

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DAERAH

Wahyu Bhudianto

Staf Pengajar Ilmu Administrasi negara Fisip Unisri Surakarta

Abstract

One of the important issues that develop on the sidelines of a revolving future issue of democratization reforms is a matter of the ability of local governments in providing services to people in the region. Issues - issues concerning the need to increase the ability of the organizers of the local government, both personal and organizational capabilities, such as in a programming problem, preparation of work plans an integral part of efforts to improve government management to good governance. Public Service is any service activity conducted by the organizers of the Public Service as an effort to fulfill the needs of the service recipient or the implementing provisions of the legislation. The nature of public services is the provision of Quality Service with improved quality of service to the community which embodies the Government Apparatus obligations as Abdi society. Government through the bureaucracy in carrying out public services to the community should also be adhered to the principle - the principle of service publk namely: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality & balance of rights and obligations. Local governments through public service agencies must be able to perform public service professionals. Development Strategy by the Local Government Public Service must be performed continuously to meet the needs and increase public satisfaction through 7 Simple Strategic for Success. Local governments in carrying out public service should always make corrections on - constantly including the renewal of Organizational Performance of public services based on changes in organizational culture, organizational structure, resource development and leadership bureaucrats who have the vision and mission development, increase the capacity of local government policy in public service .

Key word : Development, Public service, Government

Pendahuluan

Issue penting yang berkembang disela-sela persoalan demokratisasi yang bergulir di masa reformasi ini adalah masalah “Kemampuan Pemerintah Daerah “ dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah.. Banyak kalangan yang ragu atau mempersoalkan apakah dengan adanya “otonomi daerah”, maka dengan sendirinya pemerinta(an) daerah, akan mampu

memberikan layanan yang baik ? atau sebaliknya ?

Semenjak dikeluarkannya UU Pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa

warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien dan efektif, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Salah satu filosofi dari otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat.. Ketika persoalan – persoalan dalam masyarakat sudah dapat diinventarisir dan dilakukan analisis maka strategi-strategi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan akan semakin jelas dan konkrit dampaknya bagi masyarakat.

Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan Publik

PELAYANAN adalah suatu bentuk kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik di Pusat, di Daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan 81 / 93)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU RI No. 25 Tahun 2009).

Pelayanan Publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik (Public Service).

Tujuan dan Hakekat Pelayanan Publik

Dukungan kepada masyarakat dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat/pelanggan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali / terjangkau bagi masyarakat /pelanggan yang membuat terdorong /termotivasi untuk bekerja sama / berperan aktif dalam pelaksanaan yang prima.

Tujuan Pelayanan Publik Adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat / pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas / mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. (Dadang Juliantara ; 2005)

Hakekat pelayanan publik Adalah pemberian Pelayanan Prima dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai Abdi masyarakat. Pemerintah melalui perangkat birokrasinya dalam melaksanakan pelayanan public kepada masyarakat juga harus berpegang pada azas – azas pelayanan publik yaitu :

1. Transparansi,
2. Akuntabilitas,

3. Kondisional,
4. Partisipatif,
5. Kesamaan Hak,
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban.
(Dadang Juliantara ; 2005).

Karakteristik Pelayanan Publik

Mengingat fungsinya sebagai perangkat pemerintah, lembaga pelayanan publik pada dasarnya memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya,
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang akan dilayani,
3. Memiliki tujuan sosial,
4. Dituntut untuk akuntabilitas kepada public,
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan dan
6. seringkali menjadi sasaran isu politik. (LAN, 2003)

Jenis – jenis Pelayanan Publik

Ditinjau dari produk yang disediakan, pelayanan publik menurut SK Menpan no. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik data dibagi ke dalam tiga jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menyangkut berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bentuk pelayanan yang termasuk jenis ini misalnya : pengurusan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengesahan suatu barang dalam bentuk dokumen-dokumen seperti : KTP, Akte Pernikahan, Akte kelahiran, BPKB, SIM, IMB, paspor dan lain –lain.

2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menyangkut penyediaan berbagai bentuk dan benda yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bentuk pelayanan yang termasuk dalam jenis ini misalnya pemasangan jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, instalasi air bersih, distribusi berbagai barang kebutuhan dasar dan lain – lain.
3. Pelayanan Jasa , yaitu pelayanan yang menyangkut berbagai pemberian jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, layanan pos dan lain – lain.

Pola Pengelolaan Pelayanan Publik

Dalam prakteknya, penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diatas dilaksanakan melalui 3 macam pola pengelolaan sebagai berikut :

1. Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya penyediaan tenaga listrik oleh PLN, pengaturan telpon oleh PT. Telkom, layanan pos oleh PT. Pos & Giro .
2. Pelayanan terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara mandiri oleh lembaga pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari pemerintah, misalnya pengurusan paspor oleh kantor Imigrasi, Akte Kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil, urusan Nikah, talak dan rujuk dilaksanakan oleh Kantor Agama. Dan lain-lain.
3. Pelayanan Terpadu, yaitu pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan misalnya pengurusan BPKB yang melibatkan dua lembaga. Pelayanan Terpadu dapat digolongkan ke dalam tiga macam pengelola terpadu :

