



DAMPAK KEBIJAKAN DESENTRALISASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH DI ERA MASYARAKAT CERDAS 5.0

Abdul Ghoni Purwanto Edi, Burhan Zubakhrum Tjenreng

Sekolah Pascasarjana

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

Koresponding author: DIP.13.769@ipdn.ac.id

Abstrak:

Desentralisasi merupakan proses pemindahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak kebijakan desentralisasi terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat daerah, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan literatur, yang mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai referensi terkait desentralisasi dan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desentralisasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan kebijakan. Namun, tantangan seperti kesenjangan sumber daya, ketimpangan infrastruktur, dan koordinasi antar pemerintah pusat dan daerah masih menjadi hambatan utama. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun desentralisasi memiliki potensi untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem pengawasan yang efektif. Implikasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan kapasitas aparatur pemerintah daerah dan penguatan mekanisme pengawasan untuk memastikan bahwa desentralisasi dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Kata Kunci: administrasi; desentralisasi; pelayanan; pelayanan publik

Abstract:

Decentralization is the process of transferring authority from the central government to local governments to improve the efficiency and responsiveness of public services. This research aims to investigate the impact of decentralization policies on the quality of public services at the regional level, as well as the challenges encountered during their implementation. The research method used is a literature review, which collects and analyzes data from various references related to decentralization and public services. The study's results suggest that decentralization can improve the effectiveness of public services, expedite decision-making processes, and promote community engagement in policy

planning. However, challenges such as resource gaps, infrastructure inequality, and coordination between central and regional governments remain significant obstacles. The study concludes that while decentralization has the potential to improve governance, the success of its implementation is highly dependent on the readiness of human resources, infrastructure, and effective oversight systems. The implication of this research is the need to increase the capacity of local government apparatus and strengthen the supervision mechanism to ensure that decentralization can provide maximum benefits to society.

Keywords: *administration; Decentralization; Service; Public Service*

Pendahuluan

Desentralisasi merupakan salah satu kebijakan penting yang diterapkan oleh banyak negara untuk mengalihkan wewenang dan tanggung jawab dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Di Indonesia, proses desentralisasi telah menjadi bagian integral dari reformasi politik dan administrasi sejak awal 2000 (Pribadi, 2019). Artikel ini akan membahas kebijakan desentralisasi di Indonesia, serta dampak dan tantangan yang dihadapinya terhadap pemerintahan daerah.

Desentralisasi di Indonesia mulai diberlakukan secara resmi dengan adanya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan terakhir diperbaharui dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, mempercepat pelayanan publik, dan mendekatkan pengambilan keputusan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat ini terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, melainkan pula aspek kualitas (Fanggidae & Nyong, 2016). Aspek kualitas pelayanan sebagai bentuk isu sentral yang kini terkemuka di berbagai daerah (Sari & Radjikan, 2015). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif, yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima (Nurlia, 2019).

Good Governance adalah bagian dari pembahasan tentang administrasi publik (Zuliah & Pulungan, 2020). Administrasi publik saat ini bergeser dan berevolusi dari model administrasi publik tradisional dan *New Public Management* (NPM) menuju ke model *Citizen Centered Governance* atau bisa disebut sebagai *the New Public Service* (Widnyani, 2017). Sejalan dengan itu, model *the New Public Service* mendasar kepada teori demokratis dimana kepentingan publik merupakan hasil dialog di antara para pemangku kepentingan, pemerintah yang melayani masyarakat, serta pencapaian sasaran kebijakan melalui pembangunan kondisi antara publik, non-profit dan lembaga swasta. Dengan demikian, pada dasarnya *New Public Service* inilah yang dinamakan dengan *good governance* saat ini menggunakan pendekatan *collaborative governance* di era smart society 5.0.

Melalui desentralisasi diharapkan akan meningkatkan peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan yang terkait dengan masalah sosial, politik, ekonomi (Ismail, 2018). Hal ini sangatlah dimungkinkan karena locus pengambilan keputusan menjadi lebih dekat dengan masyarakat.

Melalui proses ini maka desentralisasi diharapkan akan mampu meningkatkan penegakan hukum, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dan sekaligus meningkatkan daya tanggap, transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Beberapa pengalaman empirik memang telah membuktikan bahwa desentralisasi tidak selalu berbanding lurus dengan terwujudnya *good governance*. Keberhasilan beberapa pemerintah daerah dalam membangun kinerja pelayanan publiknya hingga saat ini masih bisa dihiyung dengan jari. Namun demikian, pilihan untuk kembali ke arah sentralisasi tentunya bukanlah pilihan yang bijaksana dan hanya akan bersifat kontraproduktif belaka. Permasalahan utama yang diteliti dan dibahas dalam artikel ini adalah bagaimana dengan desentralisasi terhadap implementasi pelayanan publik agar terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik bagi masyarakat, sehingga aktor-aktor yang meliputi Sumberdaya Manusia (SDM), fasilitas dan struktur birokrasi pelaksana, dapat melaksanakan amanah mulia untuk kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur.

