasil, tetapi juga proses dan dampak dari pelayanan yang diberikan. Dengan evaluasi yang tepat, perbaikan bisa dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Seperti dikatakan oleh Denhardt & Denhardt (2015), manajemen publik yang efektif harus mengutamakan orientasi pada hasil dan kepuasan publik. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, sistem pengawasan internal dan eksternal menjadi hal yang tidak bisa diabaikan.

Sumber daya manusia (SDM) menjadi pilar utama dalam pelaksanaan manajemen pelayanan publik. Kualitas dan integritas aparatur sipil negara sangat mempengaruhi mutu layanan yang diterima masyarakat. Dalam konteks ini, pelatihan berkelanjutan dan pengembangan kompetensi ASN merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pemerintah daerah. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang efektif hanya dapat dicapai jika aparatur negara memiliki kemampuan, sikap, dan perilaku profesional. SDM yang tidak profesional akan berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, reformasi birokrasi juga harus menyoroti peningkatan kapasitas pegawai.

Manajemen pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat harus mampu menangkap kebutuhan dan harapan warga secara dinamis. Hal ini berarti pemerintah tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga mendengarkan suara masyarakat sebagai bagian dari evaluasi. Denhardt & Denhardt (2015) menyebutkan bahwa pendekatan pelayanan publik yang baik mengedepankan pelayanan sebagai bentuk partisipasi demokratis. Maka,

mekanisme pengaduan dan survei kepuasan menjadi alat penting untuk menilai kinerja layanan. Di Sumatera Selatan, pelibatan masyarakat dalam forum konsultasi publik dapat menjadi sarana untuk menjangkau aspirasi warga. Strategi ini berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas dan legitimasi layanan pemerintah.

Secara keseluruhan, manajemen pelayanan publik di era modern harus bersifat fleksibel, inovatif, dan berbasis data. Kemampuan pemerintah dalam mengelola perubahan dan meningkatkan kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan reformasi birokrasi. Dengan sinergi antara teknologi, SDM, dan partisipasi masyarakat, manajemen pelayanan publik dapat memberikan dampak nyata bagi kehidupan warga. Aprinda (2023) menegaskan bahwa evaluasi dan adaptasi menjadi strategi yang tidak terpisahkan dalam pengelolaan layanan publik. Oleh sebab itu, dibutuhkan komitmen bersama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan inklusif. Manajemen yang baik akan menciptakan pelayanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga berkeadilan.

Pelayanan publik di Sumatera Selatan masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan multidimensional. Permasalahan ini tidak hanya menyangkut satu aspek, tetapi mencakup kualitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, infrastruktur yang belum merata, serta birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan zaman. Secara umum, pelayanan publik merupakan indikator langsung dari kualitas tata kelola pemerintahan, dan ketika elemen-elemennya tidak berjalan optimal, maka akan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks Sumatera Selatan, upaya perbaikan pelayanan publik sering kali terkendala oleh

masalah struktural yang bersifat sistemik dan memerlukan reformasi yang terencana serta berkelanjutan.

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang Rendah

- Salah satu tantangan paling krusial adalah rendahnya kualitas aparatur sipil negara (ASN) dalam hal kompetensi teknis dan etika pelayanan.
- Banyak pegawai yang ditempatkan di posisi pelayanan publik belum dibekali dengan pelatihan yang memadai sehingga cenderung bekerja secara administratif tanpa orientasi pelayanan masyarakat.
- Sedarmayanti (2009) menekankan bahwa peningkatan kompetensi SDM merupakan keharusan mutlak dalam menciptakan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.
- Kurangnya pemahaman terhadap nilai-nilai profesionalisme, akuntabilitas, dan integritas juga menghambat peningkatan mutu layanan publik.
- ASN yang tidak memiliki motivasi dan kesadaran pelayanan cenderung melakukan pekerjaan secara prosedural, bukan solutif, sehingga memperlambat proses pelayanan.
- Oleh karena itu, pelatihan teknis dan penguatan nilai-nilai pelayanan publik secara berkelanjutan mutlak diperlukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi di daerah.

2. Keterbatasan Anggaran Daerah

- Pelayanan publik di Sumatera Selatan seringkali dibatasi oleh ketersediaan anggaran daerah yang tidak proporsional dengan kebutuhan pelayanan.
- Daerah-daerah dengan PAD (Pendapatan Asli Daerah) rendah mengalami kesulitan

dalam menyediakan fasilitas layanan yang memadai seperti gedung pelayanan, teknologi informasi, dan sarana transportasi.

- Kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tidak merata antara wilayah perkotaan dan pedesaan.
- Ketimpangan anggaran juga berpengaruh pada distribusi SDM, di mana wilayah terpencil sering kekurangan tenaga pelayanan yang kompeten.
- Kebijakan anggaran yang belum fokus pada penguatan layanan dasar menjadi masalah utama dalam pemerataan kualitas pelayanan.
- Oleh sebab itu, sinkronisasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam pengelolaan anggaran sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan pelayanan publik.

3. Infrastruktur Layanan yang Belum Merata

- Banyak wilayah di Sumatera Selatan, terutama daerah pedesaan dan perbatasan, belum memiliki infrastruktur pelayanan publik yang layak.
- Ketiadaan fasilitas seperti kantor pelayanan, akses internet, serta transportasi umum menghambat pelayanan berbasis teknologi maupun manual.
- Hal ini tidak hanya menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga menurunkan kualitas kerja aparatur karena keterbatasan operasional.
- Inovasi pelayanan berbasis digital yang digencarkan pemerintah menjadi tidak efektif jika infrastruktur dasar tidak tersedia.

- Sebagaimana dinyatakan oleh Sujarwoto (2012), pelayanan publik yang baik sangat membutuhkan sistem yang fleksibel dan responsif terhadap dinamika kebutuhan warga.
- Maka, pembangunan infrastruktur layanan harus menjadi prioritas utama dalam perencanaan pembangunan daerah.

4. Birokrasi yang Kaku dan Kurang Inovatif

- Karakteristik birokrasi di banyak instansi pemerintahan daerah di Sumatera Selatan masih cenderung hierarkis, kaku, dan lamban dalam merespons kebutuhan masyarakat.
- Pola kerja birokrasi lebih terfokus pada prosedur administratif ketimbang pada hasil pelayanan yang memuaskan.
- Budaya kerja yang belum berorientasi pada pelayanan publik mengakibatkan rendahnya inovasi dalam memberikan solusi cepat dan efisien.
- Sistem pelayanan publik yang belum berbasis kinerja dan penghargaan terhadap inovasi membuat aparatur kurang terdorong untuk berkreasi.
- Sebagai respon, pendekatan baru dalam tata kelola birokrasi harus diterapkan, seperti digitalisasi, penyederhanaan prosedur, serta penguatan reward and punishment.
- Kolaborasi lintas sektor dan pendekatan manajemen partisipatif juga dapat menjadi alternatif untuk menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat secara lebih dinamis.

5. Rendahnya Partisipasi dan Literasi Publik

- Tingkat partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan publik masih tergolong rendah.
- Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, minimnya akses informasi, serta tingkat literasi pelayanan yang masih belum merata.
- Ketika masyarakat tidak mengetahui hak dan mekanisme pengaduan, maka kontrol sosial terhadap pelayanan publik menjadi lemah.
- Akibatnya, penyimpangan pelayanan dan rendahnya kinerja ASN tidak mendapat pengawasan optimal dari masyarakat.
- Pemerintah daerah perlu mengembangkan sistem feedback publik dan membuka ruang komunikasi yang lebih luas untuk mendengarkan aspirasi warga.
- Literasi pelayanan publik juga harus ditingkatkan melalui edukasi masyarakat agar mereka menjadi pengguna layanan yang cerdas dan aktif.

6. Solusi dan Rekomendasi Strategis

- Meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin, pendidikan berkelanjutan, dan penguatan etika profesi.
- Memperluas kerja sama antara pemerintah daerah dan pusat dalam hal pendanaan dan pembangunan infrastruktur pelayanan.
- Mengimplementasikan sistem pelayanan digital secara bertahap dengan dukungan pelatihan teknologi kepada ASN dan masyarakat.
- Menyederhanakan birokrasi melalui reformasi struktural, seperti pemangkasan prosedur, penggunaan satu

pintu layanan, dan integrasi data.

- Mengaktifkan partisipasi publik dengan membuka kanal pengaduan online, forum diskusi, dan survei kepuasan berkala.
- Terakhir, membangun sistem evaluasi kinerja pelayanan yang berbasis hasil dan penghargaan terhadap kinerja inovatif di setiap instansi.

