

Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Kritis dan Prospek Perbaikan

Elliza Secilya Maharani¹, Siti Fatima², Anggini Pratiwi³, Hayat⁴

¹ Universitas Islam Malang, Indonesia; ellizasecilya158@gmail.com

² Universitas Islam Malang, Indonesia; sitifatima3008@gmail.com

³ Universitas Islam Malang, Indonesia; anggi130304@gmail.com

⁴ Universitas Islam Malang, Indonesia; hayat@unisma.ac.id

Abstract : The Malang City government's primary goal in addressing the more intricate demands and expectations of the populace is to raise the caliber of public services. This journal article highlights areas that require improvement while critically analyzing the strategies employed by the Malang City government to raise the standard of public services. This was accomplished by performing a thorough examination of the relevant literature on the strategy. The research methodology makes use of a thorough literature analysis from pertinent sources, such as policy papers and associated empirical investigations. The context of the Malang City administration is examined in the study, along with its public service policies, profile, and possibilities and challenges. The plan that the Malang City administration has established is the primary subject of the analysis, which also includes a review of the adopted strategy, a critical analysis of its implementation, and an identification of its shortcomings and obstacles. The examination of success and failure factors, obstacle identification, and strategy implementation evaluation are among the conclusions drawn from the critical implementation analysis. The study offers several suggestions for improvement based on these findings, such as methods for improving implementation effectiveness and estimates of how changes may affect service quality. The interpretation of the analysis's findings, their theoretical links, and their consequences for public service practice and policy are all covered in the findings discussion. Key findings are emphasized in conclusions, which also offer recommendations for further study and application.

**IDAROTUNA: Jurnal
Administrative Science**

Vol 5 No 1 Mei 2024
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v5i1.90>

Received: April 29, 2024
Accepted: April 30, 2024
Published: May 30, 2024

Publisher's Note: Program Study Office Adminstrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Keywords: *Quality of public services, public service policies, strategies, challenges, opportunities.*

Pendahuluan

Standar pelayanan publik telah muncul sebagai metrik utama untuk mengukur perkembangan suatu kota di era globalisasi dan persaingan perkotaan yang semakin ketat. Triguno mendefinisikan kualitas sebagai tolok ukur yang harus dipenuhi oleh individu, kelompok, lembaga, atau organisasi sehubungan dengan kualitas tenaga kerjanya, praktik kerjanya, atau keluarannya berupa barang dan jasa. Untuk memuaskan tuntutan dan persyaratan pelanggan dan masyarakat adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas (A Q. Gramedia Blog). Erna Setijaningrum berpendapat, pelayanan publik merupakan wujud peran aparatur negara, baik sebagai publik maupun abdi negara. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat. Kota Malang, sebagai salah satu pusat kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya di Indonesia, tidak terkecuali dari tantangan ini.

Kualitas pelayanan publik secara spesifik telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021. Kualitas pelayanan publik telah diatur secara khusus dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021. Standar ini digunakan sebagai pedoman dalam menilai kualitas pelayanan dan ukuran kinerja penyelenggara, masyarakat, dan pejabat pengawas. dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar tersebut terdiri dari data dan informasi, konsultasi, audiensi, sosialisasi, kebijakan terkait pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, penataan organisasi, penetapan kebutuhan calon Aparatur Sipil Negara, pengaduan pelayanan publik, pelayanan perpustakaan, penetapan tunjangan kinerja. Instansi Pemerintah, Penetapan Golongan Jabatan, Penetapan Jabatan Fungsional, Penetapan Hari dan Jam Kerja Instansi Pemerintah, Penetapan Pakaian Dinas Instansi Pemerintah, Pertimbangan Pengembangan dan Pengembangan Aplikasi Khusus Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Penetapan Tunjangan jabatan fungsional, tanggung jawab penerapan standar pelayanan (Permen Pan Rb No 19 Tahun 2021)

Kota Malang, kota di Jawa Timur dengan tingkat pertumbuhan tercepat kedua setelah Surabaya, telah mengalami sejumlah perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publiknya. Karena banyaknya universitas ternama, antara lain Universitas

Brawijaya, Universitas Negeri Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan Politeknik Negeri Malang, Kota Malang disebut sebagai kota pendidikan. Selain itu, kota ini memiliki banyak tempat wisata sehingga menarik banyak pengunjung baik dari dalam maupun luar negeri. Oleh karena itu, Kota Malang harus memanfaatkan kesempatan ini untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya (Wikipedia, 2004).

