BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan di mana penyedia layanan berinteraksi langsung dengan pelanggan serta menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen (Pasolong 2019).

Selanjutnya, istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris *public*, yang memiliki arti umum, masyarakat, atau negara. Dalam bahasa Indonesia, publik merujuk pada sesuatu yang bersifat umum, melibatkan banyak orang, atau bersifat massal. Selanjutnya, pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memanfaatkan berbagai fasilitas umum, baik dalam bentuk jasa maupun non-jasa (Aprianty 2016).

Pelayanan publik berarti melayani kebutuhan orang, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memuaskan penerima layanan (Wismayanti dan Purnamaningsih 2021). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus menerapkan prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran .
c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam memberikan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005) dalam (Setiadi 2016) mengemukakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

a. transparansi, yaitu pelayanan publik harus bersifat terbuka sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengetahui prosedur, biaya yang sesuai dengan standar layanan yang berlaku
b. Akuntabilitas, yaitu proses dan hasil pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang berlaku
c. kondisional, yaitu pelayanan publik harus menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat serta lingkungan sosial, ekonomi, dan budaya lokal
d. partisipatif, yaitu masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik dengan memberikan masukan, saran, ataupun pengawasan.
e. kesamaan hak, yaitu setiap warga negara berhak atas pelayanan publik tanpa diskriminasi
f. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu dalam proses pelayanan publik hak masyarakat untuk mendapatkan layanan harus diimbangi dengan kewajibannya untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Terdapat 5 indikator pelayanan publik menurut Zeithmal dalam (Amba et al., 2023) diantaranya adalah sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)
Merupakan indikator yang mencerminkan ketersediaan fasilitas dan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk tenaga kerja maupun sarana dan prasarana pendukung penunjang layanan.
b. *Reliability* (Kehandalan)
Aspek ini menekankan pada ketepatan dan keandalan dalam memberikan layanan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan
c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Merupakan indikator yang berkaitan dengan kesiapan dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Respons yang cepat terhadap kebutuhan

masyarakat dalam menerima layanan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik.

d. *Assurance* (Jaminan)
   Indikator ini mengacu pada jaminan kepercayaan dan keamanan bagi konsumen, termasuk etika dan moral yang diterapkan dalam proses pelayanan
e. *Empathy* (Empati)
   Merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana penyedia layanan memahami serta memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Gasperz (Furqoni 2020) menyebutkan bahwa kualitas mencakup keistimewaan produk atau layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tidak mengandung cacat atau kerusakan. Trigono juga mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dipenuhi oleh suatu kelompok mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa (Furqoni 2020).

Fandy Tjiptono (2004) dalam (Pasolong 2019) mengemukakan sudut pandangnya tentang kualitas adalah

a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
b. kecocokan untuk pemakaian
c. perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
d. bebas dari kerusakan
e. pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
f. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
g. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Jamaluddin (2016), kualitas pelayanan menjadi dasar dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena substansi pelayanan terletak pada kualitas, bukan sekadar pada tersedianya layanan. Kualitas yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Di sisi lain, Suryantoro dan Kusdyana (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik harus dilihat secara menyeluruh, mencakup aspek manusia, proses, dan lingkungan. Mereka menyebutkan bahwa pelayanan

yang baik bukan hanya soal kecepatan atau ketepatan waktu, tetapi juga terkait dengan kenyamanan, empati petugas, serta keterlibatan masyarakat.

3. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan konsep pelayanan yang menekankan pada penyampaian layanan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Tjiptono (Usman et al, 2021) menjelaskan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) mencakup empat unsur utama yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Unsur-unsur tersebut menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan.

Barata (dalam Usman et al, 2021) menyebutkan bahwa pelayanan prima berarti memberikan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan dengan tujuan menciptakan kepuasan, sehingga pelanggan akan menjadi loyal terhadap penyedia layanan. Sementara itu, Sinambela (Hidayatullah 2024) memaknai pelayanan prima sebagai pelayanan publik yang dilandasi oleh prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan.

Tujuan utama pelayanan prima adalah untuk menciptakan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh lembaga publik maupun swasta. Elvina dan Rahmah (dalam Usman et al., 2021) menyatakan bahwa pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat, serta menumbuhkan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan. Kepuasan ini sangat penting dalam menciptakan loyalitas masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta membangun reputasi positif bagi lembaga. Menurut Hidayatullah (2024), pelayanan prima juga bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang cepat, sederhana, aman, nyaman, dan terjangkau. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini menjadi bagian dari reformasi birokrasi yang mendorong

transparansi dan efisiensi, sekaligus mengurangi praktik-praktik maladministrasi seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.

4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Rangkuti (dalam Riani 2021), strategi adalah perencanaan induk yang bersifat komprehensif, yang menjelaskan bagaimana organisasi akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, Siagian (dalam Hery 2019) menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun pandangan Osborne dan Plastrik yang menekankan bahwa strategi mewirausahakan birokrasi pemerintahan pada hakekatnya adalah yang berhubungan dengan “Transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektivitas, efisiensi, dan kemampuan untuk melakukan inovasi dimana transformasi ini dicapai dengan mengubah tujuan, sistem intensif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan organisasi pemerintah (Danil et al. 2020). Selanjutnya, Osborne dan plastrik dalam (Danil et al. 2020) mengemukakan lima strategi untuk menjalankan pemerintahan wirausaha yaitu :

a. Strategi Inti

   Strategi ini menekankan kejelasan tujuan, peran, dan arah organisasi dalam melaksanakan fungsi pemerintahan. Tujuannya adalah menciptakan orientasi yang jelas bagi seluruh aparatur dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini, strategi inti berfungsi sebagai fondasi arah kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik.

b. Strategi Konsekuensi

Fokus utama strategi ini adalah insentif dan konsekuensi atas kinerja, baik bagi individu maupun organisasi. Strategi ini diterapkan dengan cara membangun sistem reward bagi pegawai berprestasi dan memberi konsekuensi bagi kinerja yang rendah. Indikatornya mencakup persaingan terkendali, manajemen usaha, dan manajemen kinerja.

c. Strategi Pelanggan

Strategi ini menempatkan masyarakat sebagai pelanggan utama layanan publik, dan menuntut birokrasi untuk lebih bertanggung jawab serta responsif terhadap kebutuhan publik. Fokusnya mencakup pilihan pelanggan, kompetisi dalam pelayanan, dan jaminan mutu layanan, sehingga pemerintah lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat.

d. Strategi Kontrol

Strategi ini bertujuan untuk membagi kewenangan pengambilan keputusan, tidak hanya berada di tangan atasan, tetapi juga melibatkan pegawai dan masyarakat. Fokusnya adalah pemberdayaan, agar organisasi lebih fleksibel serta masyarakat punya ruang untuk ikut terlibat. Dengan begitu, pelayanan menjadi lebih cepat, terbuka, dan sesuai kebutuhan lapangan.

e. Strategi Budaya

Strategi budaya adalah komponen penting dari struktur yang menentukan sikap, nilai, norma, dan harapan pemerintah. Budaya dibentuk oleh unsur pendorong lainnya, seperti tujuan, insentif, akuntabilitas, dan kekuasaan. Perubahan pada faktor-faktor tersebut akan turut memengaruhi perubahan budaya organisasi. Dalam strategi ini, fokus utamanya adalah pada pembentukan budaya itu sendiri, dan keberhasilannya diukur melalui tiga

aspek, yaitu penciptaan rasa kebersamaan, perubahan kebiasaan, serta perubahan pola pikir.

Adapun strategi dalam mewujudkan pelayanan prima Menurut Riani (2021) mencakup beberapa aspek penting, yaitu:

a. Peningkatan Kualitas Perilaku dan Profesionalisme Aparatur, yang dimana Profesionalisme aparatur adalah dasar dari layanan publik yang berkualitas. Ini termasuk kompetensi teknis, kepatuhan terhadap hukum, dan penempatan staf yang sesuai dengan bidang keahlian mereka. Mereka yang bekerja sebagai profesional akan lebih siap untuk memberikan layanan yang ramah, tanggap cepat , dan akurat.
b. Penyederhanaan Prosedur dan Regulasi, Prosedur birokrasi yang rumit merupakan hambatan utama bagi pelayanan publik. Oleh karena itu, pendekatan untuk meningkatkan layanan juga harus fokus pada pembuatan kebijakan yang cepat, sederhana, dan mudah dipahami. Standar pelayanan minimal diperlukan untuk menjamin integritas, akuntabilitas, dan pencegahan penyimpangan.
c. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pendukung, Kualitas layanan ditentukan oleh dukungan fasilitas dan sumber daya manusia . Infrastruktur fisik yang memadai adalah tanggung jawab pemerintah. Selain itu, strategi penting untuk mempercepat dan mempermudah layanan dalam era digital adalah penggabungan teknologi informasi dan komunikasi.
d. Transformasi Pola Pikir (Mindset) Aparatur, Ini adalah strategi penting lainnya untuk mengubah pola pikir karyawan dari budaya "mengatur" menjadi budaya "melayani". Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan, lokakarya, atau diklat yang menekankan bahwa pelayanan adalah kebutuhan dan tanggung jawab moral . Dengan metode ini, diharapkan

muncul keinginan dalam, atau keinginan intrinsik, untuk melayani secara benar dan berkualitas.

5. Penelitian terdahulu

Dalam hal ini peneliti akan membahas tinjauan penelitian yang mencakup berbagai konsep yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Hasil penelitian sebelumnya akan dikaji dan dianalisis secara mendalam untuk mendukung pemahaman yang lebih komprehensif terhadap topik yang diteliti.

1. Penelitian pertama dari jurnal oleh Rusdi, Anwar Parawangi dan Ihyani Malik, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Makassar" Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, Hasil dari penelitian ini meneliti hubungan antara kualitas layanan PDAM Kota Makassar dan kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelanggan menilai kualitas layanan sebagai faktor penting, dengan skor rata-rata 4,25 (kategori sangat baik). Namun, beberapa aspek seperti pemahaman pegawai tentang pelayanan, keramahan staf, dan kenyamanan fasilitas pembayaran masih perlu diperbaiki. Kepuasan pelanggan juga dinilai baik, dengan skor rata-rata 4,21, meski ada kekurangan pada aspek tarif dan kecepatan penanganan keluhan. Analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t-hitung 4,002 yang lebih besar dari t-tabel 1,984, membuktikan bahwa semakin baik layanan PDAM, semakin tinggi kepuasan pelanggan.(Rusdi, Parawangi et al., 2021)

2. Penelitian kedua dari jurnal Arthur Toding, Mimi Arifin dan Yashinta K. D. Sutopo, dengan judul "Evaluasi dan Arahan Peningkatan Pelayanan Air Bersih di Kota Makassar" Metode yang digunakan di dalam penelitian ini

menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta analisis spasial menggunakan pemetaan melalui aplikasi ArcMap, Hasil penelitian ini,analisis menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi layanan air bersih adalah sumber air, kapasitas produksi, jumlah penduduk, kebocoran pipa, serta manajemen distribusi dan pembiayaan. Permasalahan utama yang dikeluhkan masyarakat meliputi air tidak mengalir, kebocoran pipa, pembayaran bermasalah, serta air kotor dan berbau. Pada tahun 2019, tercatat 814 laporan air tidak mengalir dan 305 kasus kebocoran pipa, menjadikannya kendala terbesar dalam layanan PDAM. Untuk meningkatkan pelayanan, penelitian merekomendasikan penambahan sumber air, seperti memanfaatkan air sungai dan pemanenan air hujan, serta perbaikan sistem distribusi menggunakan pipa berkualitas tinggi (HDPE) guna mengurangi kebocoran. Secara keseluruhan, peningkatan kapasitas produksi dan distribusi air bersih sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus bertambah. (Toding, Arifin et al., 2021)

3. Penelitian ketiga jurnal yang dibuat oleh Dandy Risno, Muh. Fuad Azis dan Rimba Arief dengan judul "Strategi Peningkatan Pelayanan Air Minum di Kelurahan Buntusu Kota Makassar" Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda, Hasil analisis penelitian mengenai strategi peningkatan pelayanan air minum di Kelurahan Buntusu, Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan air minum memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linier, ditemukan bahwa pelayanan air minum (X2) dan kuantitas air minum (X4) memiliki dampak yang signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Sebaliknya, faktor kualitas air minum (X1) dan kontinuitas air minum (X3) tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan air minum, analisis SWOT digunakan guna merumuskan strategi yang dapat diterapkan. Beberapa langkah yang direkomendasikan antara lain pengembangan infrastruktur air minum, peningkatan kapasitas produksi serta penambahan sumber air untuk memastikan ketersediaan yang lebih optimal. Selain itu, diperlukan kerja sama antar daerah dan pemangku kepentingan guna menjaga infrastruktur perpipaan dari potensi gangguan, seperti banjir. Seiring dengan pertumbuhan penduduk, peningkatan kualitas air minum juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. (Risno, Fuad Azis et al., 2022)

B. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. *Policy Brief*

a. Definisi *Policy Brief*

Policy Brief adalah sebuah dokumen ringkas yang berisi rekomendasi kebijakan yang nantinya ditujukan kepada pembuat kebijakan. Dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 (LAN 2017) Tentang Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bagi Analis Kebijakan mendefinisikan,

> "*Policy Brief* yang disebut juga sebagai Risalah Kebijakan adalah Tulisan ilmiah yang ringkas dan berfokus pada isu kebijakan tertentu serta menawarkan alternatif solusi atas permasalahan kebijakan yang membutuhkan perhatian cepat dari pembuat kebijakan".

Selanjutnya, Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah *Policy Brief* adalah

> “Merupakan suatu media yang menguraikan dasar rasional dalam pemilihan sebuah alternatif kebijakan tertentu atau rangkaian tindakan dalam sebuah kebijakan saat ini. Biasanya digunakan dalam proses advokasi kebijakan sebagai alat untuk meyakinkan para pengambil kebijakan/kelompok sasaran mengenai urgensi masalah saat ini dan kebutuhan untuk mengadopsi alternative yang disukai. Oleh karena itu, bentuk media ini berfungsi sebagai pendorong untuk mengambil tindakan”.

Policy brief memiliki kelebihan ringkas, bias segera dibuat, spesifik, dan mendorong logika kebijakan Dwiyanto (2012) dalam (Makhya & Mukhlis 2021). Secara detail, komponen *policy brief* Menurut Tsai dalam (Makhya & Mukhlis 2021) adalah:

1) Ringkasan Eksekutif, Ringkasan eksekutif berfungsi untuk memberikan keyakinan kepada para pengambil keputusan bahwa laporan ini didasarkan pada penelitian atau analisis yang mendalam. Dengan membaca secara ringkas, mereka dapat langsung memahami urgensi dan signifikansi isu yang dibahas. Secara umum, ringkasan eksekutif mencakup, Penjelasan mengenai permasalahan yang memerlukan penyelesaian segera, alasan serta argumen terkait perlunya perubahan atau perbaikan terhadap kebijakan yang saat ini berlaku, dan Rekomendasi sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada.
2) Konteks dan pentingnya masalah, Bagian ini menyajikan argumen yang bertujuan untuk meyakinkan para pembuat kebijakan bahwa terdapat permasalahan krusial dan mendesak yang menuntut segera diambilnya keputusan atau tindakan. Konteks dan signifikansi masalah biasanya ditempatkan di awal pendahuluan dalam policy brief dan mencakup beberapa elemen utama, Yaitu Pernyataan yang jelas mengenai isu atau permasalahan yang perlu menjadi perhatian, Ringkasan singkat tentang akar penyebab dari permasalahan tersebut,

serta Penjelasan mengenai dampak kebijakan yang ditimbulkan oleh masalah yang diangkat.

3) Kritik pilihan kebijakan, Bagian ini menguraikan keterbatasan atau kekurangan dari kebijakan yang saat ini diterapkan serta menyoroti perlunya perubahan kebijakan, termasuk aspek yang harus diperbaiki. Secara umum, evaluasi terhadap kebijakan yang berlaku mencakup, Ringkasan singkat mengenai kebijakan yang saat ini diterapkan, serta Argumen yang menjelaskan alasan dan cara kebijakan saat ini tidak berjalan secara efektif atau mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.
4) Rekomendasi kebijakan, Bagian ini bertujuan untuk menyampaikan rekomendasi yang terperinci serta meyakinkan bahwa kebijakan yang ada saat ini perlu mengalami perubahan. Secara umum, usulan kebijakan mencakup, Langkah-langkah konkret yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan, serta Dalam beberapa kasus, paragraf penutup yang menegaskan urgensi tindakan atau intervensi segera.
5) Lampiran, Meskipun laporan ini ringkas dan ditujukan khusus bagi pembuat kebijakan, dalam beberapa kasus menyusun policy brief dapat menambahkan lampiran berisi data pendukung. Keberadaan lampiran perlu dipertimbangkan jika benar-benar diperlukan untuk memperjelas informasi yang disajikan. Namun, jika isi laporan sudah cukup jelas dan tidak berpotensi menimbulkan interpretasi ganda di kalangan publik, maka lampiran dapat dihilangkan.

b. Fungsi Policy Brief

Setiap luaran yang dihasilkan dari analisis kebijakan memiliki manfaat terutama bagi penentu kebijakan. Fungsi *policy brief* pada dasarnya terdiri dari 2 jenis yaitu:

a. Fungsi advokasi, yaitu memberikan pilihan terhadap sebuah solusi. Dengan fungsi ini, *policy brief* menjawab pertanyaan mengapa harus memilih kebijakan tersebut? Apakah keberhasilan yang akan didapat? Dalam kaitannya dengan penyusunan kebijakan, *policy brief* menurut Brindis & Macfarlane (2019) berfungsi dalam proses adopsi kebijakan dengan melobi anggota parlemen agar menerima rancangan undang-undang sebagai regulasi.
b. Fungsi eksplorasi yaitu memberikan informasi mendalam tentang hal-hal yang harus dipersiapkan atau dilakukan jika suatu kebijakan dipilih. Sehingga fungsi ini menjawab apakah jenis dan berapa banyak sumberdaya yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu kebijakan? *policy brief* dapat berfungsi untuk mengkomunikasikan analisis terhadap pengembalian investasi dari suatu implementasi kebijakan, memberi masukan dalam rancangan suatu kebijakan dan mempengaruhi perubahan kebijakan.

1. Sistematika Penyusunan *Policy Brief*

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan Di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, policy brief dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

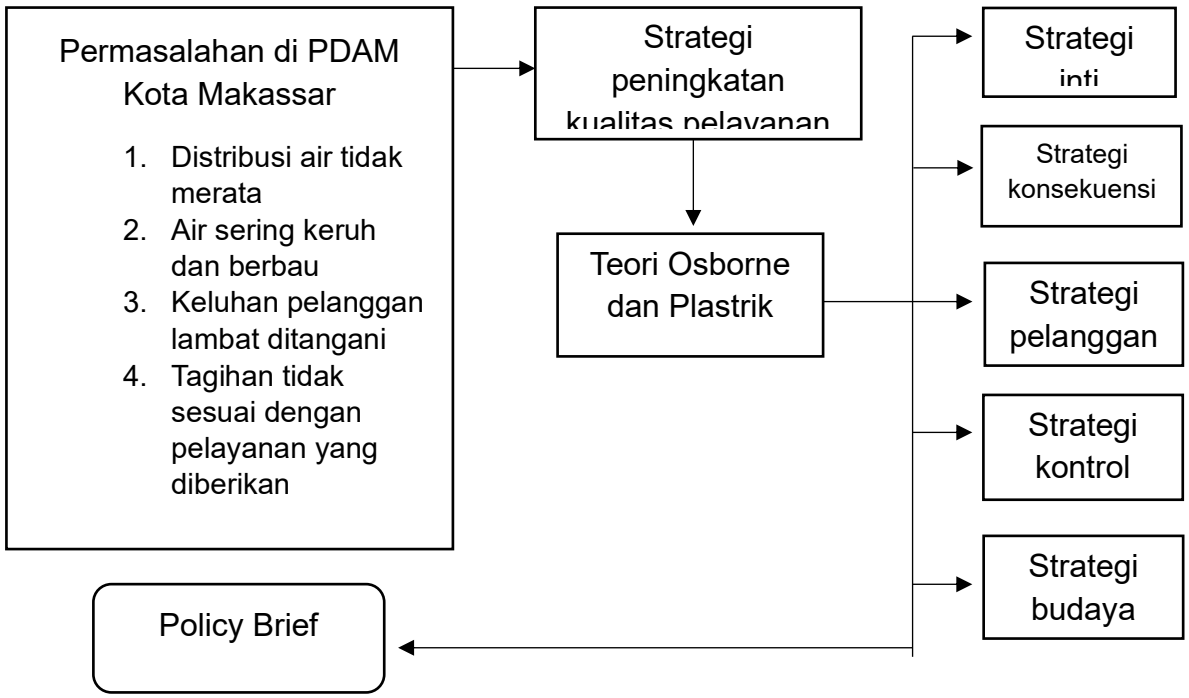
1) Judul, *policy brief* harus mencerminkan isi utama dokumen secara ringkas dan menarik perhatian. Judul yang efektif mengkomunikasikan

dengan jelas topik dan fokus kebijakan yang dibahas, sehingga pembaca dapat segera memahami isu yang diangkat.

2) Ringkasan, *policy brief* terdiri dari sekitar 150 kata yang menyajikan tujuan dan rekomendasi utama secara singkat dan padat. Bagian ini diawali dengan pernyataan pendek yang menarik untuk mendorong pembaca melanjutkan pembacaan dokumen.
3) Pendahuluan, menjelaskan arti dan urgensi masalah yang disampaikan dengan menggambarkan mengapa isu tersebut penting dan perlu mendapat perhatian. Bagian ini juga menyampaikan tujuan penelitian yang mendasari policy brief serta memberikan gambaran umum tentang temuan-temuan penting dan kesimpulan utama.
4) Metodologi, menyajikan ringkasan fakta-fakta penting terkait isu yang dibahas dan menjelaskan masalah beserta konteksnya secara mendalam. Bagian ini juga menguraikan metode penelitian yang digunakan dan pendekatan analisis yang diterapkan.
5) Hasil/Temuan, menguraikan temuan-temuan utama dari penelitian atau kajian yang telah dilakukan. Temuan disajikan dengan dukungan data-data penting yang memperkuat argumentasi.
6) Implikasi dan rekomendasi, menguraikan konsekuensi dari temuan penelitian terhadap kebijakan yang ada atau yang akan dikembangkan. Rekomendasi yang diberikan bersifat konkret, spesifik, dan dapat ditindaklanjuti oleh para pengambil kebijakan. Bagian ini juga menjelaskan langkah-langkah praktis yang perlu diambil, konsekuensi yang mungkin timbul jika rekomendasi diterapkan, serta pertimbangan terkait waktu, sumber daya, dan prasyarat untuk implementasi rekomendasi tersebut.

C. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti, 2025

D. Definisi Operasional

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Strategi peningkatan kualitas pelayanan dimaknai sebagai langkah-langkah terstruktur dan terarah yang diambil oleh PDAM Kota Makassar dalam menjawab berbagai persoalan pelayanan air bersih, dengan tujuan menciptakan pelayanan publik yang prima, responsif, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Strategi ini merujuk pada pendekatan Osborne dan Plastrik (Danil et al., 2020) yang terdiri dari:

a. Strategi Inti, yakni kejelasan tujuan dan arah organisasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan;
b. Strategi Konsekuensi, pemberian insentif dan konsekuensi terhadap kinerja individu dan unit kerja;

c. Strategi Pelanggan, fokus pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan;

d. Strategi Kontrol, pelimpahan kewenangan serta pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan;

e. Strategi Budaya, pembentukan budaya kerja yang profesional, kolaboratif, dan berorientasi melayani.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kemampuan PDAM Kota Makassar dalam memberikan layanan air bersih yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan teori Tjiptono (Pasolong, 2019), kualitas dilihat dari segi kesesuaian dengan standar, kepuasan pelanggan, serta minimnya keluhan. Kualitas pelayanan dianalisis dari aspek tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), meskipun tidak diukur secara kuantitatif, namun digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan strategi perbaikan.

3. Permasalahan Pelayanan

Permasalahan pelayanan dimaknai sebagai bentuk ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan PDAM dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, seperti:

a. Distribusi air yang tidak merata
b. Kualitas air yang keruh dan berbau
c. Penanganan keluhan yang lambat dan tidak responsif
d. Ketidaksesuaian tarif dengan kualitas layanan