Inovasi pelayanan publik merupakan kebutuhan mendesak di era digital untuk menjawab tantangan zaman yang dinamis. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menyadari bahwa tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan transparan semakin tinggi. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah daerah mulai mengadopsi platform digital dan sistem informasi berbasis daring sebagai strategi utama. Digitalisasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain mempercepat waktu pelayanan, hal ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Sebagaimana dinyatakan oleh KemenPANRB (2017), transformasi digital ini merupakan bagian dari upaya menuju pemerintahan yang modern.

Namun, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknologi saja. Diperlukan perubahan paradigma di kalangan aparatur birokrasi agar lebih terbuka terhadap perubahan dan pembaruan sistem kerja. Pemimpin daerah memiliki peran penting sebagai agen perubahan yang mendorong tumbuhnya budaya inovasi di lingkungan kerja. Budaya kerja yang kolaboratif, adaptif, dan berorientasi pada solusi menjadi landasan keberlanjutan inovasi. Tanpa komitmen kuat dari pemangku kepentingan, inovasi berisiko hanya menjadi proyek sesaat tanpa dampak

nyata. Dalam hal ini, seperti ditegaskan oleh KemenPANRB (2017), sinergi antarinstansi sangat menentukan keberhasilan inovasi.

Langkah konkret yang telah dilakukan di Sumatera Selatan mencakup pengembangan aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai pengurusan administrasi secara online, mulai dari pengurusan KTP hingga izin usaha. Implementasi sistem berbasis daring ini mengurangi tatap muka yang kerap menjadi sumber penyimpangan dan keterlambatan. Selain itu, digitalisasi menghemat anggaran karena mengurangi biaya operasional seperti kertas, transportasi, dan logistik. Keuntungan tersebut sejalan dengan tujuan efisiensi dalam pengelolaan anggaran daerah. Transformasi ini juga mencerminkan keinginan pemerintah untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat melalui layanan yang inklusif.

Evaluasi terhadap pelaksanaan inovasi menjadi hal penting dalam memastikan efektivitas dan keberlanjutan program. Pemerintah perlu menetapkan indikator kinerja yang terukur, seperti tingkat kepuasan masyarakat dan waktu penyelesaian layanan. Monitoring ini sebaiknya dilakukan secara berkala dan melibatkan pihak eksternal agar hasilnya objektif. Evaluasi juga bisa menjadi bahan untuk penyempurnaan sistem dan pengembangan inovasi baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan warga. Selain itu, feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan sangat krusial dalam perbaikan berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan prinsip partisipatif dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Di sisi lain, hambatan dalam implementasi inovasi seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur harus diatasi secara sistematis. Pemerintah

daerah perlu melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat serta aparaturnya untuk memastikan mereka dapat menggunakan sistem digital dengan baik. Diseminasi informasi tentang penggunaan layanan digital harus dilakukan melalui berbagai media, termasuk media sosial, televisi lokal, dan penyuluhan langsung. Dalam wilayah-wilayah yang belum memiliki jaringan internet memadai, perlu disediakan alternatif akses, seperti pusat layanan digital terpadu. Pemerataan akses ini penting agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat inovasi pelayanan publik. Kesenjangan digital yang tinggi berpotensi memperbesar ketimpangan pelayanan antarwilayah.

Selain itu, inovasi pelayanan publik dapat menjadi daya tarik bagi investasi dan pembangunan ekonomi daerah. Layanan yang efisien dan transparan menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi para investor. Kepastian dan kemudahan dalam perizinan, misalnya, akan mempercepat proses bisnis dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Dengan meningkatnya kepercayaan publik, pemerintah akan mendapatkan legitimasi lebih kuat untuk melakukan reformasi birokrasi yang lebih luas. Inovasi juga dapat memperkuat daya saing daerah dalam persaingan nasional maupun global. Oleh karena itu, sebagaimana disebutkan oleh KemenPANRB (2017), Sumatera Selatan diharapkan menjadi pusat inovasi pelayanan publik yang menjadi percontohan nasional.

Pada akhirnya, inovasi dalam pelayanan publik merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Transformasi digital tidak bisa dipisahkan dari perubahan budaya kerja, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan komitmen pimpinan daerah. Pelayanan publik yang inovatif akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan

masyarakat melalui sistem yang responsif dan terpercaya. Inisiatif yang dilakukan di Sumatera Selatan menunjukkan arah positif dan menjadi inspirasi bagi daerah lain dalam memperbaiki layanannya. Evaluasi dan adaptasi terhadap tantangan yang ada perlu terus dilakukan agar inovasi tidak stagnan. Sebagaimana disampaikan oleh KemenPANRB (2017), kolaborasi antara pemerintah pusat dan daerah akan mempercepat tercapainya visi pelayanan publik yang unggul.

