

PELAYANAN PUBLIK YANG BERPIHAK PADA KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Sumaryanto

Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRACT

Quality of public service influenced by Some dominant factor among others is public policy, covering finance aspect, technological and good human resource being and also nature and also organization, environment and characteristic society itself, including in it mount education, mount earnings, norm, political, free mass media, and governmental control to public service.

Key from make-up of the public service quality is how to improve position balance bargain between various stakeholders, because to increase efficiency require action from various corner.

Keywords: *public service, society prosperity, public policy*

LATAR BELAKANG MASALAH

Krisis ekonomi yang terjadi tahun 1997 masih terasa dampaknya. Seperti penyakit kronis yang tidak kunjung sembuh, walaupun sudah diupayakan berbagai cara agar bangsa Indonesia dapat terlepas dari keterpurukan terutama dari segi ekonomi, dampaknya hingga sekarang mengakibatkan pembangunan di Indonesia mengalami kemunduran, krisis multidimensi yang dialami bangsa Indonesia bagaikan lingkaran setan, dilema yang tidak ada obatnya. Diperlukan upaya yang sangat keras atau waktu yang sangat lama untuk dapat menjadi bangsa sesuai dengan cita-cita yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945.

Sejarah telah mencatat bahwa sumberdaya manusia (SDM) yang berkualitas dari suatu negara merupakan andalan utama untuk pembangunan. Dengan kekayaan alam yang melimpah, tidak pernah secara merata bangsa Indonesia merasakan kemerdekaan yang sebenar-benarnya, hanya segelintir orang yang dapat menikmati kemerdekaan, pemerataan yang seharusnya menjadi rujukan pembangunan diabaikan, 220 juta jiwa yang seharusnya dapat menikmati kemerdekaan yang sesungguhnya. Julukan negara terkorup dari tahun ke tahun semakin meningkat, dari Peringkat ke 5 pada tahun 2002 naik menjadi peringkat ke 3 pada tahun 2005. Prestasi yang mengesankan, yang seharusnya dicapai pada bidang lain yang positif, yang dapat

mengangkat harkat dan martabat bangsa. Sebagai contoh, negara Jepang dan Jerman yang pada akhir PD II mengalami kekalahan dan hampir seluruh infrastruktur yang dimiliki hancur, namun hanya dalam dua dekade, kedua negara tersebut dapat bangkit menjadi kekuatan industri raksasa.

Negara maju identik dengan kesejahteraan masyarakatnya. Hal ini dapat tercermin dalam hukum permintaan dan penawaran, apa yang diharapkan masyarakat dan apa yang ditawarkan pemerintah dapat mencapai titik keseimbangan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Bahwa penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan bagi masyarakat merupakan kunci utama penyelenggaraan pemerintahan negara maju. Negara Indonesia termasuk negara dunia ke 3, status ini disandang terus dan tidak pernah ada perubahan ke arah yang lebih baik. Dalam rangka penanggulangan masalah kemiskinan diperlukan adanya penanganan secara sungguh-sungguh. Seiring dengan dinamika masyarakat pemerintah harus mengubah paradigma pembangunan melalui pola pembangunan partisipasi, yaitu menempatkan pemerintah sebagai fasilitator dan masyarakat sebagai subyek atau aktor pembangunan.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah Undang-undang no. 22 tahun 1999 yang kemudian diamandemen dengan Undang-undang no.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, berdampak pada penyelenggaraan otonomi daerah tidak hanya membawa serangkaian perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, akan tetapi juga telah membawa perubahan dalam pengambilan kebijakan daerah guna menunjang pembangunan ekonomi daerah. Dalam suasana otonomi daerah terasa begitu banyak permasalahan yang melingkupi daerah sehingga seakan-akan daerah bebas berkehendak untuk mengatur dan menetapkan apa saja melalui peraturan daerah (perda). Substansi otonomi daerah tidak begitu jelas dipahami maknanya sehingga dalam tataran implementasinya banyak menuai bias kesalahan.

Salah satu aspek mendasar pemberian otonomi kepada daerah adalah keleluasaan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan sendiri atas dasar prakarsa, kreativitas, dan peran serta aktif masyarakat dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya. Selain itu, adanya pemberian kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasar skala pelayanan umum apakah lebih efektif diselenggarakan oleh daerah ataukah oleh pusat.

