

# Analysis of Bureaucratic Performance in Improving the Quality of Services in the Education and Health Sector in Pasaman District

Andri Rusta<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Universitas Andalas, Indonesia

\*Correspondence Author: arusta@soc.unand.ac.id

## Abstract

*This study aims to analyze the performance of the bureaucracy in improving the quality of public services for the Pasaman Regency government in the education and health sectors. In the implementation of public services, Pasaman Regency is included in the category (yellow zone) in services with moderate compliance categories. In 2018 Pasaman Regency was in the Very High Ranking based on the EPPD Performance Evaluation and Performance of the Regency. Passover. In addition, based on the analysis of Macro Performance Indicator data, the performance of the Pasaman Regency government has experienced an increase in performance. This study used a qualitative approach with descriptive methods. This study aims to analyze and describe the performance of the bureaucracy in improving the service quality of the Pasaman District Government by conducting documentation studies and in-depth interviews. The results of the study showed that efforts to improve public services can be seen from the policy direction of the Pasaman Regency government through a Budget Policy which allocates more to social spending than personnel spending. Furthermore, as an effort to bureaucratic effectiveness, the Pasaman Regency Government streamlined the OPD so that the bureaucracy could run effectively. Then, service quality improvement was also carried out through UHC (Universal Health Coverages) policy innovations to provide the best health services to the community. As well as educational service innovations through a 12-year free education program until they graduate from high school or the equivalent for all student children in Pasaman Regency.*

**Keywords:** Bureaucracy; Public Service; Performance

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi ramai di perbincangkan setelah otonomi daerah diberlakukan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari otonomi daerah, jika pelayanan yang diberikan pemerintah daerah baik atau prima, otonomi daerah dapat dikatakan berhasil baik dari pemerintah pusat sampai pemerintah daerah. Sudah menjadi keharusan pemerintah pusat sampai pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Sellang et al., 2019). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan yang tidak dapat memenuhi kualitas yang masyarakat harapkan.

Hal ini didukung dengan hadirnya berbagai macam keluhan masyarakat yang disebarluaskan, baik melalui media maupun dari mulut ke mulut, memungkinkan identifikasi citra yang kurang ideal dengan institusi pemerintah (Rinaldi, 2012). Menurut Muhammad Fitri Rahmadana, dkk persoalan yang terjadi dalam memberikan pelayanan publik pada dasarnya mengenai peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Kualitas layanan yang baik sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggarannya (tata laksana), dukungan sumber daya, dan kelembagaan (Rahmadana et al., 2020).

Tiara Yulizar Puteri dalam kajiannya mencatat bahwa permasalahan lembaga negara dalam pelayanan publik adalah rendahnya kualitas pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Puteri et al., 2022). Bukti yang ada saat ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku birokrasi dalam melayani masyarakat belum sesuai harapan. Hal ini terlihat dari keluhan dan kritik birokrasi dari berbagai kalangan di dalam birokrasi.

Bukti ini menjad realita sosial dengan menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum mewujudkan fungsinya sebagai abdi negara, melainkan ingin dilayani oleh masyarakat. Kemudian muncul pertanyaan apakah birokrasi dapat melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara efektif? jika demikian dengan peningkatan kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan kinerja organisasi sangat diperlukan dalam rangka membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Di Indonesia sendiri Mengevaluasi kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah, terutama pemberian pelayanan publik yang bersifat pelayanan atau administrasi. Karena ini Persoalan mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik pada saat ini masih menjadi pusat perhatian di berbagai negara demokratis khususnya di Indonesia. Karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan sukses atau gagal.

Penelitian dan upaya untuk membahas faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di pemerintahan sudah banyak dilakukan. Seperti kajian yang dilakukan oleh Agusta Ari Wibowo mengenai Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik (Wibowo et al, 2022). Yusriadi tentang Bureaucracy Performance in Public Services in Indonesia (Yusriadi, 2019). Shinta Wahjusaputri tentang Bureaucratic Reform Policy Strategy Using the Cipp Model for The Improvement of

Public Services in Kemenko-Polhukam (Wahjusaputri, 2019). Arwanto tentang Good Governance, International Organization and Policy Transfer: A Case of Indonesian Bureaucratic Reform Policy (Arwanto, 2022).

