

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN PROSEDUR LAYANAN PADA DINAS P3A KABUPATEN TANGERANG

**Sandy Amallatief Imanisakti¹, Farel Abrar Athaya Nainggolan², Rifan Maulana³,
Muhamad Catur Fauzan⁴**

sandyimani7@gmail.com¹, nainggolanfarel13@gmail.com², walagasehrifan@gmail.com³,
caturfauzan8@gmail.com⁴

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P3A) Kabupaten Tangerang dengan fokus pada efektivitas prosedur layanan dan responsivitas birokrasi daerah. Pelayanan publik di bidang perlindungan perempuan dan anak memiliki kompleksitas tersendiri karena menyangkut isu sensitif, membutuhkan kecepatan respons, dan menuntut kompetensi aparatur yang tidak hanya administratif tetapi juga psikososial. Namun, dalam praktiknya, layanan seringkali terhambat oleh prosedur yang panjang, koordinasi antarsektor yang belum optimal, serta keterbatasan digitalisasi pelayanan. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif berbasis studi literatur, penelitian ini menganalisis berbagai temuan akademik terkait reformasi birokrasi, digital governance, dan mekanisme pengaduan seperti SP4N-LAPOR! sebagai instrumen perbaikan layanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Dinas P3A dapat dicapai melalui penyederhanaan SOP, peningkatan kapasitas aparatur, integrasi teknologi informasi, dan penguatan budaya birokrasi yang responsif. Penelitian ini memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik serta rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Dinas P3A, Prosedur Layanan, Evaluasi Kualitas, Reformasi Birokrasi, Kabupaten Tangerang.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of public services at the Tangerang Regency Women's Empowerment and Child Protection Agency (P3A) with a focus on the effectiveness of service procedures and the responsiveness of the regional bureaucracy. Public services in the field of women's and children's protection have their own complexities because they involve sensitive issues, require a quick response, and demand competence from officials that is not only administrative but also psychosocial. However, in practice, services are often hampered by lengthy procedures, suboptimal inter-sectoral coordination, and limited service digitization. Using a descriptive qualitative method based on literature studies, this research analyzes various academic findings related to bureaucratic reform, digital governance, and complaint mechanisms such as SP4N-LAPOR! as instruments for improving public services. The results of the study show that improving service quality at the P3A Office can be achieved through simplifying SOPs, increasing the capacity of officials, integrating information technology, and strengthening a responsive bureaucratic culture. This study provides a comprehensive understanding of the factors that influence the quality of public services and strategic recommendations for local governments in realizing more effective, adaptive, and community-oriented services.

Keywords: Public Services, Local Government, P3A Agency, Service Procedures, Quality Evaluation, Bureaucratic Reform, Tangerang Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi esensial pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memastikan hak-hak administratif maupun sosial warga terpenuhi. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan berkualitas tinggi sebagai wujud akuntabilitas kinerja birokrasi (Miliah & Kusuma, 2020). Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa berbagai instansi pemerintah masih menghadapi tantangan dalam efisiensi prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat rentan, termasuk perempuan dan anak. Tantangan ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan tugas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P3A) Kabupaten Tangerang yang menangani isu sensitif seperti kekerasan, diskriminasi, dan perlindungan kelompok rentan (Dewi, 2022).

Sebagai institusi yang menangani aduan, pendampingan, dan layanan perlindungan, Dinas P3A dituntut untuk memastikan prosedur layanan yang efektif dan tidak berbelit. Namun berbagai penelitian menunjukkan bahwa birokrasi pelayanan publik masih sering menghadapi hambatan berupa SOP yang panjang, koordinasi antarinstansi yang kurang optimal, serta kultur birokrasi yang belum adaptif (Mendrofa et al., 2024). Kondisi ini juga sejalan dengan temuan bahwa layanan pengaduan publik di banyak daerah belum sepenuhnya responsif karena sistem digital dan mekanisme pelaporan belum terintegrasi secara maksimal (Berliana & Yudartha, 2024).