Pelayanan Publik di Indonesia selalu meninggalkan kesan yang kurang baik bagi masyarakat pengguna. Proses pelayanan yang super pelik, waktu penyelesaian yang lambat, ketidakramahan para pelayan masyarakat dan wajah para pelayan masyarakat yang jarang sekali tersenyum adalah gambaran yang akan terlintas bagi para pencari pelayanan publik menjadi

menu sehari-hari dan menjadi bahan kritikan dan analisis oleh para pengamat dan akademisi. Semua masalah tersebut bisa dikatakan sebagai suatu ketidakramahan birokrasi. Dalam keadaan ini, definisi pelayanan publik menjadi tidak bermakna karena kata tidak adanya unsur pelayanan.

PERMASALAHAN

Perlunya meningkatkan keterlibatan berbagai pihak yang berkepentingan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Penyelenggara

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - 1) Yang bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - 2) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

2. Karakteristik

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

- b Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
- d *Locus* kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor dominan yang bisa disebutkan adalah :

- a Kebijakan publik. Kebijakan publik ini adalah faktor yang akan mempengaruhi lembaga pelayanan publik dari segi sumber keuangan, teknologi dan sumberdaya organisasi lainnya untuk sebuah lembaga pelayanan publik.
- b Karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, besaran masyarakat, heterogenitas, konfigurasi serta nilai-nilai dan norma-norma. Selain itu, faktor lingkungan seperti sistem politik, pers yang bebas atau tingkat kesulitan dalam mengakses lembaga layanan publik, juga merupakan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
- c Kontrol pemerintah terhadap penyedia layanan publik.

Pada umumnya, pemerintah menganggap bahwa akuntabilitas publik (*public accountability*) merupakan prasyarat penting untuk bisa menciptakan efisiensi produksi dan pelayanan jasa publik (Paul 1991). Oleh karena itu, kunci dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan keseimbangan posisi tawar antara berbagai *stakeholder*, karena untuk meningkatkan efisiensi membutuhkan tindakan dari berbagai sisi.

Salah satu isu sentral yang sering berkembang akhir-akhir ini adalah bagaimana pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik (*public service provider*) mampu bersikap lebih akuntabel terhadap masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikannya. Jadi, sebagai mana tercermin dari uraian di atas, maka kita bisa mendefinisikan bahwa akuntabilitas adalah kekuatan pengendali yang mampu menciptakan dorongan terhadap seluruh *stakeholder* yang terlibat dan bertanggung jawab terhadap pelayanan publik, serta untuk meyakinkan bahwa proses produksi dan jasa berlangsung sesuai dengan yang diinginkan.

PEMBAHASAN

Seiring dengan terjadinya proses reformasi di Indonesia, maka keinginan untuk mewujudkan *clean and good governance* di semua bidang menjadi keinginan banyak pihak, oleh karenanya istilah *Fit and Proper test* bagi suatu jabatan baik dalam kaitan untuk meningkatkan unjuk prestasi dan kerja karyawan maupun sebagai bagian dari proses mutasi jabatan yang begitu populer belakangan ini.

Saat ini dunia yang kita tempati berada dalam genggaman revolusi teknologi dan revolusi informasi, mulai dari internet, peningkatan kemampuan *microprocessor*, komputer server yang kapasitasnya semakin tinggi dan canggih, memori berharga murah, media penyimpanan digital dan jaringan berpita lebar telah merubah banyak hal yang selama ini kita ketahui. Hal diatas sangat banyak berpengaruh bagi kalangan pemerintahan. Setiap sisi dari hukum publik dan kebijakan – seperti perpajakan, hukum perburuhan, perlindungan hak-hak pribadi, keamanan, hak-hak cipta intelektual, hukum dan etika perdagangan – pasti akan mengalami ketegangan atas adanya perubahan yang sangat mendasar dan terjadi dengan cepat. Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi, persaingan untuk mendapatkan modal investasi, dan tuntutan bagi para pejabat pemerintah untuk membuat interpretasi baru dari sebuah pemerintahan terjadi secara bersamaan. Oleh karenanya, pemerintahan di banyak negara memberikan tanggapan pada penekanan biaya dan kualitas pelayanan dengan cara merubah perawatan kesehatan, pendidikan, keamanan masyarakat, pelayanan pada masyarakat, perlindungan lingkungan dan administrasi pemerintahan.