- a. Terpadu satu atap, yaitu pada pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu.
- b. Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu.
- c. Gugus Tugas, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas, yang ditempatkan dalam suatu lembaga dan lokasi pelayanan tertentu. (Awang Anwaruddin, 2004)

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah

Komitmen Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan publik yang adil dan demokratis terhadap masyarakat akan dapat dilihat dari kebijakan dan strategi yang dirumuskannya. Kebijakan Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik akan menjadi dasar bagi terselenggaranya pelayanan publik yang adil dan demokratis melalui kelembagaan yang berbasis pada kebutuhan layanan masyarakat.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah tampaknya semakin mendesak. Kualitas Pelayanan sebagaimana didefinisikan oleh Goetesch dan Davis (2002) adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Sebenarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilaksanakan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat

merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh Pemerintah pada era globalisasi dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik,
2. Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama,
3. Menerapkan system kompetisi dalam penyediaan pelayanan public tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas,
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil sesuai dengan input yang digunakan,
5. Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat,
6. Pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari hasil pelayanan publik yang diselenggarakan,
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi,
8. Menerapkan system pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Awang Anwaruddin ; 2004)

Pemerintah daerah melalui lembaga pelayanan public harus mampu melakukan pelayanan publik yang profesional. Pelayanan Publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparat pemerintah), dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
 2. Sederhana, mengandung arti prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan..
 3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan,
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative,
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan,
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya,
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur / tata cara persyaratan , satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tariff serta hal – hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan ;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani..
 8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.
- Pengembangan Strategi Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah harus dilakukan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan dan peningkatan kepuasan masyarakat. Menurut De Vreya dalam Dadang Juliantara (2005) mengarahkan pada 7 Simple Strategis for Success yang kemudian disebut Service Model :
1. Self – Esteem (harga diri)
 - a. Pelayanan bukan berarti tunduk,
 - b. Dinilai dari kepemimpinan keteladanan,
 - c. Menempatkan seseorang menurut keahliannya,
 - d. Menetapkan tugas pelayanan yang futuris,
 - e. Berpedoman pada kesuksesan hari esok lebih baik dari hari ini.
 2. Exceed Expedation (memenuhi harapan).
 - a. Penyesuaian standar pelayanan,
 - b. Pemahaman terhadap keinginan pelanggan,
 - c. Pelayanan sesuai keinginan pelanggan,
 3. Recovery (pembenahan).
 - a. Keluhan,sesungguhnya bukan merupakan masalah, akan tetapi merupakan peluang untuk maju dan tantangan untuk melaju,
 - b. Mengatasi keluhan pelanggan,

- c. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan,
 - d. Uji coba standar pelayanan,
 - e. Mendengarkan keluhan pelanggan,
4. Vision (pandangan kedepan).
 - a. Perencanaan ideal di masa depan,
 - b. Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin,
 - c. Memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan,
 5. Improve (perbaikan).
 - a. Perbaikan secara terus menerus,
 - b. Mengikut sertakan bawahan dalam penyusunan rencana,
 - c. Training,
 - d. Penciptaan standar yang responsive,
 6. Care (perhatian).
 - a. Sistem yang memuaskan pelanggan,
 - b. Menjaga kualitas,
 - c. Menerapkan ukuran yang tepat,
 7. Empower (pemberdayaan).
 - a. Memberdayakan karyawan & bahan.
 - b. Belajar dari pengalaman,
 - c. Memberikan rangsangan, pengukuran dan penghargaan. (Dadang Juliantara : 2005)

Pelayanan Publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, kaena hal itu bersentuhan langsung dengan kebutuhan factual masyarakat terhadap peranan pemerintah. Filosofi pelayanan public adalah menempatkan rakyat sebagai subyek dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Moralitas dari pelayanan public merupakan derivasi dari filosofi tersebut, yaitu pemberdayaan rakyat dalam relasinya dengan struktur kekuasaan.

Sehubungan dengan kebijakan pelayanan publik, Pemerintah Daerah perlu memiliki kepekaan dan kemampuan dalam :

1. Memahami secara benar tugas pokok dan fungsi dari pemerintah daerah,
2. Kemampuan pemerintah daerah dalam menyusun prioritas, khususnya dalam

- pengembangan infrastruktur daerah dan pemberian layanan,
3. Kemampuan menyusun alokasi infrastruktur baerkait dengan kebutuhan dan prioritas pembangunan dan kemampuan dalam membuat perencanaan pembangunan infrastruktur dan penganggaran,
 4. Kemampuan dalam menyusun standar layanan,
 5. Kemampuan melakukan komunikasi politik dengan masyarakat, sehingga mendapat masukan yang produktif berkaitan dengan arah pembangunan. (Anneli Millen : 2003).

Pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik hendaknya selalu melakukan pembenahan terus – menerus termasuk pembaharuan Kinerja Organisasi pelayanan publik yang berpedoman pada perubahan Kultur organisasi, Struktur organisasi, pembangunan sumber daya birokrat dan kepemimpinan yang memiliki visi dan misi pengembangan , Meningkatkan kapasitas kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan publik. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Kapustakaan

- Anneli Millen, 2003, *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas* ,Pembaruan, Yogyakarta.
- Awang Anwaruddin, 2004, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi.

Agus Dwiyanto, 1999, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Dadang Juliantara, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam*

Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta.

SK Menpan no. 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang *PELAYANAN PUBLIK*.