Upaya perbaikan pelayanan publik melalui digitalisasi dan integrasi layanan seperti SP4N-LAPOR telah menjadi strategi nasional untuk meningkatkan kualitas layanan. Studi di berbagai daerah menunjukkan bahwa digital governance mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, meski implementasinya masih perlu konsistensi dan penguatan kapasitas aparatur (Ardiansah et al., 2024; Arifin et al., 2025). Dalam konteks Kabupaten Tangerang, layanan aduan terkait perempuan dan anak membutuhkan respons cepat dan pendekatan multidisiplin, sehingga efektivitas prosedur pelayanan menjadi faktor yang sangat penting.

Selain aspek teknis, peningkatan kualitas pelayanan publik juga berkaitan dengan reformasi birokrasi yang menekankan profesionalitas aparatur, penyederhanaan struktur organisasi, serta pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat (Nalien & Ilham, 2019). Penelitian lain menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik tidak hanya didorong oleh teknologi, tetapi juga oleh perubahan kultur organisasi yang lebih terbuka, empatik, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Poernomo et al., 2025).

Dengan demikian, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas P3A Kabupaten Tangerang, terutama terkait efektivitas prosedur layanan, kesiapan aparatur, serta integrasi teknologi dalam mendukung respons cepat terhadap kasus perempuan dan anak. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai tantangan yang dihadapi serta rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih adaptif, berkualitas, dan berkeadilan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi pelayanan berdasarkan data konseptual dan temuan ilmiah. Melalui pendekatan tersebut, penelitian berfokus pada bagaimana prosedur layanan disusun, dilaksanakan, dan dievaluasi oleh pemerintah daerah.

Metode yang digunakan adalah studi literatur, yaitu dengan menelaah berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan pemerintah. Beberapa referensi utama meliputi penelitian mengenai efektivitas SP4N-LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ardiansah et al., 2024), analisis pelayanan publik berbasis digital (Widiastuti et al., 2025), hingga pelayanan terhadap kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dalam layanan administrasi pemerintah daerah (Oktavianes et al., 2024). Selain itu, kerangka hukum mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menegaskan kewenangan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Indonesia, 2014).

Proses analisis dilakukan melalui identifikasi tema, pengelompokan temuan, serta perbandingan antarliteratur untuk melihat pola, kesamaan, dan perbedaan perspektif. Hasil analisis kemudian disusun secara deskriptif untuk memberikan pemahaman menyeluruh terkait kualitas prosedur layanan pada DP3A Kabupaten Tangerang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standar dan Prosedur Pelayanan

Standar dan prosedur pelayanan merupakan elemen fundamental dalam memastikan kualitas pelayanan publik yang konsisten, dapat dipertanggungjawabkan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pada konteks Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang, standar pelayanan mencakup aspek kejelasan alur layanan, waktu penyelesaian, persyaratan administrasi, serta mekanisme penanganan pengaduan. Penerapan standar ini sangat dipengaruhi oleh regulasi pemerintah daerah yang memberikan kewenangan kepada OPD untuk menyusun dan melaksanakan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat (Indonesia, 2014).

Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa beberapa instansi pemerintah daerah di Indonesia telah menerapkan standar prosedur pelayanan yang lebih sistematis melalui pemanfaatan sistem digital dan integrasi layanan pengaduan, seperti SP4N-LAPOR, yang terbukti meningkatkan efektivitas respons terhadap aduan masyarakat (Ardiansah et al., 2024; Berliana & Yudartha, 2024). Meskipun DP3A Kabupaten Tangerang telah memiliki alur pelayanan yang terstruktur, efektivitas implementasinya sangat bergantung pada konsistensi aparatur dalam mengikuti SOP serta kemudahan masyarakat mengakses layanan, terutama pada kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang membutuhkan respons cepat dan tepat (Dewi, 2022).