Pemerintah Kota Malang telah menerapkan gagasan Smart City sebagai bagian dari upaya meningkatkan standar pelayanan publik dalam beberapa tahun terakhir. Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sedang dikembangkan sebagai bagian dari strategi untuk memungkinkan pelayanan publik yang lebih cepat dan transparan. Untuk memperlancar proses administrasi kependudukan, misalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memperkenalkan sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik SiApel pada tahun 2021 (Disdukcapil Kota Malang). Publikasi “Angka Kota Malang Tahun 2024” juga memuat sejumlah indikator pembangunan, seperti kondisi geografis, pemerintahan, sosial demografi, dan perekonomian, yang menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan didasarkan pada data Balai Kota Malang. Badan Statistik (Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2024). Penelitian ini akan menggunakan beberapa dari data-data tersebut untuk mengukur dampak strategi yang telah diterapkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kota Malang telah mengadopsi berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Namun, seperti halnya di banyak wilayah lain, tantangan dalam implementasi dan efektivitas strategi ini tetap menjadi fokus utama perhatian. Dalam konteks ini, analisis kritis terhadap strategi yang diterapkan oleh pemerintah kota, beserta prospek perbaikan yang dapat dilakukan, menjadi sangat relevan.

Tujuan artikel ini adalah untuk mengkaji analisis kuantitatif terhadap strategi kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui potensi strategi koreksi yang dapat diterapkan pada situasi yang berkembang. Melalui analisis kritis, kami akan menilai kinerja, keterbatasan, dan peluang terkait strategi penjangkauan publik yang telah diterapkan, dengan tujuan akhir memberikan rekomendasi konkret bagi peningkatan penjangkauan publik yang sudah berjalan di Malang.

Dengan mengkaji secara cermat tantangan dan peluang yang dihadapi Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi masyarakat luas, akademisi, praktisi, dan masyarakat luas dalam upayanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. taraf hidup dan kohesi sosial masyarakat malang.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Sugiyono mengartikan penelitian metode kualitatif sebagai penarikan filsafat post-positivis untuk menyelidiki kondisi benda-benda alam yang penting (daripada melakukan tes) (A Q. Gramedia Blog). Penulis berencana menggunakan deskriptif analitis sebagai metode penelitian kualitatif, yang mencakup pengumpulan, identifikasi, penyusunan, dan analisis semua data yang ditemukan. Penulis telah mempelajari sumber data sekunder yang dikumpulkan dari jurnal, makalah, dan proyek penelitian sebelumnya. Dengan menggunakan tinjauan pustaka sebagai pedoman, pendekatan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan paradigma tinjauan naratif. Penelitian yang menggunakan gaya review naratif ini mengumpulkan informasi tentang materi serupa dari sejumlah jurnal, artikel, dan penelitian lain. Penelusuran jurnal penelitian, artikel, dan buku rujukan yang dilakukan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan penggunaan kata kunci yang sesuai dengan topik penelitian yaitu kualitas pelayanan publik, kebijakan pelayanan publik, strategi, tantangan, peluang. Dalam penelusurannya menggunakan google scholar, website, maupun *research gate*. Penelusuran yang dilakukan mempertimbangkan kesesuaian isi, kelengkapan data jurnal, reputasi kampus asal penulis, serta reputasi penerbit.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi pemerintah Kota Melang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama berfokus pada konsep *smart city* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Membangun lingkungan politik yang mendukung (*political environment*)

Pemerintah Kota Malang berupaya menciptakan lingkungan politik yang mendukung tata kelola pemerintahan yang efisien dan melayani. Pemerintah Kota Malang mengeluarkan kebijakan publik yang mendorong proses peningkatan kualitas pelayanan publik dalam upaya menciptakan suasana politik. Kota Malang mulai menerapkan kebijakan lingkungan politik secara sistematis sejak Bapak Drs. Peni Suparto, M.AP. mulai menjabat. Selama kepemimpinannya, pemerintah federal menganugerahi kota tersebut penghargaan e-Government.(Wanto, 2017).