Evaluasi dan pengawasan pelayanan publik merupakan pilar penting dalam memastikan berjalannya tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tanpa adanya mekanisme kontrol yang baik, pelayanan publik berisiko mengalami penurunan kualitas, penyimpangan prosedur, bahkan maladministrasi. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam pengawasan ini adalah Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman secara rutin melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penilaian ini mencakup aspek seperti kelengkapan fasilitas pelayanan, kompetensi petugas, dan sejauh mana pelayanan memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti dicatat oleh Ombudsman RI (2024), tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk memastikan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan termasuk dalam jajaran daerah yang mendapatkan penilaian positif dari Ombudsman. Hal ini mencerminkan adanya komitmen dari pemerintah daerah dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik. Meski begitu, pencapaian tersebut tidak lantas membuat proses evaluasi berhenti, justru harus dijadikan titik awal untuk terus berkembang. Evaluasi yang dilakukan

Ombudsman menjadi instrumen penting untuk melihat celah perbaikan dalam sistem yang telah berjalan. Penilaian berbasis indikator konkret memberikan gambaran objektif terhadap kondisi pelayanan. Sebagaimana disampaikan dalam laporan Ombudsman RI (2024), evaluasi ini tidak hanya bersifat administratif melainkan juga mendorong perbaikan budaya kerja birokrasi.

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali, namun juga sebagai pemacu reformasi birokrasi di tingkat lokal. Hasil temuan dalam proses evaluasi dapat menjadi dasar pertimbangan pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan perbaikan. Proses ini mendorong adanya akuntabilitas yang lebih tinggi dari aparatur negara dalam melayani masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk menindaklanjuti temuan-temuan tersebut melalui strategi peningkatan layanan yang konkret dan terukur. Dengan demikian, pengawasan menjadi alat manajemen perubahan, bukan sekadar pengawasan formalitas. Menurut Ombudsman RI (2024), mekanisme pengawasan harus dijadikan fondasi bagi terciptanya pelayanan yang bebas dari penyimpangan.

Salah satu dampak positif dari evaluasi berkala ini adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Ketika masyarakat melihat adanya upaya nyata dalam memperbaiki layanan, rasa percaya dan kepuasan publik akan meningkat. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan warga negara sebagai pengguna layanan. Di samping itu, meningkatnya zona hijau dalam penilaian Ombudsman menunjukkan adanya tren positif dalam peningkatan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah seperti di

Sumatera Selatan perlu menjaga momentum ini dengan memastikan semua unit pelayanan beroperasi sesuai dengan standar. Penilaian dari Ombudsman RI (2024) menjadi bukti empiris bahwa reformasi layanan publik dapat diwujudkan.

Namun demikian, tidak semua instansi pemerintah daerah berada dalam posisi yang sama. Masih terdapat beberapa unit pelayanan yang belum optimal dalam memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan. Oleh karena itu, evaluasi juga harus disertai dengan pembinaan terhadap instansi yang masih berada di zona kuning atau merah. Pemerintah provinsi harus berperan aktif dalam memberikan pendampingan dan supervisi terhadap unit pelayanan yang tertinggal. Pendekatan ini menciptakan keseimbangan antara fungsi pengawasan dan pembinaan yang membangun. Dalam konteks ini, laporan dari Ombudsman RI (2024) menjadi sumber penting untuk merancang langkah perbaikan yang spesifik.

Selain pengawasan eksternal dari Ombudsman, pengawasan internal oleh inspektorat daerah juga harus diperkuat. Sinergi antara lembaga pengawas eksternal dan internal akan menciptakan sistem kontrol yang saling melengkapi. Pengawasan internal dapat lebih responsif terhadap permasalahan teknis yang terjadi secara langsung di lapangan. Sementara itu, pengawasan eksternal memberikan legitimasi dan tekanan publik terhadap perubahan yang diperlukan. Kolaborasi ini sangat penting untuk membentuk sistem pelayanan yang adaptif dan dinamis. Dalam konteks Sumatera Selatan, penguatan pengawasan multi-level sangat berperan dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada hasil.

