YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i4.11411

PERAN BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM PEMBINAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS RAMAH KELOMPOK RENTAN

The Role of Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat in Fostering Vulnerable Group-Friendly Public Services

Annisa Noviyani & Zikri Alhadi
Universitas Negeri Padang
Annisanoviyani3@gmail.com; zikrialhadi@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 8, 2026	Jul 6, 2026	Jul 18, 2026	Jul 23, 2026

Abstract

Public service is a primary responsibility of the government in ensuring the fulfillment of the public's right to services that are equitable, accessible, and nondiscriminatory, including for persons with disabilities, older adults, pregnant women, children, and individuals with specific limitations. Although various regulations concerning public services responsive to vulnerable groups have been established, the implementation of these service standards among regional government agencies continues to show varying levels of achievement. This study aims to analyze the role of the Organization Bureau of the Regional Secretariat of West Sumatra Province in guiding the implementation of public service standards responsive to vulnerable groups among regional government agencies and to identify the constraints encountered in the guidance process. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were obtained through in-depth interviews, observations, and documentation studies involving officials of the Organization Bureau, regional government agencies, service users, and public service experts. The data were analyzed through the stages of reduction, presentation, and conclusion drawing. The results showed that the Organization Bureau performed a regulatory role through the formulation of public service guidelines and policies, a

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

facilitative role through outreach, training, and assistance for regional government agencies, and a catalytic role through monitoring, evaluation, and the provision of recommendations for service improvement. However, the implementation of guidance has not been optimal because of budget constraints, unequal availability of service facilities and infrastructure, differences in readiness among regional government agencies, and the limited competence of personnel in serving vulnerable groups. This study concludes that optimizing inclusive and equitable public services requires strengthening the guidance function, improving personnel capacity, ensuring the equitable provision of facilities and infrastructure, and maintaining continuous coordination among regional government agencies. These findings contribute to the development of inclusive public service governance while providing a practical basis for local governments to improve the quality of services for vulnerable groups.

Keywords: Organization Bureau; Vulnerable Groups; Inclusive Public Services; Service Guidance; Public Service Standards

Abstrak: Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas layanan yang adil, mudah diakses, dan nondiskriminatif, termasuk bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, anak-anak, dan masyarakat dengan keterbatasan tertentu. Meskipun berbagai regulasi mengenai pelayanan publik ramah kelompok rentan telah ditetapkan, penerapan standar pelayanan tersebut pada perangkat daerah masih menunjukkan capaian yang beragam. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam membina penerapan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan pada perangkat daerah serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pembinaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang melibatkan pejabat Biro Organisasi, perangkat daerah, pengguna layanan, dan pakar pelayanan publik. Data dianalisis melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Organisasi menjalankan peran sebagai regulator melalui penyusunan pedoman dan kebijakan pelayanan publik, sebagai fasilitator melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan kepada perangkat daerah, serta sebagai dinamisator melalui pemantauan, evaluasi, dan pemberian rekomendasi perbaikan layanan. Namun, pelaksanaan pembinaan belum optimal karena keterbatasan anggaran, belum meratanya sarana dan prasarana pelayanan, perbedaan tingkat kesiapan antarperangkat daerah, serta terbatasnya kompetensi aparatur dalam melayani kelompok rentan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan memerlukan penguatan fungsi pembinaan, peningkatan kapasitas aparatur, pemerataan sarana dan prasarana, serta koordinasi yang berkelanjutan antarperangkat daerah. Temuan ini berkontribusi terhadap pengembangan tata kelola pelayanan publik inklusif sekaligus menjadi dasar praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Kata Kunci: Biro Organisasi; Kelompok Rentan; Pelayanan Publik Inklusif; Pembinaan Pelayanan; Standar Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang adil, mudah diakses, dan tidak diskriminatif, termasuk bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, anak-anak, dan masyarakat dengan keterbatasan tertentu (Agustina et al., 2024). Secara global, penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kesetaraan, hak asasi manusia, dan pembangunan berkelanjutan (Kolyubi et al., 2024). Namun, berbagai negara masih menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan, terutama terkait aksesibilitas, kompetensi aparatur, dan ketersediaan sarana pendukung (Manurung et al., 2025). Di Indonesia, komitmen tersebut diperkuat melalui (PermenPanRB No. 11 Tahun 2024) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang mengatur prinsip aksesibilitas, akomodasi yang layak, nondiskriminasi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi kebijakan tersebut di berbagai daerah masih belum optimal karena terdapat perbedaan tingkat kesiapan perangkat daerah dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Indriani & Manggalou, 2025).