Electronic government bahkan sudah di terapkan di lingkungan RT (Rukun Tetangga) karena mereka dapat mengurus beberapa surat melalui handphone mereka(Antoni, 2020). Selain itu, terdapat aplikasi *e-consulting* yang digunakan sebagai sarana konsultasi untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) terkait birokrasi yang ada di Pemerintahan Kota Malang(E-Consulting Kota Malang). Aplikasi ini hanya digunakan oleh ASN yang ingin melakukan konsultasi terkait pelayanan publik.

Selain itu, sistem pajak online atau program e-tax juga sudah ada sejak masa kepemimpinan Bapak Mohammad Anton. Ini merupakan program pertama di Jawa Timur. Dalam upaya memperkecil kemungkinan kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak tempat makan, pusat hiburan, dan penginapan yang berada di bawah pengelolaan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Malang, maka peraturan ini diberlakukan. Untuk mencegah penipuan pajak, skema e-tax ini menggunakan pendekatan online dalam pembayaran pajak. Pemkot bekerja sama dengan BRI (Bank Rakyat Indonesia) untuk melaksanakannya. Dengan menggunakan perangkat BRI dan sistem Store and Forward/SAF (PC/barebone dan jaringan), data transaksi ditangkap (Manajemen Perpajakan Daerah Kota Malang).

2. Pengembangan Teknologi Informasi

Penerapan TI mutakhir untuk mengefektifkan proses penyampaian pelayanan publik. Dalam hal ini yang dimaksud dengan “membangun teknologi” adalah penyiapan seluruh sumber daya yang diperlukan Pemerintah Kota, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan brainware, dalam rangka melaksanakan e-Government. Sistem informasi aplikasi elektronik (SiApel) yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada tahun 2021

merupakan salah satu contoh perkembangan teknologi informasi (Dispendukcapil Kota Malang). Selain itu, juga disediakan PC yang dapat mengakses website Dispendukcapil Kota Malang dan aplikasi WhatsApp – platform media sosial untuk menginformasikan masyarakat tentang layanan Dispendukcapil.(10).

3. Dukungan Anggaran

Pemerintah Kota Malang menyiapkan anggaran yang memadai untuk memastikan program-program *Smart City* dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Dukungan anggaran merupakan langkah yang sangat vital dalam upaya kegiatan meningkatkan performa layanan publik. Sejak ditetapkannya RPJPD (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah) dan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) periode , dukungan anggaran ini telah disiapkan. Tentu saja hal ini akan menjadi masalah jika APBD lebih banyak digunakan untuk belanja rutin seperti gaji pegawai, anggaran kendaraan dinas, dan lain-lain . Namun, akan sulit untuk melaksanakan peraturan atau membangun program jika tidak ada dukungan pendanaan yang jelas untuk e-Government. Perolehan gadget elektronik memang membutuhkan biaya yang sangat besar, namun Pemerintah Kota Malang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Malang dengan memberikan bantuan dana yang memadai.

4. Partisipasi Stakeholders

Dalam melakukan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Malang melibatkan seluruh pemangku kepentingan termasuk masyarakat, instansi pendidikan, dan sektor swasta untuk mendukung pelaksanaan program-program tersebut. Dalam mendukung partisipasi stakeholders, terdapat program Komunitas Informasi Publik di Kota Malang adalah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik dan memastikan layanan informasi yang inklusif bagi masyarakat. Program ini mencakup serangkaian inisiatif yang bertujuan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan transparansi, termasuk modernisasi peraturan, penguatan sumber daya manusia, dan peningkatan sarana dan prasarana. Sejumlah kegiatan utama meliputi program ini, termasuk AIKID (Penghargaan Inovasi dan Kreativitas Informasi Digital), yang

memberikan penghargaan kepada pejabat daerah dan daerah atas kinerja dan daya cipta mereka dalam menyediakan layanan informasi dan komunikasi publik, Apresiasi Pengaduan Publik (APIK) yang merupakan bentuk pengakuan atas upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi pengaduan dan masukan dari masyarakat, serta Apresiasi Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang merupakan penghargaan kepada kelompok-kelompok masyarakat yang berkontribusi dalam menyebarkan informasi publik(Pemerintah Kota Malang).