Sebagian kalangan pemerintahan juga memberikan tanggapan pada tuntutan warga masyarakat yang mengacu pada kualitas pelayanan sektor swasta sebagaimana layaknya sebuah perusahaan dengan orientasi customer service. Sebagai hasilnya, pemerintah di beberapa negara dengan segala upaya berusaha meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, dengan tujuan untuk lebih meyakinkan bahwa pelayanan diberikan dengan waktu dan lokasi yang paling menyenangkan warga masyarakat yang memerlukannya. Secara ringkas, dengan penerapan teknologi jaringan komputer yang canggih dan penyebaran titik-titik pelayanan yang mencakup berbagai hal, pemerintah bisa mengatasi keterbatasan waktu pelayanan, jarak tempuh dari tempat tinggal warga masyarakat, dengan demikian akan memberikan pelayanan lebih baik dengan :

1. Memberikan rangsangan bagi persaingan ekonomi
2. Mempermudah dan mempersatukan pelayanan bagi warga masyarakat, memberikan pelayanan dan informasi dibawah 'Satu Atap' yang menyenangkan.

3. Meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan pemerintah pada masa tradisional sebelumnya.
4. Dapat mensukseskan banyak kerjasama. Kemajuan yang terjadi secara kontinyu pada berbagai area di atas akan memungkinkan pemerintah untuk memenuhi banyak keluhan yang diajukan kepada aparat pemerintah yang sering dituduh tidak berorientasi kepada kepentingan rakyat banyak dan hanya berorientasi kepada mereka sebagai pelanggan semata, dengan masih mempertahankan paradigma lama yaitu dengan memberikan sedikit pelayanan namun dengan biaya tinggi, sehingga pada akhirnya proses pelayanan gagal dalam mempengaruhi pertumbuhan ekonomi sebagaimana yang diharapkan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor dominan adalah :

1. Kebijakan publik, yang meliputi aspek keuangan, teknologi dan sumberdaya baik manusia maupun alam serta organisasi.
2. Karakteristik dan lingkungan masyarakat itu sendiri, termasuk di dalamnya tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, norma, politik, pers yang bebas.
3. Kontrol pemerintah terhadap penyedia layanan publik.

Kunci dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan keseimbangan posisi tawar antara berbagai *stakeholder*, karena untuk meningkatkan efisiensi membutuhkan tindakan dari berbagai sudut.

SARAN

Untuk mencapai suatu pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat maka diperlukan perbaikan mengenai hal-hal diantaranya :

1. Dengan menghilangkan kemiskinan yaitu menciptakan lapangan kerja, menciptakan iklim penanaman modal yang kondusif dengan terjaminnya tingkat keamanan, memulihkan daya saing dengan meningkatkan rasa percaya diri masyarakat melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan, menyediakan infrastruktur yang canggih, memberantas korupsi dengan reformasi sektor hukum, desentralisasi penuh, transparansi sektor keuangan, mengadakan kredit untuk penduduk miskin, peningkatan pelayanan kesehatan, pangan untuk indonesia, mengelola lingkungan hidup dengan memperhatikan kembali sektor kehutanan, pengembangan UKM, bagi hasil dari sektor pertambangan yang menguntungkan bangsa, dan reformasi di Bidang Kepegawaian Negeri.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat, kebersihan, penyediaan air minum dan pendidikan merupakan sektor pelayanan yang sangat mendasar bagi masyarakat.
3. Perlu adanya kontrol dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Untuk menyeimbangkan antara permintaan dan penawaran pelayanan publik, merubah *image* pelayanan publik identik dengan pemerintah dapat diubah dengan melimpahkan tugas tersebut kepada swasta, tanpa melepas kontrol.
5. Perlunya meningkatkan keterlibatan berbagai pihak yang berkepentingan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Arief R. Karseno, 2002, *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Lokalitas Dalam Perspekti Ekonomi*, Lembaga Pengabdian Masyarakat UGM.
- Benyamin Molan, 1997, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jilid 1 dan 2, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Henry Simamora, 1998. *Manajemen Sumberdaya Manusia Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Mandiri Abadi.
- Hetijah Sj Sumarto, 2003, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- M. Ryass Rasyid, dkk., 2002, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan, Kerjasama Pusat Pengkajian Etika Politik dan Pemerintahan – Pustaka Pelajar*, Yogyakarta.
- Makmun, 2003, *Gambaran Kemiskinan dan Action Plan Penanganannya Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, Vol. 7, No. 2 Juni.
- Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung.
- Sistem Informasi Terpadu Sumberdaya Manusia, PT. Digital Nukleus Solusi, 2001
- Sistem Pemberian Insentif Yang berpihak Pada Sumberdaya Manusia Di Daerah Terpencil, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol. 09. No. 02 Juni 2006.
- Waworuntu, Bob, 2002, *Paradigma Pengembangan Sumberdaya Manusia*, Jakarta: LAN-RI.