Keberhasilan implementasi pelayanan publik ramah kelompok rentan tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada efektivitas pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Dalam perspektif Teori Peran, organisasi pemerintah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya melalui fungsi sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator (Soekanto, 2002). Sebagai regulator, pemerintah menyusun pedoman dan kebijakan pelayanan publik; sebagai fasilitator, pemerintah memberikan sosialisasi, pendampingan, dan penguatan kapasitas aparatur; sedangkan sebagai dinamisator, pemerintah melakukan monitoring, evaluasi, dan mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Syahputra & Bake, 2023; Mumtazah & Wahyudi, 2024). Oleh karena itu, peran Biro Organisasi sebagai lembaga pembina menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa standar pelayanan publik ramah kelompok rentan dapat diterapkan secara konsisten pada seluruh perangkat daerah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik ramah kelompok rentan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian (Kolyubi et al., 2024)

menemukan bahwa keterbatasan aksesibilitas pelayanan dipengaruhi oleh kurangnya fasilitas pendukung, kompetensi aparatur, dan lemahnya pengawasan. Penelitian (Manurung et al., 2025) menjelaskan bahwa pelayanan publik inklusif masih bergantung pada inisiatif masing-masing instansi sehingga belum terintegrasi secara sistematis, sedangkan (Ibty, 2024; Alim et al., 2022) menegaskan pentingnya pembinaan kelembagaan yang berkelanjutan dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik bagi kelompok rentan. Di sisi lain, (Sastra & Wijaya, 2025) mengkaji peran biro organisasi dalam perubahan kelembagaan pemerintahan, tetapi belum membahas perannya dalam pembinaan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian karena sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada implementasi pelayanan di unit layanan, sedangkan kajian mengenai peran Biro Organisasi sebagai lembaga pembina internal pemerintah daerah masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis peran Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator dalam pembinaan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan. Kebaruan penelitian terletak pada fokus kajian yang menempatkan Biro Organisasi sebagai aktor pembina yang bertanggung jawab melakukan penyusunan pedoman, sosialisasi, pendampingan, monitoring, dan evaluasi terhadap perangkat daerah sesuai dengan (PermenPanRB No. 11 Tahun 2024) dan (Pergub Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan peran tersebut serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pembinaan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan, sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi penguatan pembinaan pelayanan publik yang lebih inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai peran Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam pembinaan standar pelayanan publik berbasis ramah kelompok rentan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggambarkan secara komprehensif pelaksanaan peran Biro Organisasi sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pembinaan. Desain penelitian yang digunakan adalah

studi deskriptif kualitatif yang berfokus pada analisis peran kelembagaan Biro Organisasi sebagai unsur pembina pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian dilaksanakan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dan beberapa perangkat daerah yang menjadi objek pembinaan berdasarkan ketentuan (PermenPanRB No. 11 Tahun 2024) dan (Pergub Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023).

Waktu penelitian dilakukan selama enam bulan yaitu Januari sampai Juni 2026. Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pembinaan pelayanan publik (Sugiyono, 2023). Informan penelitian terdiri atas pejabat dan staf Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, perwakilan perangkat daerah yang menjadi objek pembinaan, masyarakat sebagai pengguna layanan, serta seorang pakar pelayanan publik. Pemilihan informan tersebut dimaksudkan agar data yang diperoleh mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses pembinaan dari perspektif pembina, pelaksana, maupun penerima layanan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti yang didukung dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada perangkat daerah, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti hasil monitoring dan evaluasi pelayanan publik Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024, Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pembinaan pelayanan publik ramah kelompok rentan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model (Miles et al., 2022) yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap reduksi, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi serta dikelompokkan berdasarkan indikator penelitian, yaitu peran Biro Organisasi sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang didukung kutipan wawancara dan dokumen pendukung untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan melalui pengaitan antara

temuan empiris, teori peran, dan ketentuan regulasi sehingga diperoleh gambaran yang valid mengenai pelaksanaan pembinaan standar pelayanan publik berbasis ramah kelompok rentan di Provinsi Sumatera Barat.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat telah menjalankan fungsi pembinaan pelayanan publik berbasis ramah kelompok rentan melalui tiga peran utama, yaitu sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi terhadap Biro Organisasi, perangkat daerah, pengguna layanan, dan pakar pelayanan publik.

1. Hasil Temuan

a. Peran Biro Organisasi sebagai Regulator

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat telah menjalankan perannya sebagai regulator melalui penyusunan pedoman, penyelarasan kebijakan, serta pembinaan terhadap perangkat daerah dalam penerapan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan. Pedoman tersebut mengacu pada PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024 dan disusun secara partisipatif dengan melibatkan berbagai perangkat daerah serta pemangku kepentingan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi, Pak Firman, yang menyatakan bahwa "Proses penyusunan dilakukan secara partisipatif dan kolaboratif. Biro Organisasi tidak bekerja sendiri, tetapi melibatkan berbagai OPD teknis dan pemangku kepentingan terkait... kami juga melibatkan unsur masyarakat, akademisi, organisasi penyandang disabilitas, maupun Ombudsman agar kebijakan yang disusun benar-benar responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan " (Wawancara, 2026)

Selain menyusun pedoman, Biro Organisasi juga memastikan bahwa kebijakan tersebut dipahami oleh seluruh perangkat daerah melalui sosialisasi, bimbingan teknis, rapat koordinasi, dan pendampingan. Pak Firman menjelaskan bahwa "Kami melakukan beberapa langkah, antara lain sosialisasi regulasi dan kebijakan, bimbingan teknis dan pendampingan, rapat koordinasi dengan OPD, evaluasi implementasi pelayanan publik, serta asistensi langsung kepada perangkat daerah agar standar pelayanan tidak hanya menjadi dokumen

administratif, tetapi benar-benar diterapkan dalam pelayanan sehari-hari." Temuan ini diperkuat oleh Ketua Tim Tata Laksana dan Pelayanan Publik, Pak Paramudya Wiratama, yang menyatakan bahwa pedoman disampaikan melalui surat, sosialisasi, rapat koordinasi, bimbingan teknis, dan pendampingan langsung, sedangkan Biro Organisasi berperan sebagai koordinator sekaligus pembina perangkat daerah. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan masih berbeda pada setiap OPD karena kesiapan dan pemahaman terhadap standar pelayanan publik belum sepenuhnya merata.

b. Peran Biro Organisasi sebagai Fasilitator

Sebagai fasilitator, Biro Organisasi melaksanakan berbagai kegiatan pembinaan berupa sosialisasi, bimbingan teknis, workshop, coaching clinic, pendampingan penyusunan standar pelayanan, serta forum koordinasi antar perangkat daerah. Menurut Pak Firman, "Sebagai unsur pembina tata laksana dan pelayanan publik, Biro Organisasi secara rutin melaksanakan berbagai bentuk pembinaan kepada OPD... sosialisasi kebijakan, bimbingan teknis, workshop, coaching clinic, pendampingan penyusunan standar pelayanan dan SOP, monitoring serta evaluasi pelayanan publik." Selain itu, Biro Organisasi juga memberikan pelatihan mengenai pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas, etika pelayanan bagi kelompok rentan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat menunjukkan bahwa pembinaan tersebut memberikan manfaat bagi perangkat daerah. Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Ibu Rini Yuliet, menyatakan bahwa "Pembinaannya intens setiap tahun melalui bimtek atau sosialisasi" (Wawancara, 2026). Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi pelayanan publik ramah kelompok rentan. Ibu Rini menjelaskan bahwa "Kendalanya perlu dukungan anggaran untuk peningkatan fasilitas pelayanan berbasis kelompok rentan di OPD," serta "SDM belum memenuhi, harusnya kita mempunyai SDM yang memiliki kemampuan tersebut" (Wawancara, 2026). Temuan tersebut sejalan dengan pernyataan Pak Paramudya Wiratama yang menyebutkan bahwa kendala utama dalam pembinaan meliputi keterbatasan anggaran, kurangnya pemahaman SDM, dan belum meratanya fasilitas pendukung pelayanan publik.

c. Peran Biro Organisasi sebagai Dinamisator

Peran Biro Organisasi sebagai dinamisator diwujudkan melalui monitoring, evaluasi, pemberian rekomendasi perbaikan, dan pendampingan lanjutan kepada perangkat daerah.

Monitoring dilakukan secara berkala baik melalui penilaian administrasi maupun kunjungan langsung ke unit pelayanan. Pak Firman menjelaskan bahwa "Pengawasan dilakukan melalui mekanisme monitoring dan evaluasi pelayanan publik secara berkala... hasil evaluasi tersebut menjadi bahan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik di masing-masing OPD." Selanjutnya, hasil monitoring ditindaklanjuti melalui rekomendasi penyempurnaan standar pelayanan, peningkatan kualitas SDM, penguatan sistem pengaduan, serta perbaikan sarana dan prasarana pelayanan.

Efektivitas fungsi dinamisator juga terlihat dari adanya perubahan pada perangkat daerah setelah memperoleh pembinaan. Pak Paramudya Wiratama menyatakan bahwa "Terdapat peningkatan pada beberapa OPD, khususnya terkait kesadaran pelayanan inklusif dan kualitas pelayanan kepada masyarakat." Pernyataan tersebut didukung oleh Pak Firman yang menyampaikan bahwa "Melalui monitoring, evaluasi, pembinaan, dan pendampingan yang berkelanjutan, OPD menjadi lebih terdorong untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan." Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan pembinaan masih dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, kompetensi sumber daya manusia, serta perbedaan tingkat kesiapan dan komitmen perangkat daerah dalam menerapkan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan. Oleh karena itu, penguatan monitoring, pendampingan, dan evaluasi secara berkelanjutan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih inklusif.

2. Data Negatif (Anomali)

Meskipun Biro Organisasi telah melaksanakan pembinaan secara berkelanjutan, implementasi standar pelayanan publik ramah kelompok rentan belum merata pada seluruh perangkat daerah. Masih terdapat perangkat daerah yang belum memenuhi seluruh indikator pelayanan, terutama terkait penyediaan fasilitas aksesibilitas dan kesiapan aparatur dalam melayani kelompok rentan.

Selain itu, tindak lanjut terhadap rekomendasi hasil monitoring dan evaluasi juga berbeda pada setiap perangkat daerah. Perbedaan komitmen, ketersediaan sumber daya, dan prioritas program menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan publik ramah kelompok rentan belum berjalan secara optimal dan seragam.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat telah menjalankan perannya dalam pembinaan standar pelayanan publik berbasis ramah kelompok rentan melalui fungsi sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator. Sebagai regulator, Biro Organisasi menyusun dan menyosialisasikan pedoman pelayanan publik yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024 sehingga menjadi acuan bagi perangkat daerah dalam menyediakan pelayanan yang inklusif. Sebagai fasilitator, Biro Organisasi melaksanakan sosialisasi, bimbingan teknis, konsultasi, dan pendampingan kepada perangkat daerah untuk meningkatkan pemahaman aparatur serta mendorong pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan bagi kelompok rentan. Sementara itu, sebagai dinamisator, Biro Organisasi melakukan monitoring, evaluasi, dan pemberian rekomendasi perbaikan kepada perangkat daerah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pembinaan yang dilakukan telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun implementasinya masih berbeda antar perangkat daerah. Perbedaan tersebut terlihat dari hasil monitoring yang menunjukkan adanya perangkat daerah dengan tingkat pemenuhan standar pelayanan yang sangat baik, sementara sebagian lainnya masih memperoleh nilai rendah akibat keterbatasan fasilitas, kompetensi aparatur, dan kesiapan organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Teori Peran yang menyatakan bahwa suatu organisasi menjalankan fungsi sesuai dengan kedudukan dan kewenangannya. Menurut (Soekanto, 2002) menjelaskan bahwa peran merupakan pelaksanaan hak dan kewajiban yang melekat pada suatu kedudukan. Dalam konteks penelitian ini, Biro Organisasi telah menjalankan fungsi pembinaan sesuai tugasnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023. Hasil penelitian juga memperkuat temuan (Syahputra & Bake, 2023) yang menyatakan bahwa peran regulator diwujudkan melalui penyusunan kebijakan dan mekanisme pengawasan, serta mendukung pendapat (Mumtazah & Wahyudi, 2024) mengenai pentingnya peran fasilitator dalam memberikan pendampingan dan penguatan kapasitas organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan (Firdaus, 2020; Theresia et al., 2024) yang menegaskan bahwa pemerintah daerah berperan sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian ini memberikan kebaruan karena tidak hanya mengkaji implementasi pelayanan publik pada unit pelayanan, tetapi juga menganalisis secara khusus peran Biro Organisasi sebagai lembaga pembina dalam mendorong penerapan standar pelayanan publik ramah kelompok rentan pada seluruh perangkat daerah.

Hal lain yang menonjol dalam temuan penelitian ini adalah terkait tindak lanjut terhadap rekomendasi hasil monitoring dan evaluasi yang menunjukkan variasi antarlembaga, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik belum berlangsung secara optimal dan seragam. Namun, pembinaan yang dilakukan secara berkelanjutan terbukti mampu meningkatkan kesadaran perangkat daerah terhadap pentingnya pelayanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan, sehingga berbagai usaha dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Temuan ini sejalan dengan (Kolyubi et al., 2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sangat dipengaruhi oleh dukungan regulasi, ketersediaan fasilitas, serta kapasitas aparatur pemerintah. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh (Norwanda et al., 2026) yang menegaskan bahwa peran pemerintah daerah sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Temuan penelitian memiliki implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan Teori Peran dalam konteks administrasi publik dengan menunjukkan bahwa efektivitas pembinaan pelayanan publik ditentukan oleh optimalisasi fungsi regulator, fasilitator, dan dinamisator secara terpadu. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat untuk memperkuat pembinaan melalui peningkatan intensitas monitoring dan evaluasi, pelaksanaan pendampingan yang lebih berkelanjutan, penguatan kompetensi aparatur melalui pelatihan pelayanan bagi kelompok rentan, serta mendorong perangkat daerah memenuhi standar sarana dan prasarana sesuai ketentuan PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pembinaan pelayanan publik yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada pemenuhan hak kelompok rentan.

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Kajian hanya difokuskan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dan beberapa perangkat daerah sebagai objek pembinaan sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh pemerintah daerah di Indonesia. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga temuan lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap proses pembinaan daripada pengukuran hubungan antarvariabel.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat telah melaksanakan perannya dalam pembinaan standar pelayanan publik berbasis ramah kelompok rentan melalui fungsi sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator. Sebagai regulator, Biro Organisasi menyusun dan menyosialisasikan pedoman pelayanan publik sesuai dengan PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024. Sebagai fasilitator, Biro Organisasi memberikan sosialisasi, bimbingan teknis, konsultasi, dan pendampingan kepada perangkat daerah dalam memenuhi standar pelayanan publik yang inklusif. Sementara itu, sebagai dinamisator, Biro Organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun pembinaan telah berjalan dengan baik, penelitian menemukan beberapa kendala, yaitu perbedaan tingkat pemahaman dan komitmen perangkat daerah, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum optimalnya tindak lanjut terhadap hasil monitoring dan evaluasi.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai peran Biro Organisasi sebagai lembaga pembina pelayanan publik berbasis ramah kelompok rentan. Hasil penelitian memperkuat penerapan Teori Peran dalam menjelaskan pentingnya fungsi regulator, fasilitator, dan dinamisator dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah untuk memperkuat pembinaan melalui peningkatan kapasitas aparatur, pendampingan yang berkelanjutan, serta penguatan monitoring dan evaluasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas implementasi standar pelayanan publik ramah kelompok rentan pada perangkat daerah atau tingkat kepuasan kelompok rentan terhadap pelayanan publik guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik yang inklusif.

Rekomendasi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas implementasi standar pelayanan publik ramah kelompok rentan pada berbagai organisasi perangkat daerah dengan menggunakan pendekatan dan indikator yang lebih beragam. Selain itu, penelitian mendatang dapat memfokuskan kajian pada tingkat kepuasan kelompok rentan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan inklusif, serta perbandingan pelaksanaan pelayanan publik ramah kelompok rentan antarwilayah. Kajian tersebut diharapkan dapat memberikan

pemahaman yang lebih komprehensif mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, D., Pasciana, R., & Rosdiana, N. (2024). Dimensi Tangible dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi pada Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik, 12*(1), 55–67.

Alim, B. N. (2022). Upaya Mewujudkan Dynamic Governance pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 4*(2), 343–361. https://doi.org/10.14710/dialogue.v4i2.14645

Firdaus, R. (2020). Peran Pemerintah Daerah sebagai Regulator, Dinamisator, Fasilitator, dan Katalisator dalam Pemberdayaan Petani Kakao di Kabupaten Luwu Utara. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal, 3*(1), 32–40. https://doi.org/10.35914/ilagaligo.395

Ibty, I. (2024). Akses Difabel pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Kominfo DIY. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 12*(1), 73–84. https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.11889

Indriani, S. S., & Manggalou, S. (2025). Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced, 3*(1), 408–416. https://doi.org/10.61579/future.v3i1.387

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/305594/permen-panrb-no-11-tahun-2024

Kolyubi, A., Amiruddin, S., & Riswanda, R. (2024). Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), 12*(1), 106–115. https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.198

Manurung, M. P., Mastur, A. S. R., & Jani, S. A. (2025). Mewujudkan Pelayanan Publik Inklusif: Implementasi Jalur Terpisah bagi Pemohon Disabilitas dan Literasi Teknologi Terbatas. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 10*(3), 292–301. https://doi.org/10.23969/jp.v10i03.33356

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Mumtazah, S. S., & Wahyudi, K. E. (2024). Peran Biro Kesra Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam Pemberian Bantuan Sosial Jaminan Hidup Tahap Akhir bagi Eks Korban Konflik Sosial Sampang Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10*(17), 706–717. https://doi.org/10.5281/zenodo.13918117

Norwanda, N., Wahyuni, W. S., & Irani, N. (2026). Peran Strategis Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi*

Negara, dan Kebijakan Publik, 3(1), 16–24. https://doi.org/10.62383/presidensial.v3i1.1543

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. (2023). *Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah*. https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id/web2/home/peraturan/7595DBD427BB2B1F4FE442B52F922DA6/peraturan-gubernur-sumatera-barat-nomor-29-tahun-2023.html

Sastra, P. M. S., & Sastra Wijaya, K. A. (2025). Peran Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dalam Perubahan Nama Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. *Indonesian Journal of Public Administration Review, 2*(3), Article 11. https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4147

Soekanto, S. (2002). *Teori peranan*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syahputra, A., & Bake, J. (2023). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Mewujudkan Program Open Defecation Free (ODF). *e-JKPP, 9*(1), 36–51. https://doi.org/10.36448/ejkpp.v9i1.3122

Theresia, P., Tambunan, A. A., Julyanti, K. N., Satuhu, K. V. P., & Dermawan, I. (2024). Peran Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik, 1*(3), 273–283. https://doi.org/10.62383/sosial.v1i3.569