Literatur juga menekankan pentingnya inovasi pelayanan publik sebagai strategi peningkatan kualitas prosedur pelayanan di era digital. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan memungkinkan birokrasi bekerja lebih cepat, transparan, dan minim kesalahan administratif (Arifin et al., 2025; Widiastuti et al., 2025). Namun, tantangan muncul ketika kapasitas digital aparatur maupun literasi digital masyarakat belum merata, sehingga prosedur layanan masih berjalan secara campuran antara manual dan elektronik. Kondisi ini juga relevan bagi DP3A yang masih menghadapi hambatan serupa.

Selain digitalisasi, aspek humanis dalam pelayanan publik tetap menjadi penentu kualitas layanan. Pelayanan terhadap kelompok rentan seperti perempuan korban kekerasan dan anak memerlukan standar pelayanan yang sensitif, tidak diskriminatif, dan didukung oleh aparatur yang terlatih (Oktavianes et al., 2024). Artinya, prosedur pelayanan tidak hanya sekadar mengikuti alur administratif, tetapi juga mempertimbangkan aspek psikologis dan keamanan penerima layanan.

Dengan demikian, dari hasil kajian literatur dapat disimpulkan bahwa standar dan prosedur pelayanan pada DP3A Kabupaten Tangerang perlu terus diperkuat melalui

digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyesuaian SOP berbasis kebutuhan kelompok sasaran layanan. Peningkatan kualitas prosedur pelayanan akan sangat bergantung pada integrasi sistem, kepatuhan birokrasi, dan kemampuan memahami sensitivitas kasus yang ditangani.

B. Pemanfaatan Teknologi dan Sistem Pengaduan

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik menjadi pilar penting dalam mewujudkan birokrasi yang lebih cepat, responsif, dan transparan. Di tingkat pemerintah daerah, digitalisasi layanan terbukti mampu menyederhanakan prosedur serta memperpendek waktu penyelesaian administrasi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyediaan akses yang lebih mudah dan pengurangan interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan praktik tidak efisien (Arifin et al., 2025; Widiastuti et al., 2025). Dalam konteks DP3A Kabupaten Tangerang, pemanfaatan teknologi sangat relevan terutama untuk mempercepat proses pelaporan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Salah satu instrumen digital yang banyak digunakan oleh pemerintah daerah di Indonesia adalah sistem SP4N-LAPOR, yang berfungsi mengintegrasikan seluruh pengaduan masyarakat secara nasional. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR mampu meningkatkan kualitas respons pemerintah terhadap aduan publik melalui mekanisme pemantauan yang lebih terukur (Ardiansah et al., 2024; Berliana & Yudartha, 2024). Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga prosedur menjadi lebih inklusif.

Namun demikian, tantangan tetap muncul dalam optimalisasi teknologi, terutama terkait keterbatasan literasi digital baik dari sisi aparatur maupun masyarakat. Beberapa instansi daerah masih menghadapi kendala dalam mengoperasikan sistem pengaduan digital secara konsisten, sehingga laporan masyarakat tidak selalu ditindaklanjuti secara tepat waktu. Kondisi ini juga berpotensi terjadi di DP3A Kabupaten Tangerang, mengingat karakteristik layanan yang bersifat sensitif dan memerlukan respons cepat sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian mengenai layanan bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan (Oktavianes et al., 2024).

Untuk itu, pemanfaatan teknologi pada DP3A perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas aparatur serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Integrasi layanan digital harus didukung oleh sistem monitoring internal yang kuat agar setiap laporan dapat ditangani secara terstruktur dan transparan. Dengan penguatan aspek ini, teknologi pengaduan dapat berfungsi optimal sebagai instrumen utama peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Kapasitas Aparatur dan Budaya Birokrasi

Kapasitas aparatur merupakan komponen utama dalam menentukan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif tidak dapat dicapai tanpa sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis memadai. Dalam konteks Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang, kapasitas aparatur menjadi semakin krusial karena layanan yang diberikan berhubungan langsung dengan kelompok rentan seperti perempuan dan anak yang mengalami kekerasan. Penelitian (Dewi, 2022) menunjukkan bahwa efektivitas penanganan kasus di DP3A sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam memahami prosedur, regulasi, serta dinamika sosial yang melingkupi permasalahan di lapangan.