Selain itu, terdapat program musrenbang tematik, yaitu forum tuyawarah Perencanaan Pembangunan yang fokus pada kelompok-kelompok tertentu seperti anak-anak, pemuda, perempuan, lansia, dan disabilitas untuk memastikan bahwa Pembangunan Kota Malang bersifat inklusif dan mengakomodir kebutuhan kelompok rentan(Hidayatullah, 2022). Musrenbang tematik telah dilaksanakan untuk Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) tahu 2024. Program Komunitas Informasi Publik dan Musrenbang Tematik, keduanya masih ada dan aktif di Kota Malang pada tahun 2024(BAPPEDA, 2024).

5. Peningkatan Akses Kualitas Layanan Dasar

Fokus pada peningkatan akses kualitas layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan kependudukan. Pemerintah Kota Malang telah mengambil beberapa Langkah konkret dalam upaya peningkatan akses dan kualitas layanan dasar seperti dalam bidang pendidikan terdapat inovasi Pendidikan inklusi melalui program “Belajar Menarik Bersama Siswa Istimewa (Jarik Ma’Siti) yang merupakan salah satu dari Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Nasional Tahun 2023(Memontum Kota Malang). Program ini dirancang untuk mendukung program inklusif dan telah memberikan dampak positif bagi kelompok rentan.

Guna meningkatkan aksesibilitas bagi individu penyandang disabilitas, Pemerintah Kota Malang juga telah menciptakan layanan inklusif seperti BREXIT di puskesmas (LOCALISE SDGs in Indonesia), pojok braille di perpustakaan, dokumen kependudukan braille, dan layanan inklusi braille (Libra) untuk berbagai izin. Untuk meningkatkan aksesibilitas fasilitas publik, Pemerintah Kota Malang memprioritaskan Pembangunan rampa dan perbaikan fasilitas umum untuk

memastikan bahwa semua warga termasuk difabel dapat mengakses layanan publik secara mudah.

b. Analisis Kritis Implementasi

Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan publik tentu terdapat kelebihan dan kekurangannya. Berikut analisis terhadap strategi pemerintah dalam meningkatkan layanan publik diantaranya yaitu:

1. Membangun lingkungan politik yang mendukung (*political environment*)

- Kelebihan
 - a) Optimalisasi tata kelola: Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan penegakan peraturan daerah dan reformasi tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel.
 - b) Efisiensi birokrasi: Digitalisasi dan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dapat mempercepat proses birokrasi.
 - c) Dukungan Pembangunan Ekonomi: Lingkungan politik yang mendukung dapat menciptakan infrastruktur inklusif dan berkelanjutan untuk mendukung perekonomian yang berdaya saing global.
 - d) Mulai tahun 2003, Pemerintah Kota Malang telah melembagakan pengembangan e-Government melalui inisiatif "Malang Online" (Nurita RF, 2016). Hal ini menunjukkan dedikasi terhadap keterbukaan dan tata kelola yang baik.
- Kekurangan
 - a) Keterbatasan teknologi oleh masyarakat. Tidak semua warga memiliki akses internet dan perangkat yang memadai untuk mengakses layanan digital. Namun, hal ini hanya Sebagian kecil saja, di era sekarang Sebagian besar masyarakat hampir semua memiliki smartphone.
 - b) Dalam hal keamanan data, perlindungan data pribadi dalam hal ini menjadi persoalan yang rawan. Sehingga Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi harus diperhatikan dengan baik agar tidak terjadi pelanggaran privasi.