Dari hasil penelitian di atas telah mengidentifikasi bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan evaluasi strategi reformasi birokrasi yang meliputi tiga aspek pertama, dari segi tata kelola pemerintahan seperti program *reinventing government management* dan penerapan E-governments serta penerapan *good governance*. Kedua, sumber daya berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Ketiga kelembagaan perlunya penyederhanaan organisasi yang terlalu birokratis sehingga pelayanan menjadi berbelit-belit.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, untuk itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai Analisis Terhadap Kinerja Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah Di Kabupaten Pasaman. Berdasarkan data Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (RLPPD) diperoleh capaian kinerja pemerintah Kabupaten Pasaman Tahun 2021 & 2022. Lihat table 1 berikut ini.

Tabel 1. Indikator Kinerja Makro

No	Indikator Kinerja	Capaian Kinerja		Perubahan (%)
		2020	2021	
1	Indeks Pembangunan Manusia	64,64	66,77	3,295
2	Angka Kemiskinan	7,16	7,48	4,469
3	Angka Pengangguran	5,04	4,92	-2,381
4	Pertumbuhan Ekonomi	-0,87	3,39	489,655
5	Pendapatan Perkapita (Harga Berlaku) (Ribu Rupiah)	30.021,57	31.122,26	3,666

6	Ketimpangan Pendapatan (Gini Ratio)	0,31	0,248	-20,000
---	-------------------------------------	------	-------	---------

Sumber: BPS Prov. Sumatera Barat Tahun 2022

## 2. Perspektif Teori

Pentingnya penelitian ini dengan menyoroti aspek pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik tentunya dapat memberikan sumbangsih yang sangat besar, oleh karena itu yang termasuk dalam ruang lingkup penyelenggaraan negara yakni pemerintah daerah tidak terlepas dari konteks public service dan public affairs (Fukuyama, 2004; Hidayat & Nasution, 2017; Mulyani, Sinarwati, Yuniarta, & AK, 2017; Needham & Dickinson, 2017).

Selain itu aspek barang dan jasa publik hendaknya dapat dikelola secara efisien dan efektif serta konsekuensi dari pengelolaan tersebut menjadi tanggung jawab birokrasi khususnya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Dengan demikian peran pemerintah yang sangat strategis tersebut akan banyak ditopang oleh bagaimana birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya. Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015; Kettl, 2015; Ostrom, 2015).

Oleh karena itu, selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti. Sejumlah permasalahan birokrasi tersebut menjadi hambatan yang sangat berarti dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi.

Atas dasar itulah sehingga birokrasi Indonesia sangat jauh dari apa yang disebut good governance. Berdasarkan penjelasan tersebut maka pentingnya melihat bagaimana melihat kinerja birokrasi bagi

pemerintah daerah Kabupaten Pasaman dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

## 3. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan menjelaskan melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan penelitian. Adapun pola pengumpulan data penelitian ini adalah dengan mewancarai struktur birokrasi yang otoritatif dalam memberikan data dan informasi mengenai kebijakan di sektor pendidikan dan kesehatan. Peneliti ikut aktif menentukan jenis data yang diinginkan sehingga peneliti menjadi instrumen penelitian yang harus terjun langsung ke lapangan (Hardani, 2020).

Pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data penelitian. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah Di Kabupaten Pasaman. Penelitian ini menggunakan unit analisis birokrasi di Kabupaten Pasaman Sampel ditetapkan secara sengaja (purposive sampling) yaitu: pejabat Birokrasi di Kabupaten Pasaman.

Sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau tindakan selebihnya merupakan tambahan data, seperti dokumen (foto dan data tertulis) dan statistik (Lofland dalam Moleong, 1990; 122). Oleh karena itu data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berbentuk kata-kata. Dengan sifat dan bentuk data kualitatif yang demikian maka teknik pengumpulan data yang cocok digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi

dan wawancara mendalam (*in depth interview*).