Metode

Penelitian ini disusun dengan menggunakan pendekatan metode penelitian tinjauan literatur yang dapat memberikan keluaran hasil pembahasan terhadap data yang ada, serta penjabaran dari suatu penemuan baru (*novelty*) sehingga dapat dijadikan contoh bagi kajian penelitian lebih lanjut untuk menyusun atau membuat pembahasan yang lebih menyeluruh dari isi masalah yang akan diteliti. Penulis mencari data atau bahan literatur dari jurnal atau artikel dan juga referensi dari buku sehingga dapat dijadikan landasan yang kuat baik dalam isi dan substansi maupun pembahasan selanjutnya.

Hasil dan Pembahasan

Desentralisasi dalam implementasi pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Wibawa, 2019). Dengan mendistribusikan kewenangan dari pemerintah pusat ke daerah, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Desentralisasi merupakan strategi penting dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Edward et al., 2024). Dengan mendistribusikan kewenangan dari pusat ke daerah, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal. Tujuan dari desentralisasi pelayanan publik yaitu:

A. Meningkatkan efektivitas layanan publik

1. Keputusan lebih cepat, dengan kewenangan yang diberikan ke daerah, proses birokrasi menjadi lebih sederhana dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Layanan yang lebih sesuai, pemerintah daerah lebih memahami kondisi lokal dan dapat menyesuaikan kebijakan serta alokasi sumber daya secara tepat.

B. Meningkatkan partisipasi masyarakat

1. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan kebijakan, masyarakat dapat lebih aktif dalam menyampaikan aspirasi, mengawasi kinerja pemerintah daerah, dan ikut serta dalam proses pembangunan.

2. Meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, dengan adanya keterlibatan masyarakat, transparansi dalam pelayanan publik juga meningkat.
- C. Mendorong inovasi dan kreativitas dalam layanan publik
 1. Kebijakan berbasis kebutuhan lokal, daerah memiliki fleksibilitas dalam merancang dan mengimplementasikan program layanan publik yang inovatif.
 2. Penerapan teknologi digital, desentralisasi memungkinkan daerah mengadopsi teknologi untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan.
- D. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintahan
 1. Pengawasan lebih ketat, dengan adanya kontrol langsung dari masyarakat dan lembaga daerah, potensi penyalahgunaan wewenang dapat ditekan.
 2. Pengelolaan anggaran lebih transparan, desentralisasi memungkinkan daerah mengalokasikan anggaran berdasarkan kebutuhan prioritas dan memastikan efektivitas penggunaannya.
- E. Pemerataan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat
 1. Mengurangi ketimpangan antar daerah, dengan adanya kewenangan yang lebih besar, daerah dapat mengelola sumber daya lokal untuk pembangunan yang lebih merata.
 2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat, layanan publik yang lebih dekat dan berkualitas dapat mendukung peningkatan taraf hidup masyarakat.

Keberhasilan pemerintah daerah dinilai dan didukung oleh masyarakat serta pelaku bisnis atau *stakeholder* dari kualitas pelayanannya. Menurut Parasuraman, (Januar et al., 2023) kualitas pelayanan (*service quality*) ditentukan oleh lima dimensi, yaitu:

1. Penampilan kasat mata (*tangibles*) : yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan tempat informasi dan sebagainya.
2. Keandalan (*reliability*) : yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu : kemampuan, keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan konsumen.
5. Kepedulian (*emphaty*) : yaitu sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Puspawati, 2016).

Organisasi penyelenggara pelayanan publik, dalam implementasinya harus memilahkan elemen pelayanan publik dalam 4 pilar area pengelolaan pelayanan publik, yaitu:

1. Pilar Produk yang memiliki keunggulan (*Product & Services Excellence*), menyangkut produk dan jasa dari penyelenggara layanan kepada masyarakat;
2. Pilar Proses yang unggul (*Process & IT Excellence*) menyangkut proses penanganan produk dan jasa layanan, dengan dukungan sistem prosedur operasi dan sistem teknologi;
3. Pilar SDM yang handal (*People & Service Excellence*), menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*) dan sikap perilaku (*attitude*) pelayanan yang prima dari aktor pelayanan publik;

4. Pilar Premises yang kuat dan Komitmen Manajemen (*Premises Excellence & Management Commitment to Public Service*); menyangkut komitmen dari manajemen hingga janji atau maklumat pelayanan publik.