Selain kompetensi teknis, pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik modern juga menentukan kualitas layanan. Reformasi birokrasi yang dilakukan

pemerintah selama satu dekade terakhir telah menekankan pentingnya aparatur yang profesional, akuntabel, dan adaptif terhadap perubahan (Mendrofa et al., 2024). Aparatur yang tidak memiliki orientasi pelayanan sering kali bekerja secara mekanis dan sekadar mengikuti prosedur, tanpa memperhatikan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Di DP3A, hal ini dapat berdampak serius karena kasus kekerasan memerlukan pendekatan yang empatik, cepat, dan sensitif terhadap kebutuhan korban.

Namun demikian, masih banyak daerah yang menghadapi masalah rendahnya profesionalisme aparatur. Hal ini tercermin dari proses pelayanan yang lamban, kurangnya pemahaman terhadap regulasi, serta terbatasnya kemampuan mengoperasikan teknologi pelayanan digital (Kuswati et al., 2023). Kondisi tersebut juga dapat terjadi di DP3A Kabupaten Tangerang mengingat tingginya beban kerja tetapi tidak diimbangi dengan pelatihan berkala. Aparatur yang tidak mendapatkan peningkatan kapasitas secara rutin akan kesulitan mengikuti perkembangan regulasi maupun inovasi pelayanan publik.

Budaya birokrasi juga memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan publik. Budaya birokrasi yang hierarkis, kaku, dan penuh ketergantungan pada aturan sering kali menghambat kreativitas aparatur dalam memberikan layanan (Miliah & Kusuma, 2020). Dalam banyak kasus, aparatur lebih fokus pada kepatuhan administratif daripada pencapaian hasil pelayanan. Padahal, pelayanan publik yang baik membutuhkan fleksibilitas tertentu agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secara efektif. Di DP3A, budaya birokrasi yang terlalu prosedural bisa menghambat penanganan cepat terhadap laporan kekerasan.

Sejumlah studi juga menunjukkan bahwa budaya kerja yang tidak adaptif kerap membuat pegawai enggan mengambil inisiatif atau melakukan inovasi (Nalien & Ilham, 2019). Hal ini dapat mengakibatkan stagnasi dalam kualitas pelayanan, terutama ketika masyarakat mengharapkan proses yang lebih cepat dan transparan. Pada layanan yang menyangkut isu kekerasan terhadap perempuan dan anak, keterlambatan penanganan dapat berakibat pada dampak psikologis dan keamanan korban. Oleh karena itu, perubahan budaya birokrasi di DP3A menjadi kebutuhan yang mendesak.

Kapasitas aparatur juga terkait erat dengan ketersediaan sarana pelatihan dan pengembangan kompetensi. Pemerintah daerah idealnya menyediakan pelatihan berkelanjutan yang meliputi aspek manajerial, teknis, dan teknologi informasi. Birokrasi daerah yang tidak melakukan pengembangan SDM secara berkala cenderung mengalami penurunan kinerja pelayanan. Pada DP3A, pelatihan terkait pendampingan psikososial, asesmen kasus, serta penggunaan aplikasi digital pengaduan perlu diperkuat demi mendukung efektivitas layanan (Suharyo, 2020).

Selain peningkatan kompetensi, aspek integritas juga menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Integritas aparatur menentukan sejauh mana pelayanan dilakukan secara objektif dan bebas dari konflik kepentingan. Good governance menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam setiap proses pelayanan (“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” 2022). DP3A sebagai instansi yang mengelola isu sensitif harus memastikan bahwa seluruh proses penanganan kasus dilakukan secara profesional dan tidak menyimpang dari standar etis.

Perubahan budaya birokrasi tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan membutuhkan dukungan struktural dan kepemimpinan yang kuat. Pemimpin organisasi publik berperan membangun atmosfer kerja yang kolaboratif, adaptif, dan berorientasi pada hasil pelayanan. Inovasi pelayanan hanya dapat berkembang dalam lingkungan organisasi yang terbuka terhadap pembaruan dan mendorong partisipasi pegawai. Oleh karena itu, kepemimpinan di DP3A harus memastikan bahwa seluruh aparatur memiliki ruang untuk

belajar, berinovasi, dan meningkatkan kualitas layanan (Farhan, 2023).