Dalam hal ini peneliti akan bertindak sebagai pengamat, tidak terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data (*observers as participant*). Hasil dari data observasi tersebut direkam dengan mempergunakan kamera. Informan di dalam penelitian ini adalah pejabat birokrasi di Kabupaten Pasaman. Pada penelitian ini, peneliti memilih informan berdasarkan kriteria yang telah peneliti tetapkan serta berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Peneliti memilih teknik purposive sampling karena menurut peneliti sesuai dengan penelitian ini tentang Analisis Kinerja Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah di Kabupaten Pasaman.

Adapun tahapan analisis yang akan dilakukan adalah pada tahap awal, analisis data penelitian dilakukan secara bersamaan dengan proses pengambilan data. Hal ini dilakukan mengingat pada dasarnya kedua proses tersebut tidak saling terpisahkan. Hal ini dikarenakan, pada saat proses pengambilan data secara tidak langsung terdapat proses analisis meskipun tidak dilakukan secara mendalam. Analisis data yang dilakukan secara bersamaan dengan proses pengambilan data akan dapat menentukan sejauh mana informasi perlu ditambah dan berapa serta siapa lagi informan yang akan diwawancara dan juga untuk menentukan data apa saja yang selanjutnya perlu lebih diperdalam.

Analisa data pada tahap selanjutnya akan dilakukan untuk menyederhanakan data agar menjadi informasi yang dapat dilakukan dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Pada tahap ini analisa data akan dilakukan setelah semua informasi dianggap cukup memadai oleh peneliti. Langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis data yaitu melakukan penyederhanaan informasi yang

diperoleh dengan memilih-milah informasi berdasarkan jenis informasi, siapa yang memberikan informasi tersebut dan apa substansi dari informasi tersebut.

Data atau informasi yang diperoleh dilapangan baik yang direkam maupun ditulis dalam catatan harian akan ditranskripsikan dan disusun secara sistematis dan ditonjolkan pokok-pokok yang penting. Penonjolan pokok-pokok data yang penting tersebut akan digunakan untuk memberikan penekanan pada hal-hal yang dijelaskan.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### **Arah Kebijakan Pemerintah Kabupaten Pasaman**

Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat menerima hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (Sumbar). Penilaian pelayanan publik ini dilakukan oleh Ombudsman untuk tahun 2021. Pada tahun 2022 ini diumumkan bahwa Pasaman Barat meraih urutan ke-4 se Sumatera Barat yang diwakili oleh empat Dinas yaitu Dinas Pelayanan Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Dinas Kesehatan pada Pemerintah Daerah Pasaman Barat.

Ia menjelaskan, ada tiga kategori penilaian yaitu Zona Merah dengan nilai 0-50,99 kepatuhan rendah, kemudian Zona Kuning dengan penilaian 51,00-80,99 kepatuhan sedang dan Zona Hijau dengan penilaian 81,00-100 kepatuhan tinggi. Ditambahkannya, pada penilaian kepatuhan tahun 2021 lalu, Pemkab Pasaman Barat perolehan nilai 78,77 dengan predikat kepatuhan sedang (zona kuning).

Adapun predikat kepatuhan sedang yang masuk dalam zona kuning pemerintah daerah Pasaman selalu berupaya melakukan peningkatan pelayanan. Peningkatan pelayanan ini diwujudkan dalam bentuk

komitmen pemerintah daerah Kabupaten Pasaman yang tertuang di dalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kabupaten Pasaman tahun 2021 – 2026. Komitmen ini merupakan upaya pemerintah daerah dalam mengoptimalkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik khususnya di sektor pendidikan dan kesehatan yang sejalan dengan visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Pasaman.

Selain itu, komitmen ini juga dapat dilihat dari keseriusan pemda untuk berkomitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah membangun kerjasama dengan ombudsman adapun Kabupaten Pasaman beserta kabupaten kota di antaranya Kota Sawahlunto, Pemerintah Provinsi yang menjalin kerjasama dalam upaya peningkatan pelayanan prima bagi masyarakat luat.

Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam melihat pelaksanaan fungsi pemerintahan diselenggarakan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah akan berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap fungsi pemerintahan ini.

Hasil kajian ini menemukan beberapa hal terkait dengan persepsi masyarakat Kabupaten Pasaman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penilaian indeks kepuasaan masyarakat (IKM) pemerintah Kabupaten Pasaman dapat dilihat bahwa secara umum unit pelayanan mendapatkan skor baik meskipun masih terdapat beberapa unit pelayanan yang mendapatkan nilai IKM kurang baik.