- c) Ketergantungan pada Infrastruktur. Implementasi teknologi memerlukan infrastruktur yang handal dan dukungan SDM yang terampil dan harus terus ditingkatkan. Dalam hal ini budaya seperti disiplin, tanggung jawab, integritas di dalam diri setiap SDM perlu benar benar tertanam kuat.
- Tantangan
 - a) Perubahan Kebijakan: Lingkungan politik selalu berubah, dan adaptasi terhadap perubahan kebijakan dan regulasi menjadi tantangan.
 - b) Mengatasi perbedaan pendapat dan kepentingan antar stakeholder.
 - c) Menyeimbangkan kebutuhan ekonomi dengan perlindungan lingkungan.
- 2. Pengembangan Teknologi Informasi
 - Kelebihan
 - a) Kota Malang telah meraih penghargaan atas implementasi *Smart City*, menunjukkan kemajuan dalam digitalisasi layanan publik.
 - b) Pengembangan teknologi informasi tentu meningkatkan efisiensi operasional. Aplikasi-aplikasi maupun *website* online yang diciptakan oleh pemerintah Kota Malang seperti *e-tax* dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya administrasi, dan menghemat waktu dalam proses pelayanan publik seperti pendaftaran, pembayaran pajak, atau pengurusan izin(Anggoro, 2024).
 - Kekurangan
 - a) Dalam mengadopsi teknologi baru perlu memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan digital secara merata.
 - Tantangan
 - a) Memastikan infrastruktur teknologi informasi yang ada dapat mendukung semua inovasi digital dan layanan publik berkelanjutan.
- 3. Dukungan Anggaran
 - Kelebihan
 - a) Pemerintah Kota Malang memiliki anggaran yang cukup besar dengan rincian dari PAD, Dana Perimbangan, dan lain-lain. Berdasarkan ringkasan APBD Kota Malang tahun anggaran 2019, total pendapatan mencapai angka

Rp 2,1 triliun. Rinciannya, dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) Rp 533,5 miliar, Dana Perimbangan atau kucuran dari pemerintah pusat Rp 1,215 triliun, serta lain-lain Rp 352,6 miliar. Untuk PAD, sektor pajak daerah masih menjadi penyumbang terbesar.(Ratri, 2019)

- Kekurangan
 - a) Terdapat tantangan dalam pengelolaan dan alokasi anggaran yang efektif untuk memenuhi semua kebutuhan layanan publik.
- Tantangan
 - a) Menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan anggaran, serta mengoptimalkan sumber pendanaan.

4. Partisipasi Stakeholders

- Kelebihan
 - a) Program seperti komunitas informasi publik dan musrenbang tematik merupakan upaya meningkatkan partisipasi publik yang baik.
- Kekurangan
 - a) Masih perlu peningkatan dalam inklusifitas dan akses bagi kelompok masyarakat rentan.
- Tantangan
 - a) Meningkatkan partisipasi aktif dari semua lapisan masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan kebijakan.

5. Peningkatan Akses Kualitas Layanan Dasar

- Kelebihan
 - a) Pemerintah Kota Malang berdedikasi untuk meningkatkan standar dan aksesibilitas layanan kesehatan, pendidikan, dan layanan penting lainnya.
- Kekurangan
 - a) Masih ada kebutuhan untuk peningkatan infrastruktur dan sumber daya manusia untuk mendukung layanan dasar yang berkualitas.
- Tantangan
 - a) Memastikan bahwa semua warga mendapatkan akses yang sama terhadap layanan dasar, terutama daerah terpencil dan bagi masyarakat rentan.

c. Prospek Perbaikan

Paling tidak, menilai penawaran layanan, memperbaiki kekurangan layanan, dan mencari masukan dari pihak yang menerima manfaat adalah cara untuk meningkatkan kualitas layanan publik. (Nurdin, 2019).

1. Masukan masyarakat (umpan balik)

Hal ini dapat diperoleh dengan menghubungi klien setelah layanan diberikan dan mengirimkan survei kepada masyarakat. Anda bisa menggunakan survei langsung atau media sosial untuk menjalankan strategi ini.

2. Melakukan evaluasi pelayanan.

Hal ini dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan publik telah berjalan sesuai standar dan sejauh mana. Survei dan evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan masyarakat dan mengumpulkan umpan balik mengenai kekurangan tersebut. Contoh aspek signifikan dan penting dari kekurangan tersebut antara lain perhatian atau empati petugas, kecepatan sistem dan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan ketergantungan petugas dalam memberikan dan menyelenggarakan pelayanan, serta evaluasi proses bisnis pelayanan yang efisien dan hemat biaya. yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang mereka layani.