Kesimpulannya, evaluasi dan pengawasan bukanlah proses yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari

siklus berkelanjutan dalam tata kelola pelayanan publik. Pelaksanaan evaluasi yang konsisten memberikan arah bagi perbaikan sistem yang berbasis data dan fakta lapangan. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan perlu terus memperkuat koordinasi dengan Ombudsman dalam memperluas cakupan dan kualitas pengawasan. Keberhasilan dalam meningkatkan zona hijau harus dijaga melalui konsistensi dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan. Evaluasi harus dijadikan budaya kerja, bukan sekadar rutinitas administratif. Seperti disampaikan oleh Ombudsman RI (2024), pengawasan yang baik akan membentuk pelayanan publik yang profesional, manusiawi, dan bebas dari maladministrasi.

PENUTUP

Kinerja pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam manajemen pelayanan publik menunjukkan perkembangan yang signifikan, seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Melalui berbagai inovasi digital dan sistem informasi daring, pemerintah daerah berusaha meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Langkah ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan transformasi menuju pemerintahan modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Evaluasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik juga menjadi elemen penting dalam menjaga mutu layanan. Ombudsman Republik Indonesia secara rutin memberikan penilaian terhadap tingkat kepatuhan pelayanan publik, yang menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan sesuai standar. Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan hasil yang positif dalam beberapa aspek penilaian, namun tetap diperlukan tindak lanjut dan perbaikan

berkelanjutan agar seluruh unit layanan mencapai kualitas optimal.

Secara keseluruhan, manajemen pelayanan publik di Sumatera Selatan mencerminkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat. Inovasi pelayanan dan sistem evaluasi yang terstruktur memberikan dasar yang kuat bagi upaya peningkatan tata kelola pemerintahan. Agar capaian ini berkelanjutan, kolaborasi antarinstansi, penguatan budaya kerja birokrasi, serta keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi sangat dibutuhkan.

REFERENSI

- Aprinda, R. (2023). *Evaluasi E-Service (Studi Kasus: E-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan)*. Universitas Bina Darma. Diakses dari: <https://repository.binadarma.ac.id/6104/>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge. Diakses dari: <https://www.routledge.com/The-New-Public-Service/Denhardt/p/book/9781138891237>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses dari: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=217233>
- Gusriani, M. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Handayani, L. (2015). Pendidikan Kewarganegaraan untuk Penguatan Literasi Hukum.

- Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 101–110.
- JIPP Provinsi Sumatera Selatan. (2020). *Selamat Datang di Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Sumatera Selatan*.
- Kementerian PAN-RB. (2017). *Jadikan Provinsi Sumatera Selatan Hub Inovasi Pelayanan Publik, KemenPANRB Dukung Melalui Kerjasama Intensif*. Diakses dari: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/jadikan-provinsi-sumatera-selatan-hub-inovasi-pelayanan-publik-kemenpanrb-dukung-melalui-kerjasama-intensif>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Ombudsman Merilis Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024, Jumlah Peraih Zona Hijau Meningkatkan*. Diakses dari: <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-merilis-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2024-jumlah-peraih-zona-hijau-meningkat>
- Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. (2024). *Provinsi Sumsel Terima Penghargaan Zona Hijau Kategori B dari Ombudsman Sumsel*. Diakses dari: <https://sumselprov.go.id/detail/berita/provinsi-sumsel-terima-penghargaan-zona-hijau-kategori-b-dari-ombudsman-sumsel/baru>
- Pramusinto, A. (2011). Kepemimpinan Birokratik dan Inovasi Pelayanan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 55–63.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama. Diakses dari: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1058806>
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik dan Pelayanan Prima*. Bandung: Refika Aditama.
- Sopannah, A. (2013). Peran Manajemen dalam Reformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 125–138.
- Sujarwoto, S. (2012). Decentralization and Local Public Services Performance in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 15(2), 120–137. Diakses dari: <https://jurnal.ugm.ac.id/jsp/article/view/10939>
- Sujarwoto, S. (2012). Analisis Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 16(1), 67–79.
- Susanti, E. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwasin*. Universitas Sumatera Selatan.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku Birokrasi di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Diakses dari: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=103865>
- Wakil Gubernur Sumatera Selatan. (2019). *Pemprov Sumatera Selatan Terus Perbaiki Pelayanan Publik*. ANTARA News Sumatera Selatan.
- Wibawa, S. (2014). Partisipasi Publik dalam Pengawasan Pelayanan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 45–56.