Penilaian SKOR IKM bagi unit pelayanan di setiap OPD Kabupaten pasaman merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah Pasaman Barat guna mengetahui unit pelayanan yang perlu ditingkatkan sehingga pelayanan prima bagi masyarakat dapat diimplementasikan seefektif dan seefisien mungkin.

Dalam pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman secara arah kebijakan sudah menunjukkan keseriusan pemda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun arah kebijakan tersebut tercermin dalam upaya politik kebijakan anggaran daerah, dimana para periode sebelumnya belanja pegawai lebih besar dibandingkan dengan belanja sosial, sedangkan dalam realisasi APBD Kabupaten Pasaman di tahun 201-2022 lebih difokuskan pada belanja sosial diutamakan dibandingkan belanja pegawai.

Hal ini dapat terlihat bagaimana pemerintah daerah Kabupaten Pasaman berkomitmen dalam memangkas struktur birokrasi lebih ramping sehingga dapat mengurangi beban APBD dalam memberikan realisasi anggaran biaya pegawai.

### **Kebijakan Anggaran**

Dalam struktur APBD terdiri dari tiga aspek, yaitu pendapatan daerah, belanja daerah dan pembiayaan. Penerimaan yang dimiliki daerah terdiri atas pendapatan daerah dan pembiayaan. Pendapatan daerah sendiri terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD); Dana Perimbangan; dan Lain-lain Pendapatan. Aspek belanja daerah terdiri dari belanja pegawai, belanja barang/ jasa, dan belanja modal.

Sedangkan komponen pembiayaan terdiri atas Sisa lebih perhitungan anggaran TA sebelumnya (SiLPA), pencairan dana cadangan, hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan, penerimaan pinjaman daerah, penerimaan kembali pemberian pinjaman, penerimaan piutang daerah. Sama halnya dengan belanja negara, secara umum kondisi belanja daerah juga mengalami permasalahan. Permasalahan yang dihadapi dalam belanja daerah adalah masih dominannya belanja tidak langsung dibandingkan belanja langsung dalam komposisi belanja daerah.

Akibatnya, belanja langsung yang digunakan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pemenuhan hak layanan dasar dalam pelayanan publik bagi masyarakat belum optimal. Berdasarkan profil APBD Kabupaten Pasaman tahun 2020 yang menunjukkan pendapatan yang diperoleh sebesar Rp. 1.022.850.485.

Sedangkan besaran jumlah belanja seluruhnya sebesar Rp. 1.0006.101.406 yang terdiri dari belanja tidak langsung sebesar Rp. 61.375.041 dan belanja langsung sebesar Rp. 16.749.079 Hal ini menunjukkan APBD tersebut diketahui mengalami defisit anggaran sebesar Rp.63.316.913.835,00.

Sedangkan realisasi anggaran APBD Kabupaten Pasaman tahun 2021 pendapatan yang diperoleh sebesar Rp. 977.330.175,64. Sedangkan besaran jumlah belanja seluruhnya sebesar Rp. 972.173.188,060 yang terdiri dari belanja tidak langsung sebesar Rp. 588 499 420,50 dan belanja langsung sebesar Rp. 383.673.767,56 Hal ini menunjukkan APBD tersebut diketahui mengalami defisit anggaran sebesar Rp. 5.156.987.

Data tersebut sebelumnya dapat dilakukan analisis efektivitas APBD pada Kabupaten Pasaman yaitu bahwa APBD tersebut belum dapat dikatakan efektif. Hal ini dilihat dari alokasi belanja tidak langsung berupa gaji pegawai masih sangat tinggi daripada alokasi pada belanja langsungnya.

Padahal belanja langsung berupa honorarium pegawai, belanja barang atau jasa dan belanja modal lebih penting dan dibutuhkan masyarakat untuk digunakan dalam kegiatan-kegiatan ekonomi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Data tersebut sebelumnya dapat dilakukan analisis efektivitas APBD pada Kabupaten Pasaman yaitu bahwa APBD tersebut belum dapat dikatakan efektif.

Hal ini dilihat dari alokasi belanja tidak langsung berupa gaji pegawai masih sangat tinggi daripada alokasi pada belanja

langsungnya. Penyerapan anggaran daerah banyak dialokasikan untuk pengadaan barang/jasa.

Seharusnya pengadaan barang dan jasa ini dilakukan dengan melakukan evaluasi dan pengkajian terhadap barang-barang inventaris yang tersedia baik dari sisi kondisi maupun umur ekonomisnya sehingga pengadaan barang inventaris dapat dilakukan secara selektif sesuai kebutuhan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Meskipun demikian jarak antara penggunaan APBD untuk belanja sosial lebih kecil dibandingkan dengan realisasi anggaran pada tahun sebelumnya.

### **Efisiensi Struktur Birokrasi**

Aspek efisiensi dari restrukturisasi birokrasi Pemerintah Kabupaten Pasaman dapat dilihat dari hasil pembentukan lembaga-lembaga yang ada pada Jajaran Pemerintah Kabupaten Pasaman. Efisiensi yang dimaksudkan adalah bahwa restrukturisasi birokrasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah harus mampu menghasilkan sebuah Organisasi Birokrasi Pemerintah Daerah yang lebih sederhana, ramping namun kaya fungsi. Efektifitas struktur birokrasi menjadi tolak ukur penting dan menjadi sasaran utama evaluasi suatu kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Zen, et al. 2022).

Dengan adanya perampingan organisasi birokrasi dimaksudkan agar penggunaan dana publik (APBD) untuk keperluan birokrasi menjadi lebih efisien. Sebagai upaya dalam arah kebijakan dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sebelumnya dengan jumlah besar.

Sekarang struktur birokrasi pemerintah Kabupaten Pasaman sudah ramping, dengan prinsip miskin struktur kaya akan fungsi yang pada sebelumnya OPD berjumlah 29 OPD setelah dilakukan perampingan sudah berjumlah 26 OPS, hal ini diupayakan

sebagai salah satu bentuk efisiensi birokrasi dan anggaran pemerintah daerah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Termasuk eselon empat pejabat fungsional yang disetarakan dengan memangkas anggaran berdasarkan aturan yang berlaku dan ada arahan dari KemenpanRB.

### **Inovasi Pelayanan Dasar**

Pemkab Pasaman ingin menggenjot maksimal peningkatan IPM Pasaman dengan berbagai program unggulan, walaupun harus menelan biaya besar hingga ratusan miliar per tahun. Pemerintah Kabupaten Pasaman dalam hal ini dimanfaatkan sebesar-besarnya DAU dan DAK yang ada di APBD Pasaman, sekaligus komitmen program percepatan melalui anggaran di provinsi serta kementerian dan lembaga.

Selanjutnya Pemerintah daerah juga berupaya bisa implementasikan hasil maksimal dalam 10 program capaian pemerintah kabupaten Pasaman. Pada peningkatan pelayanan sektor kesehatan, selain pemberian insentif tambahan dan kendaraan operasional bagi Bidan daerah sulit, Pasaman tahun 2022 juga memulai program pembangunan satu jorong satu polindes/pustu, guna mendukung program asuransi kesehatan gratis UHC (*Universal Health Coverages*) bagi seluruh masyarakat.

Demi mewujudkan pelayanan terbaik bagi masyarakat, Pemerintah meluncurkan tambahan dokter spesialis di RSUD Lubuk Sikaping, dengan fasilitas Rp15 juta perbulan. Mobil dan rumah dinas buat dokter spesialis yang mau mengabdikan dirinya di Pasaman. Sementara di sektor pendidikan, Pasaman kembali melaksanakan program pendidikan gratis 12 tahun hingga lulus SLTA/sederajat bagi seluruh anak-anak Pasaman, sekaligus merealisasikan berdirinya Kampus UNP di Kabupaten Pasaman, kerja sama dengan pihak rektorat Universitas Negeri Padang, yang pembangunannya

dimulai UNP tahun depan di Kecamatan Tigo Nagari.

Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pasaman Tahun Anggaran (TA) 2022 berjumlah Rp1,088 Triliun Sesuai visi dan misi Kabupaten Pasaman terdapat sepuluh program prioritas pada tahun 2022 yang di fokuskan di antaranya adalah, Pasaman Sehat. Dalam program Pasaman sehat itu, salah satu wujudnya yakni tidak ada lagi masyarakat Pasaman yang sakit tidak bisa berobat.

Selanjutnya, masalah kesehatan masyarakat Pasaman akan dijamin oleh pemerintah melalui BPJS, yang biayanya akan ditanggung oleh pemerintah pusat, provinsi dan APBD Pasaman tahun 2022. Untuk menjamin kesehatan masyarakat Pasaman itu, pemerintah daerah telah menganggarkan biayanya lebih kurang sekitar Rp. 46 miliar.

Lebih lanjut sektor pendidikan menjadi core peningkatan kualitas pelayanan bagi pemerintah daerah dalam menjadi masyarakat dapat menikmati dan mengakses pendidikan. Program Pasaman cerdas, salah satu wujud kepedulian pemerintah terhadap warganya dalam program Pasaman cerdas itu, adalah pendidikan sekolah gratis mulai dari sekolah tingkat SD hingga SLTA. Berdasarkan temuan dan hasil temuan ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu adanya kebijakan anggaran, inovasi kebijakan melalui pelayanan yang prima, strategi dan pelanggan.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Wyckof dalam Rahman 2016, Kualitas pelayanan

diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten

## 5. Kesimpulan

Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui komitmen dalam membentuk arah kebijakan yang berorientasi pada peningkatan di berbagai sektor pelayanan umum khususnya di sektor pendidikan dan kesehatan. Adapun komitmen Pemerintah Kabupaten Pasaman dalam rangka melakukan kebijakan anggaran yang komposisi penggunaan anggaran dititik beratkan pada penggunaan belanja sosial dibandingkan dengan belanja pegawai.

Upaya efisiensi struktur birokrasi guna menjalankan roda birokrasi pemerintahan dilakukan secara efektif dan efisien. Selain arah kebijakan, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Daerah juga

mengimplementasikan berbagai inovasi kebijakan, di antaranya pada sektor kesehatan dikenal dengan program UHC (Universal Health Company), Satu jorong satu pustu menggunakan DAU (Dana Alokasi Umum), selanjutnya program pendidikan gratis bagi masyarakat Pasaman.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman secara khusus, ke depan hendaknya diprioritaskan pada pelayanan publik pada sektor lain. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor administratif juga perlu ditingkatkan terkhusus bagi OPD yang memiliki aksesibilitas yang terbatas. Hal ini mengingat masih terdapat unit pelayanan Pemerintah Kabupaten Pasaman yang standar kualitas pelayanannya masih belum memuaskan. Untuk itu kedepannya Pemerintah Kabupaten Pasaman mesti melakukan inovasi pada sektor pelayanan dasar lainnya, agar pelayanan prima bagi masyarakat dapat terwujud secara maksimal

## 6. Daftar Pustaka

- Arwanto, (2022), International Organization and Policy Transfer: A Case of Indonesian Bureaucratic Reform Policy. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)* Vol.26 (1), 33-46.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Kabupaten Pasaman Dalam Angka 2022*. Pasaman.
- Badan Pusat Statistik. Badan Pusat Statistik. 2021. *Provinsi Sumatera Barat Dalam Angka 2021*. Padang. BPS.
- Bappeda Pasaman, (2022). *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Pasaman*. Laporan Penelitian. Pasaman.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group.
- Mulyawan, Rahman, (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat. UNPAD Press.
- Puteri, T. Y., Karyono, O., & Agustina, K. (2022). Analisis Hubungan Faktor-

- Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan. *Jurnal Dialogika: Manajemen dan Administrasi*, 3(1), 41-48.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Wahjusaputri, Sintha, 2019. Bureaucratic Reform Policy Strategy Using the Cipp Model for The Improvement of Public Services in Kemenko-Polhukam. *AGREGAT: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 3, No. 1.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.
- Yusriadi, (2019). Bureaucracy Performance in Public Services in Indonesia. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*. 6(1), 17-24.
- Zen, U. F., & Novandri, R. (2022). Implementasi Kebijakan Program Saga Saja Kota Pariaman. *JOELS: Journal of Election and Leadership*, 3(2), 93-101.