Secara keseluruhan, peningkatan kapasitas aparatur dan perbaikan budaya birokrasi menjadi prasyarat utama bagi DP3A Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan memperkuat kompetensi teknis, integritas, serta budaya organisasi yang adaptif, DP3A dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan manusiawi, terutama bagi kelompok rentan yang memerlukan perlindungan. Transformasi kapasitas aparatur bukan hanya mendukung efektivitas prosedur, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

D. Tantangan Implementasi dan Upaya Perbaikan

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang masih menghadapi berbagai tantangan struktural maupun teknis yang mempengaruhi efektivitas prosedur layanan. Tantangan tersebut mencakup hambatan birokrasi, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta koordinasi antarinstansi yang masih lemah. Permasalahan ini semakin kompleks ketika DP3A harus menangani kasus yang bersifat sensitif dan membutuhkan respons cepat, seperti kekerasan terhadap perempuan dan anak. Dalam kondisi demikian, setiap keterlambatan atau kekeliruan prosedur dapat berdampak serius bagi keamanan dan kesejahteraan korban. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan birokrasi dalam mengelola proses pelayanan secara efektif dan efisien (Miliah & Kusuma, 2020; Suharyo, 2020).

Di sisi lain, dinamika tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas pelayanan publik turut meningkatkan tekanan bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki tata kelola layanan. Masyarakat kini menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah dijangkau, sejalan dengan implementasi digitalisasi layanan di berbagai daerah (Arifin et al., 2025). Dalam konteks DP3A, transformasi digital belum berjalan optimal karena masih terdapat hambatan teknis maupun keterbatasan kompetensi aparatur dalam memanfaatkan sistem digital. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi secara keseluruhan untuk beradaptasi dengan perubahan. Oleh karena itu, identifikasi masalah dan strategi perbaikan yang tepat menjadi langkah mendasar untuk mendorong peningkatan pelayanan.

a. Tantangan Birokrasi dan Koordinasi Lintas Sektor

Salah satu tantangan utama DP3A adalah birokrasi yang masih kaku dan berlapis sehingga memperlambat proses pengambilan keputusan. Prosedur administrasi yang panjang sering menjadi hambatan dalam penanganan kasus kekerasan, yang idealnya memerlukan mekanisme respons cepat. Hambatan birokrasi ini diperburuk oleh budaya kerja yang menekankan kepatuhan administratif daripada orientasi pada hasil (Miliah & Kusuma, 2020). Ketika aparatur terjebak dalam alur prosedural yang rumit, pelayanan menjadi lambat dan masyarakat mengalami ketidakpastian.

Tantangan lain muncul dari lemahnya koordinasi lintas sektor, terutama dengan kepolisian, rumah sakit, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat. Padahal, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak menuntut keterlibatan banyak pihak untuk mendapatkan penanganan komprehensif. DP3A Kabupaten Tangerang membutuhkan dukungan kolaboratif untuk memastikan proses pendampingan korban berjalan selaras dengan regulasi dan kebutuhan di lapangan (Dewi, 2022). Ketika koordinasi tidak berjalan lancar, proses rujukan menjadi lambat dan penanganan kasus sering terhambat.

Selain itu, keterbatasan sumber daya organisasi, seperti minimnya tenaga pendamping profesional dan kurangnya unit khusus penanganan kasus dengan sistem terpadu, membuat koordinasi semakin sulit. Ketika jumlah kasus meningkat, aparatur kewalahan dan tidak mampu menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat secara efektif. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan struktur organisasi dan penyederhanaan mekanisme komunikasi antarinstansi agar proses penanganan berjalan lebih efisien dan terarah.

b. Keterbatasan Teknologi dan Optimalisasi Sistem Layanan Digital

Pemanfaatan teknologi merupakan salah satu kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik modern. Namun, DP3A Kabupaten Tangerang masih menghadapi kendala dalam optimalisasi sistem layanan digital dan pengaduan berbasis aplikasi. Banyak aparatur yang belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! ataupun platform pendukung lainnya, sehingga pengelolaan laporan masyarakat belum berjalan efektif (Ardiansah et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya membutuhkan perangkat teknologi, tetapi juga kompetensi SDM yang mampu mengoperasikannya.

Selain kompetensi aparatur, infrastruktur teknologi yang belum merata menjadi tantangan tersendiri. Beberapa masyarakat yang melaporkan kasus kekerasan tidak selalu memiliki akses internet stabil atau perangkat digital memadai, sehingga proses pengaduan sering tertunda. Penelitian Berliana & Yudartha (2024) menemukan bahwa keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR! sangat dipengaruhi oleh kapasitas pengguna dan kesiapan teknologi. Jika salah satu pihak tidak siap, maka sistem tidak dapat berfungsi optimal.

Kurangnya integrasi antara sistem digital internal DP3A dengan platform nasional juga menjadi hambatan dalam pengelolaan data kasus. Ketika data tidak terhubung secara otomatis, aparatur harus memasukkan data secara manual, meningkatkan beban kerja dan kemungkinan terjadinya kesalahan administratif. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur digital dan pelatihan intensif bagi aparatur menjadi langkah strategis untuk memastikan layanan digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara nyata.

c. Beban Kerja Tinggi dan Kekurangan SDM Profesional

DP3A sebagai instansi yang menangani isu pemberdayaan perempuan dan anak memiliki beban kerja tinggi, terutama terkait maraknya kasus kekerasan dalam rumah tangga, perundungan, dan eksplorasi anak. Aparatur sering menghadapi banyak kasus dalam satu waktu, sehingga proses pendampingan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Kondisi ini diperburuk dengan jumlah SDM profesional yang terbatas, seperti psikolog, konselor, atau tenaga pendamping yang terlatih.

Keterbatasan SDM profesional berdampak langsung pada kualitas asesmen kasus, proses mediasi, hingga pendampingan korban. Ketika aparatur tidak memiliki kapasitas yang memadai, kualitas layanan menjadi tidak optimal meskipun prosedur layanan sudah tersedia. Hal ini sesuai dengan temuan Suharyo (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM dan kemampuan organisasi dalam mengelola beban kerja secara efektif.

d. Upaya Perbaikan Prosedur dan Peningkatan Kapasitas Aparatur

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, DP3A perlu melakukan perbaikan prosedur pelayanan agar lebih sederhana, cepat, dan responsif. Penyederhanaan alur birokrasi dapat mempercepat proses penanganan kasus dan meminimalkan hambatan administratif. Penerapan standar pelayanan yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami masyarakat juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan

transparansi layanan publik.

Selain penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkala menjadi kebutuhan mendesak. Pelatihan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi, pendekatan psikososial, manajemen data digital, serta penggunaan aplikasi pengaduan. Farhan (2023) menekankan bahwa inovasi pelayanan hanya muncul ketika aparatur memiliki kompetensi yang memadai dan lingkungan kerja mendukung proses belajar berkelanjutan. Dengan demikian, upaya perbaikan akan lebih efektif jika dilakukan secara simultan antara penguatan SDM dan pemberian prosedur organisasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keterpaduan antara standar prosedur, kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi, serta responsivitas birokrasi dalam mengelola pengaduan. Standar pelayanan yang jelas dan terukur terbukti menjadi fondasi utama terciptanya pelayanan yang konsisten, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam banyak kasus, kegagalan pelayanan justru terjadi karena standar tidak diterapkan secara disiplin atau belum dipahami secara menyeluruh oleh pelaksana teknis.

Pemanfaatan teknologi informasi memberikan peluang besar untuk memperbaiki transparansi, mempercepat akses layanan, dan memperluas jangkauan pengawasan masyarakat. Sistem pengaduan berbasis digital juga meningkatkan akuntabilitas dengan menghadirkan bukti jejak layanan (service trail) yang dapat dievaluasi secara berkala. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, serta konsistensi komitmen institusi dalam menjaga keberlanjutan inovasi layanan.

Secara keseluruhan, pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat terwujud ketika seluruh elemen birokrasi bekerja secara sinergis. Upaya perbaikan membutuhkan adaptasi berkelanjutan, peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan budaya kerja, serta penciptaan mekanisme kontrol yang inklusif terhadap partisipasi warga. Pelayanan publik ideal bukan hanya soal kecepatan dan efisiensi, tetapi juga tentang bagaimana layanan mampu menghadirkan rasa aman, adil, dan dipercayai oleh publik sebagai wujud nyata hadirnya negara dalam memenuhi kebutuhan warganya.

DAFTAR PUSTAKA

- Nuraeni, S., Safdar, S., Aprilia, D., & Fakthuri. (2025). Pengaruh E-Government Tangsel Siaga Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 8. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2585>
- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang Ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6). <https://doi.org/10.61292/shkr.183>
- Adellia Oktavianes, Agus Sjafari, & Ima Maisaroh. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.258>
- Ahmad Aziz Ardiansah, Yusuf Fadli, Ahmad Chumeidi, & Dharma Hermawan. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093>

- Dewi, R. S. (2022). IMPLEMENTASI STRATEGI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (DP3A) DALAM MENEKAN PENINGKATAN ANGKA KEKERASAN SEKSUAL ANAK DI KABUPATEN TANGERANG, INDONESIA. *Jurnal Anifa: Studi Gender Dan Anak*, 3(2), 120-137. <https://doi.org/10.32505/anifa.v3i2.4883>
- Arifin, Z., Subagja, I. K. ., & Hakim, A. . (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>
- Widiastuti, I., Mulyaningsih, & Geohansa, A. (2025). Deksripsi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Digital di Kecamatan Studi Kasus Kecamatan Cibinong. *Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 5(2), 330-338. <https://doi.org/10.11594/jesi.05.02.09>
- Nalien, E. M., & Ilham, T. (2019). The Effect of Bureaucratic Reforms Implementation for Optimizing of Governance in Indonesia (Focus on the Public Service Innovation in Local Government Institutions). *International Journal of Kybernetology*, 3(2). <https://doi.org/10.33701/ijok.v3i2.592>
- Miliah, R., & Kusuma, Y. (2020). Reformasi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 3(2). <https://doi.org/10.15575/jbpd.v3i2.13560>
- MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. (2022). *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Suharyo, A. (2020). Kualitas Birokrasi Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (Studi Kasus di Kabupaten Tulang Bawang, Lampung). PUBLICA. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/publica/article/view/394>
- Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., & Lubis, A. F. (2024). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)*, 8(1). <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6811>
- Kuswati, Y., Kusmayadi, D., & Hartati, T. (2023). The Role of Bureaucracy on the Effectiveness of Public Services. *International Journal of Social Sciences & Humanities Research*, 6(2). <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v6-i2-37>
- Poernomo, H., Novi Yanto, H., & Punawan, H. (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. *Jurnal Stia Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 11(1), 33–44. <https://doi.org/10.56135/jsb.v11i1.200>
- Dytihana, Z. A., Fahlevvi, M. R., & Zahrafi, W. (2025). From Bureaucracy to Efficiency: The Impact of Licensing Service Quality on Increasing Regional Investment: A Case Study at the Pekanbaru Public Service Mall. *Jurnal Bina Praja*, 17(2). <https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025-2560>
- Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The Effectiveness of Public Services in Realizing Good Governance. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 5(1Sp), 77–83. <https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327>
- Farhan, A. (2023). Public Service Innovations in Indonesia Local Government. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN. (2022). *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(1), 109-121. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Praditya, E., Maarif, S., Ali, Y., Saragih, H. J. R., Sutanto, Duarte, R., & Suprapto, F. A. (2024). Public Service During the Jokowi Administration: An Examination of High-Quality Services Delivery 2014 to 2016. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 8(2), 95–104. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v8n2.p95-104>
- Presiden, R. I. (2014). Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Jakarta: Sekretaris Negara RI.