Relevan dengan desentralisasi/otonomi daerah maka pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diorientasikan kepada pelayanan publik yang prima. Menurut (Frinaldi & Magriasti, 2023) *service excellence* atau pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan/masyarakat secara memuaskan. Adapun yang menjadi konsep pelayanan publik yang strategis yaitu:

1. Persepsi pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Standar pelayanan minimum (SPM) yang aspiratif, akomodatif dan transparan.
3. Mekanisme kontrol secara normatif dari masyarakat terhadap performa pelayanan yang diberikan dapat menjadi umpan balik (*feedback*) bagi peningkatan pelayanan di masa depan.
4. Kepemimpinan (*leadership*) dalam setiap institusi pelayanan publik di daerah.
5. Reformasi perilaku birokrasi pemerintah daerah dalam membuat kebijakan dan interaksi pelaksanaan pelayanan publik.
6. Penerapan konsep *seamless government* (struktur pemerintahan yang ringkas) dan *strategic human resources management*.
7. *Community involvement* dalam memberikan informasi, mengoreksi dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan public, termasuk memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
8. Di sektor swasta, kualitas pelayanan publik yang melampaui kepuasannya, sudah menjadi tuntutan dari pelanggan, sekaligus menjadi daya jual yang tinggi demi terbangunnya loyalitas pelanggan yang berkesinambungan.

Pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah sebagai penyelenggara di bidang pelayanan publik hingga saat ini berjalan dengan baik di sebagian besar daerah di Indonesia (Hastuti, 2018). Hal ini salah satunya dikarenakan dalam pelaksanaannya pemerintah daerah berpegang dengan apa saja yang telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang saat ini senantiasa dievaluasi dan diawasi secara periodik oleh Ombudsman, sebagai Lembaga Independen Pengawas Pelayanan Publik atas nama pemerintah.

Agar desentralisasi dalam pelayanan publik dapat berjalan efektif, berbagai aktor harus berperan aktif dalam mendukung kebijakan, pengelolaan, serta pengawasan. Berikut adalah beberapa aktor kunci dalam implementasi desentralisasi:

- A. Pemerintah Daerah (Eksekutif & Legislatif)
 1. Pemegang kewenangan utama dalam implementasi desentralisasi
 2. Menyusun kebijakan lokal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 3. Mengelola anggaran daerah secara transparan dan akuntabel
 4. Menyediakan dan meningkatkan layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur
- B. Pemerintah Pusat
 1. Menyediakan regulasi dan kebijakan nasional terkait desentralisasi
 2. Melakukan supervisi dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah
 3. Memberikan bantuan teknis, anggaran, serta pelatihan kepada daerah

4. Mencegah kesenjangan antar daerah melalui kebijakan fiskal dan distribusi anggaran (Dana Alokasi Umum dan Dana Alokasi Khusus)
- C. Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Birokrasi Lokal
 1. Pelaksana kebijakan desentralisasi di tingkat daerah
 2. Menyediakan layanan publik secara langsung kepada masyarakat
 3. Menjaga profesionalisme dan etika dalam pelayanan publik
 4. Meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi
- D. Masyarakat dan Organisasi Masyarakat Sipil (OMS)
 1. Mengawasi kebijakan dan kinerja pemerintah daerah
 2. Berpartisipasi dalam perumusan kebijakan publik melalui musyawarah dan forum warga
 3. Menyampaikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kepada pemerintah daerah
 4. Mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah melalui advokasi dan media sosial
- E. Sektor Swasta dan Dunia Usaha
 1. Mendukung pembangunan daerah melalui investasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah
 2. Berperan dalam penyediaan layanan publik melalui skema *Public-Private Partnership* (PPP)
 3. Mendorong inovasi dalam pelayanan publik dengan penerapan teknologi
 4. Media dan Pers
 5. Menyebarkan informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah daerah
 6. Menjadi alat kontrol sosial terhadap kebijakan yang tidak berpihak pada masyarakat
 7. Membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam desentralisasi

Pelayanan publik melalui mekanisme desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah menurut asas-asas maupun ketentuan yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 dapat dipahami sebagai berikut:

1. Apabila dalam menjalankan pelayanan publik, aparatur pemerintah berpegangan dengan asas-asas maupun ketentuan dalam UU pelayanan publik, maka yang terjadi adalah pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel.
2. Apabila pelaksanaan pelayanan publik tidak sesuai dengan asas-asas dan ketentuan dalam UU pelayanan publik, maka akan terjadi peluang-peluang penyimpangan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan masyarakat banyak dan berdampak kepada kualitas pelayanan publik.
3. Ketentuan-ketentuan yang ada dalam UU pelayanan publik, meskipun telah dilaksanakan dengan asas-asas dan tujuan yang baik, ternyata masih memberikan peluang negatif bagi aparatur penyelenggara pelayanan publik. Misalnya: kewenangan diskresi yang dilakukan aparatur pemerintah merupakan hal positif demi pelaksanaan pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel, akan tetapi juga dapat memberikan peluang bagi aparatur pemerintah daerah untuk dapat melakukan penyimpangan terhadap kewenangan itu

Desentralisasi bukan sekedar memindahkan sistem politik dan ekonomi yang lama dari pusat ke daerah, tetapi pemindahan tersebut harus disertai oleh perubahan kultural

menuju arah yang lebih demokratis dan beradab (Frinaldi & Magriasti, 2023). Melalui desentralisasi diharapkan akan meningkatkan peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan yang terkait dengan masalah sosial, politik, ekonomi. Hal ini sangatlah dimungkinkan karena lokus pengambilan keputusan menjadi lebih dekat dengan masyarakat.

Melalui proses ini maka desentralisasi diharapkan akan mampu meningkatkan penegakan hukum, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dan sekaligus meningkatkan daya tanggap, transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Beberapa pengalaman empirik telah membuktikan bahwa desentralisasi tidak selalu berbanding lurus dengan terwujudnya good governance (Frinaldi & Magriasti, 2023). Keberhasilan beberapa pemerintah daerah dalam membangun kinerja pelayanan publiknya hingga saat ini masih bisa dihiyung dengan jari (Frinaldi & Magriasti, 2023). Namun demikian, pilihan untuk kembali ke arah sentralisasi tentunya bukanlah pilihan yang bijaksana dan hanya akan bersifat kontraproduktif belaka.

Meskipun desentralisasi memiliki banyak manfaat dalam meningkatkan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan, implementasinya menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi agar dapat berjalan efektif. Berikut adalah beberapa tantangan utama dalam implementasi desentralisasi:

1. Kesenjangan Kapasitas dan Sumber Daya Daerah; Ketimpangan dalam Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Tidak semua daerah memiliki aparatur yang kompeten dan berkualitas dalam menjalankan pemerintahan.
3. Kurangnya pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi pegawai daerah; Ketimpangan Infrastruktur dan Fasilitas:
4. Beberapa daerah, terutama yang tertinggal, masih kekurangan infrastruktur dasar seperti jalan, listrik, dan internet.
5. Digitalisasi layanan publik belum merata di semua daerah; Ketimpangan Keuangan:
6. Ketergantungan tinggi pada dana transfer dari pemerintah pusat.
7. Tidak semua daerah memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup untuk mendanai kebijakan dan programnya.
8. Kurangnya Koordinasi antara Pusat dan Daerah; Tumpang tindih kebijakan antara pusat dan daerah:
9. Banyak kebijakan daerah yang tidak selaras dengan kebijakan nasional.
10. Pemerintah pusat masih sering melakukan intervensi terhadap kebijakan daerah, mengurangi kemandirian daerah dalam menjalankan desentralisasi; Kurangnya mekanisme komunikasi yang efektif:
11. Tidak adanya koordinasi yang baik dalam pengelolaan anggaran dan program pembangunan.
12. Kesulitan daerah dalam mendapatkan panduan teknis yang jelas dari pemerintah pusat.
13. Masalah Transparansi dan Akuntabilitas; Maraknya Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang:
14. Desentralisasi memberikan kewenangan lebih besar kepada daerah, tetapi pengawasan sering kali masih lemah.

15. Potensi kolusi antara pejabat daerah dan pihak swasta dalam pengelolaan anggaran daerah; Kurangnya Sistem Pengawasan yang Efektif:
16. Lemahnya peran lembaga pengawas daerah dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan.
17. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan belum optimal karena kurangnya akses informasi dan transparansi.
18. Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Tata Kelola Pemerintahan; Kurangnya Kesadaran Masyarakat tentang Hak dan Peran dalam Desentralisasi
19. Banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya partisipasi dalam perumusan kebijakan daerah.
20. Keterbatasan akses informasi publik membuat masyarakat kurang terlibat dalam pengawasan; Minimnya Sarana untuk Menyalurkan Aspirasi Masyarakat
21. Tidak semua daerah memiliki forum atau mekanisme yang jelas untuk menampung suara masyarakat.
22. Kebijakan yang dibuat sering kali tidak mencerminkan kebutuhan masyarakat secara langsung.
23. Ketimpangan Pembangunan antara Daerah; Ketidakseimbangan Pertumbuhan antara Kota dan Desa:
24. Kota-kota besar lebih maju dalam pelayanan publik dibandingkan daerah pedesaan yang masih tertinggal.
25. Ketimpangan dalam akses pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur; Terbatasnya Kemampuan Daerah dalam Mengelola Sumber Daya Alam dan Ekonomi:
26. Beberapa daerah memiliki potensi ekonomi besar tetapi tidak mampu mengelolanya dengan baik.
27. Kebijakan investasi daerah masih belum optimal untuk menarik investor dan mendorong pertumbuhan ekonomi (Romadhoni et al., 2023).

Maka dari itu, diperlukannya komitmen yang kuat, proses pembelajaran yang terus menerus serta kesabaran kolektif dari segenap pemangku kepentingan baik di pusat maupun di daerah dalam rangka menumbuhkan semangat pemerintah daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik maka sebagian pemerintah daerah telah mengambil langkah-langkah positif di dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Paradigma *good governance* menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, yakni mengubah sikap mental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas (Dewi & Suparno, 2022).

Kesimpulan

Desentralisasi berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar. Dengan memperkuat desentralisasi, diharapkan dapat memperbaiki efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam pemerintahan daerah. Namun, keberhasilan desentralisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, dan tata kelola yang efektif di setiap daerah. Walaupun data

menunjukkan adanya peningkatan dalam beberapa aspek, seperti responsivitas dan pemerataan pembangunan, masih terdapat tantangan besar terkait dengan ketimpangan kapasitas antar daerah dan kurangnya koordinasi antara pusat dan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut untuk memperkuat pelatihan bagi aparatur pemerintah daerah serta meningkatkan transparansi anggaran.

Tantangan dalam implementasi desentralisasi dapat diatasi dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) daerah melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, memperkuat koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah untuk menghindari tumpang tindih kebijakan, serta mengembangkan sistem transparansi dan pengawasan yang lebih baik, termasuk melibatkan peran aktif masyarakat dan media. Selain itu, penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan dan pengawasan pelayanan publik, serta memastikan pemerataan pembangunan antar daerah dengan dukungan dana dan kebijakan yang proporsional. Dengan langkah-langkah ini, desentralisasi dapat menjadi kunci untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan inklusif di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New public manajemen: studi kasus penerapan new public manajemen dalam organisasi publik di indonesia. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54–62.
- Fanggidae, F., & Nyong, F. (2016). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perijinan Pemerintah Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 1(1), 18–30.
- Frinaldi, A., & Magriasti, L. (2023). Desentralisasi Administratif Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *Journal of Syntax Literate*, 8(6).
- Hastuti, P. (2018). Desentralisasi fiskal dan stabilitas politik dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah di indonesia. *Simposium Nasional Keuangan Negara: Kementerian Keuangan Ri Tahun 2018*, 784–799.
- Ismail, N. (2018). Desentralisasi Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintah Desa Dalam Mendukung Tata Pemerintahan Daerah Kabupaten Gorontalo. *Gorontalo Law Review*, 1(2).
- Januar, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Nurlia, N. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan. *Meraja Journal*, 2(2), 51–66.
- Pribadi, Y. (2019). Komodifikasi Islam dalam Ekonomi Pasar: Studi Tentang Muslim Perkotaan di Banten. *Afkaruna: Indonesian Interdisciplinary Journal of Islamic Studies*, 15, 82–112.

- Puspawati, A. A. (2016). Penerapan New Public Management (NPM) Di Indonesia (Reformasi Birokrasi, Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan Swasta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik). *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1).
- Romadhoni, D. D., Ramidah, N., & Damayanti, R. K. (2023). Optimalisasi peran sukuk sebagai instrumen investasi syariah dalam mendorong pembangunan ekonomi nasional. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 2(2), 85–98.
- Sari, N., & Radjikan, R. (2015). Hubungan Antara Kualitas Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234.
- Widnyani, I. A. P. S. (2017). Pergeseran paradigma administrasi publik dalam pelayanan publik. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik)*, 8(2), 93–102.
- Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia. *Law Jurnal*, 1(1), 32–42.