3. Memperbaiki pelayanan

Pekerjaan ini dapat dilakukan dengan tiga cara berbeda: selama kebaktian, selama pelaksanaannya, dan setelah selesai. Beberapa cara untuk meningkatkan pelayanan antara lain mendidik petugas tentang standar pelayanan, memberikan pelatihan kepada petugas, membantu mereka mengembangkan kapasitas dan integritas pekerjaannya, serta terus memberikan penghargaan dan kompensasi kepada petugas pelayanan secara adil dan merata.

Kerja sama yang baik antara seluruh elemen publik, termasuk masyarakat dan pemerintah, diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan berfungsi lebih baik. Menurut buku Ismail Nurdin (2019), ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk membantu Pemerintah Kota Malang meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikannya. Hal ini termasuk mengumpulkan umpan

balik dari masyarakat, melakukan evaluasi layanan, dan menyederhanakan pemrosesan layanan dengan berfokus pada komponen seperti bukti nyata, jaminan, daya tanggap, dan empati (Nurdin, 2019).

Kesimpulan

Jika menyangkut kualitas proses kerja, sumber daya manusia, atau barang dan jasa akhir, kualitas merupakan standar yang harus dipenuhi oleh seorang individu, kelompok, lembaga, atau organisasi. Kota Malang, kota di Jawa Timur dengan tingkat pertumbuhan tercepat kedua setelah Surabaya, telah mengalami sejumlah perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publiknya. Fokus utama dari analisis adalah strategi yang diterapkan oleh pemerintah Kota Malang, dengan meninjau strategi yang telah diadopsi, beberapa diantaranya yaitu membangun lingkungan politik yang mendukung, pengembangan teknologi informasi, dukungan anggaran, partisipasi stakeholder, dan peningkatan akses kualitas layanan dasar. Analisis kritis implementasi meliputi evaluasi implementasi strategi, identifikasi hambatan, dan analisis faktor kesuksesan dan kegagalan dari kelima strategi yang diadopsi yaitu membangun lingkungan politik yang mendukung, pengembangan teknologi informasi, dukungan anggaran, partisipasi stakeholder, dan peningkatan akses kualitas layanan dasar.

Saran

Dengan membangun lingkungan politik yang mendukung yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang lebih jelas dan transparan secara konsisten tentang kebijakan yang sedang dikembangkan dan bagaimana masyarakat dapat terlibat. Pengembangan teknologi informasi serta dukungan anggaran yang memadai akan memperbaiki dan memodernisasi fasilitas layanan dasar seperti sekolah, rumah sakit, dan transportasi umum. Memberikan serangkaian pelatihan dan pendidikan bagi stakeholder yang terlibat menjamin akan menambah khazanah baru sehingga berdampak positif bagi kualitas pelayanan masyarakat.

Referensi

- A Q. Gramedia Blog. [cited 2024 May 6]. Penelitian Kualitatif: Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis, dan Prosedurnya. Available from: https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-kualitatif/#2_Sugiyono
- Alfi Haris Wanto. Strategi pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* [Internet]. 2017 [cited 2024 May 6];2(1):39–43. Available from: <https://web.archive.org/web/20180413172919/https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/viewFile/2365/1505>
- Antoni D, Akbar M, Fatoni F. Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*. 2020;14(2):64–73.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang 2024. BADAN PUSAT STATISTIK XXX BPS-STATISTICS XXX XXX DALAM ANGKA [Internet]. [cited 2024 May 6]. Available from: <https://webapi.bps.go.id/download.php?f=okhJWb79FxQ3Ng47gxfYJR6Ajr3NBmVfAX4YP1aASggVjkYfPV3cIU1cjBjRwSyRNVjkMSrVmIXMgCZduw1XEr0uUo57vZOHylZEKbcWUqpIOTnmPjNv3d15c1HnHjBXa5tPZlxIYCVv8cAcBH4StCIPUIC2Sxdb3o6+X6j4U2T8dPY5fUWS5hsBd/LDAh14ThyZSAUmlmj9PWYqhsJDqR7y4jxC0eCkaTGL9cW5s8gkrBwZc7444qLvdHXYELvdUf/DQkQqe4JaWIuwG0g==>
- BAPPEDA KOTA MALANG. PEMERINTAH KOTA MALANG BAPPEDA. 2022. MUSYAWARAH PERENCANAAN PEMBANGUNAN (MUSRENBANG) TEMATIK RKPD 2024.
- Baskara Dwi Waskita Anggoro. ANALISIS EFEKTIVITAS E-TAX DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH DI KOTA MALANG [Internet]. [cited 2024 May 6]. Available from: <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/162564/1/Baskara%20Dwi%20Waskita%20Anggoro.pdf>
- Bidang Komunikasi dan Informasi Publik. Pemerintah Kota Malang. 2023 [cited 2024 May 6]. Kota Malang Dorong Layanan Publik Makin Inklusif – Pemerintah Kota Malang. Available from: <https://malangkota.go.id/2023/11/21/kota-malang-dorong-layanan-publik-makin-inklusif/>
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Launching Aplikasi SIAPEL – DISDUKCAPIL KOTA MALANG [Internet]. [cited 2024 May 6]. Available from: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2021/12/23/launching-aplikasi-siapel/>
- E-CONSULTING KOTA MALANG [Internet]. [cited 2024 May 6]. Available from: <https://konsultasi-apip.malangkota.go.id/>
- KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA. PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA [Internet]. [cited 2024 May 6].

Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/170614/permendpan-rb-no-19-tahun-2021>

Launching Aplikasi SIAPEL – DISDUKCAPIL KOTA MALANG [Internet]. [cited 2024 May 6]. Available from: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2021/12/23/launching-aplikasi-siapel/>

LOCALISE SDGs in Indonesia [Internet]. [cited 2024 May 6]. BREXIT, Inovasi Peningkatan Kemandirian Penyandang Disabilitas Netra di Kota Malang - Localise SDGs Indonesia. Available from: <https://www.localisesdgs-indonesia.org/beranda/cs/brexit-inovasi-peningkatan-kemandirian-penyandang-disabilitas-netra-di-kota-malang>

Memontum2 [Internet]. 2023 [cited 2024 May 6]. Metode Belajar Menarik bersama Siswa Istimewa Mendapat Apresiasi dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2023 - Memontum Kota Malang. Available from: <https://kotamalang.memontum.com/metode-belajar-menarik-bersama-siswa-istimewa-mendapat-apresiasi-dalam-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-2023>

Mochammad Rifky Edgar Hidayatullah. SURYAMALANG.COM. 2022. Pemkot Gelar Musrenbang Tematik untuk Malang Bermartabat Artikel ini telah tayang di SuryaMalang.com dengan judul Pemkot Gelar Musrenbang Tematik untuk Malang Bermartabat, <https://suryamalang.tribunnews.com/2022/07/25/pemkot-gelar-musrenbang-tematikuntuk-malang-bermartabat?page=all>. Penulis: Mochammad Rifky Edgar Hidayatullah | Editor: Zainuddin.

Nurdin I. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Media Sahabat Cendekia; 2019.

Nurita RF. Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. Jurnal Cakrawala Hukum. 2016;7(2):238–46.

Pemerintah Kota Malang [Internet]. [cited 2024 May 6]. Majukan Digitalisasi, Diskominfo Apresiasi Layanan Informasi dan Komunikasi Publik Kota Malang – Pemerintah Kota Malang. Available from: <https://malangkota.go.id/2021/11/10/majukan-digitalisasi-diskominfo-apresiasi-layanan-informasi-dan-komunikasi-publik-kota-malang/>

PROGRAM PAJAK ONLINE Inovasi Manajemen Perpajakan Daerah Kota Malang.

Ratri N. MALANGTIMES.COM. 2019 [cited 2024 May 6]. Transparansi Anggaran, Pemkot Malang Gelontorkan Rp 1,27 Triliun untuk Masyarakat - Malang Times. Available from: <https://www.malangtimes.com/baca/35124/20190117/132300/transparansi-anggaran-pemkot-malang-gelontorkan-rp-127-triliun-untuk-masyarakat>

Wikipedia Ensiklopedia Bebas. Wikipedia Ensiklopedia Bebas. [cited 2024 May 6]. Kota Malang. Available from: https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang