

FORMULASI ASPEK-ASPEK PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

Oleh :
Didi Wahyu Sudirman
FIS UNY

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas masih menjadi kendala bagi pemerintah karena berbagai hambatan-hambatan baik dari segi sikap, perilaku dan mentalitas SDM dalam hal ini PNS sebagai aparatur pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melayani dan bukan untuk dilayani. Sekaligus berupaya mempertahankan dukungan, kepercayaan masyarakat dengan mereformasi wawasan berfikir dan mengevaluasi diri sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhi. Upaya-upaya menuju meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dengan memahami: unsur-unsur dan jenis pelayanan publik, kegiatan pelayanan, penyelenggaraan publik, azas, prinsip, standar pelayanan publik, kualitas dan dimensi pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan memahami formulasi aspek-aspek pelayanan publik diharapkan pegawai sebagai aparatur negara dapat meningkatkan produktivitas kerjanya dalam hal pelayanan publik dengan mengedepankan pelayanan publik yang berkualitas.

Kata kunci: pelayanan publik, kualitas aparat, manajemen pelayanan

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi dambaan masyarakat. Oleh karena itu perbaikan pelayanan diharapkan dapat dilaksanakan dengan mengoptimalkan pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat mendapat pelayanan yang optimal.

Pemerintah mempunyai peranan besar dalam pembuatan program pelayanan dan kebijakan publik, sekaligus memberi kesempatan

partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dengan adanya tanggapan, saran dan usul solusi dari masyarakat.

Memang saat ini pemerintah telah melakukan berbagai perubahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Akan tetapi masih ada faktor-faktor yang menghambat niat baik pemerintah karena masih adanya mentalitas aparatur birokrasi yang belum menyadari pentingnya

peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam UU nomor 43 tahun 1999 yang menyebutkan PNS/Pegawai Negeri Sipil sebagai abdi masyarakat, menuntut konsekuensi bagi PNS sebagai penyelenggara pelayanan dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai konsumen pelayanan, yaitu pelayanan yang berorientasi masyarakat

Memang saat ini birokrasi pemerintah belum dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. Bahkan sebagai penyelenggara pelayanan publik, birokrasi, dinamika kehidupan politik dan ekonomi, pelayanan publik cenderung tidak efektif dan responsif. Hal ini berakibat timbulnya penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak kondusif dan cenderung merugikan masyarakat yang seharusnya dilayani sesuai dengan haknya.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menjadi keluhan masyarakat. Sebagai contoh para investor, pengusaha terganggu dengan rumit dan mahal nya harga pelayanan, di samping itu masyarakat juga sering mengalami kesulitan untuk memperoleh akses yang mudah dan berkualitas terhadap pelayanan publik. Padahal pelayanan publik pada hakekatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengembalikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus untuk memperta-

hankan dukungan, kepercayaan dalam hal ini PNS perlu mengevaluasi diri dan mereformasi wawasan berfikir, merubah paradigma untuk melayani dan bukan dilayani. Paradigma ini perlu dipahami sehingga kualitas pelayanan publik dapat disesuaikan dengan keinginan pemerintah menjadi pemerintahan yang baik dan berorientasi pada pelayanan publik.

Perihal peraturan kebijakan yang kurang mendukung terhadap tuntutan masyarakat maka perlu dikaji kembali dan bila perlu disempurnakan atau diganti. Dengan demikian tuntutan masyarakat atas pelayanan yang baik dapat dipenuhi dengan berbagai upaya merumuskan kembali konsep pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dan bukan menonjolkan kepentingan pemerintah saja. Dalam hal ini dengan disahkannya UU nomor 23 tahun 2004 yang merupakan perubahan atas UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah sebenarnya dapat dijadikan landasan untuk melakukan restrukturisasi organisasi serta administrasi pemerintahan yang lebih memberdayakan pemerintah daerah dan lebih mendekatkan serta memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Strategi dalam usaha-usaha peningkatan pelayanan publik hendaknya difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga ma-

masyarakat merasa terlayani dengan baik dan memuaskan. Akan tetapi sering terjadi masyarakat masih mengalami kesulitan dengan prosedur yang ada. Standar operasional prosedur belum transparan di samping tingkat pemahaman masyarakat itu sendiri tentang prosedur pelayanan juga belum baik. Oleh karena itu efektivitas manajemen pelayanan publik hendaknya selalu responsif dalam mengakomodasikan kebutuhan pelayanan masyarakat tersebut.

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu wujud kepedulian dari satu pihak kepada pihak lain agar terpenuhi hak dan kewajiban masing-masing karena adanya interaksi untuk menyelesaikan kebutuhan masing-masing. Sedangkan Inu Kencana Syafie memberikan pengertian pelayanan: secara etimologis pelayanan dari kata dasar "layan" yang berarti menolong, menyajikan, menyambut, membalas, mengedalikan, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau diperlukan oleh pihak lain (1998:39)

Pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (A.S. Moenir; 1995:27). Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi ke-

butuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. A.S. Moenir selanjutnya menyatakan bahwa: proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (1995:16). Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan tidak terlepas dari kepentingan orang banyak atau umum. Kepentingan publik sendiri merupakan bentuk kepentingan orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan yang bersumber dari kebutuhan hajat hidup orang banyak. Kepentingan ini dapat bersifat individual karena kepentingan umum berawal dari kepentingan-kepentingan individual yang secara bersamaan yang kemudian berkembang menjadi kepentingan umum atau publik.

Dari definisi yang telah dikemukakan di muka dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan dengan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Dalam memahami pelayanan perlu dibedakan dengan produk fisik yang dihasilkan dalam suatu aktivitas organisasi ataupun lembaga perusahaan. Oleh karena itu dapat dilihat beberapa karakteristik dalam pelayanan yaitu:

1. *Intangibel* (tidak terwujud) yakni pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, serta tidak dapat dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen. Dalam kondisi seperti ini seseorang membeli pelayanan berdasarkan kepercayaan pada perusahaan.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisah) yakni pelayanan tidak dipisahkan dari sumber pemberinya. Dalam hal ini produksi dan konsumen terjadi secara bersama-sama dengan pemberian pelayanan.
3. *Variability* (bervariasi) yakni pelayanan selalu berubah tergantung pada siapa penyedia layanan dan kondisi dimana layanan dalam waktu lama.
4. *Consumer activity* (keterlibatan konsumen) yakni beberapa bentuk pelayanan kadangkala melibatkan konsumen sebagai suatu bagian yang integral dalam produksi pelayanan. (Kotler P. dan Andreasen A.R. 1995:542).

Mengenai kepentingan umum atau publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik. Ungkapan serupa juga dikemukakan oleh Miftah Toha yaitu pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok

orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (1991: 39)

Adapun konsep dan definisi pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berbunyi "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) bahwa, "Pelayanan umum adalah suatu yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Dengan demikian pelayanan publik yang dimaksud adalah suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan sebuah produk jasa yang bertujuan memenuhi kebutuhan dari seluruh lapisan masyarakat dengan harapan dapat memberikan bantuan terhadap penyelesaian urusan masyarakat dengan lebih baik.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1995:8), dalam proses kegiatan pelayanan umum terdapat beberapa faktor atau

unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, prosedur dan metode
Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku operator, dalam pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana
Dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan umum, misalnya ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanan umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.
Dalam pengertian bahwa sistem dan prosedur dapat mengukur suatu hal yang berhubungan dengan proses sebagaimana pelayanan itu dilaksanakan. Kemudian dengan adanya pengaturan dan perencanaan program secara matang dan didukung oleh sistem informasi dalam pelaksanaan pelayanan maka akan membantu kelancaran pelaya-

nan yang pada akhirnya akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Kemampuan petugas dapat diukur dari tingkat pengetahuan yang dilihat dari tingkat pendidikan formal dan informal petugas, tingkat pengalaman kerja petugas, tingkat kemampuan petugas terhadap tugas yang dibebankan serta tingkat kemampuan aparat dalam merespon pengaduan pelanggan. Di samping itu adanya dukungan prasarana yang memadai guna memperlancar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya, sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan publik atau pelayanan umum antara lain:

1. Pelayanan administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk

(KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, sekretariat lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik yang biasanya menempel ditubuh lembaga pemerintah dinilai kurang dapat memahami tugas sesuai harapan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan mereka. Salah satu yang dianggap sebagai penyebabnya adalah bentuk organisasi birokrasi, sehingga birokrasi selalu mendapat pengertian yang negatif, identik dengan prosedur yang rumit, sulit dipahami dan membutuhkan waktu yang lama. Padahal dari birokrasi seperti yang dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah: "merupakan tipe dari organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur organisasi yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada organisasi tersebut. Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti dikutip dan diterjemahkan oleh Achmad Batinggi (1999:53) an-

lain adalah a) Adanya pembagian kerja yang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sistem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan pada masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam upaya peningkatan-peningkatan publik yang berkualitas, maka MENPAN menerbitkan keputusan No. 63/KEP/M.PAN/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik atau umum, antara lain:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan berdasarkan

pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dilayani melalui satu pintu.

c) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Setiap instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rang-

ka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti prinsip, azas serta standar penyelenggaraan pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik tersebut antara lain seperti yang tercantum dalam Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2003 yaitu:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Parsitipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.

6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2003 yaitu:

1. **Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. **Kejelasan**
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. **Kepastian waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. **Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. **Keamanan**

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan Informatika

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

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

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, standar pelayanan harus dimiliki dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian ba-

gi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003:VB). Standar pelayanan menurut keputusan ini meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan,

sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut di atas merupakan pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik

Untuk mendukung tercapainya birokrasi yang baik perlu ada upaya strategik pendayagunaan aparatur negara yang meliputi upaya perampingan, efektivitas organisasi, tata-laksana pelayanan umum yang tidak diskriminatif, serta sumber daya manusia aparatur yang mempunyai daya saing yang memadai dalam mengakomodasikan tuntutan masyarakat dan mengantisipasi tantangan global. Sebagai alat, organisasi harus efektif dan efisien agar tujuan tercapai tepat, hemat, dan cermat.

Sehubungan dengan upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi kegiatan pelayanan umum, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Menurut Moenir (1995:165), yang diperlukan suatu aktivitas manajemen adalah "aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah

rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan".

Aktivitas manajemen memang banyak karena manajemen berhubungan dengan organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode, dan pasar. Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antara lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Oleh karena itu berkaitan dengan kegiatan pelayanan umum A.S. Moenir (1995:204) mendefinisikannya dengan istilah manajemen pelayanan umum yang pengertiannya adalah "manajemen yang proses kegiatannya diarahkan pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani."

Agar manajemen pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual. Badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan kepentingan umum di Indonesia adalah pemerintah. Adapun cakupan tanggung ja-

wab tersebut, tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, beserta peraturan pelaksanaannya. Peraturan tersebut yaitu Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pada Bab II pasal 3 ayat 1 berbunyi sebagai berikut: "Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan."

Mengenai sasaran dari pelayanan publik atau pelayanan umum, A.B. Moenir (1999:165) juga mengemukakan bahwa sasaran utama pelayanan umum terdiri dari dua komponen besar yaitu:

1. Layanan

Agar dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan (d) keramah-tamahan.

2. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungannya dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk:

a) Barang

Yaitu suatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

b) Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju.

c) Surat-surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Kualitas Pelayanan

Untuk menyelenggarakan pelayanan publik sudah tentu memperhatikan kualitas untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat. Kata kualitas mengandung banyak definisi dalam konteks yang beragam seperti yang dikemukakan oleh beberapa tokoh yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2003:11-12) sebagai berikut:

1. Josep M. Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.

2. Philip B. Crosby

Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

3. W. Edward Deming

Deming mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

4. Taguchi

Taguchi mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.

Sedangkan menurut Goetsch Davis yang dikutip dan diterjemahkan oleh Zilian Yamit (2001:11) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari beberapa definisi kualitas yang telah dikemukakan terdapat beberapa kesamaan yakni adanya unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kualitas dimaksudkan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

2. Kualitas meliputi produk jasa, manusia, dan lingkungan.

3. Kualitas adalah kondisi dinamis yang selalu berubah.

Dalam hal ini Fandy Tjiptono juga mengemukakan bahwa kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena produk yang dianggap berkualitas pada saat ini mungkin akan dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang. (2001:52).

Jadi pengertian kualitas dalam hal ini adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan konsumen pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan apalagi dengan adanya era globalisasi yang membawa kepada persaingan yang ketat, kemajuan teknologi dan masyarakat yang semakin kritis sehingga menuntut peningkatan kualitas baik kualitas produk ataupun kualitas pelayanan.

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan hendaknya berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan dengan demikian kesenjangan-kesenjangan yang ada selalu dievaluasi atau direvaluasi dengan melakukan perbaikan kinerja manajemen berdasarkan standar kualitas pelayanan yang diharapkan

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas menurut A.S.

Moenir (1995:204) adalah "layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikuti proses yang telah ditetapkan lebih dahulu". Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Mengetahui prinsip-prinsip layanan berkualitas menurut A.S. Moenir (1995:205) antara lain:

Pertama, proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal. Kedua, proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Ketiga, disiplin bagi pelaksana untuk mentaati proses dan prosedur. Keempat, perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu. Kelima, perlu penciptaan kualitas layanan. Keenam, kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen. Ketujuh, setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lain.

Oleh karena itu prinsip-prinsip pelayanan berkualitas hendaknya dilandasi dengan adanya *standard operation procedure* yang jelas/transparan bagi semua pihak yang terkait; tingkat fleksibilitas untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat; mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan; meningkatkan kerjasama tim/keompok yang saling terkait dengan kebutuhan pelayanan publik.

Standard Operation Procedure dalam pelayanan berkualitas sangat diperlukan agar: (1) Mempermudah dalam proses pelaksanaan; (2) Menghindari salah pengertian; (3) Memudahkan fleksibilitas penugasan; (4) Dasar atau landasan untuk pengembangan aktivitas; (5) Pengambilan keputusan lebih cepat dan terarah; (6) Ada kejelasan dalam pelaksanaan tugas.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Mengenai dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuram et.al (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2001:70), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*fungibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tangkap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mema-

hami kebutuhan para pelanggan jasa.

Dimensi kualitas yang dikemukakan di atas sangat berpengaruh pada harapan pelanggan dan Kenyataan yang diterima. Jadi apabila jika ternyata pelanggan menerima materi dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan materi dan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataan pelanggan menerima materi dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan materi dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan

Usaha untuk menuju peningkatan kualitas pelayanan tersebut dengan berbagai upaya-upaya memahami unsur-unsur, jenis-jenis pelayanan publik, kegiatan pelayanan, penyelenggaraan publik, azas, prinsip, standar pelayanan publik, kualitas dan dimensi pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini bisa dilakukan dengan perubahan sikap, perilaku dan mentalitas SDM dalam hal ini PNS sebagai aparatur pemerintah.

Penutup

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi harapan masyarakat. Bagi pemerintah khususnya pemerintah daerah dengan berlakunya otonomi daerah merupakan tantangan sejauh mana personal atau

aparatus pemerintah mampu menyikapi kehendak masyarakat untuk menikmati pelayanan yang berkualitas. Ke depan pemerintah hendaknya memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sosialisasi dan transparansi aktivitas pelayanan publik/masyarakat.
2. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi hendaknya pemerintah daerah mampu memberikan informasi dan akses yang memudahkan masyarakat mendapatkan fasilitas.
3. Sistem dan prosedur yang semakin baik dengan adanya *Standard Operation Prosedure (SOP)*.
4. Masyarakat/publik mendapat kesempatan memberikan masukan atau untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh pemerintah.
5. Fasilitas penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya lebih ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan maupun tingkat pelayanan.

Dengan berbagai upaya penerapan pelayanan yang berkualitas oleh seluruh komponen-komponen yang ada di pemerintah daerah, baik dari unsur pimpinan, staf dalam hal ini aparat PNS diharapkan akan tercapai sasaran pelaksanaan pelayanan yang berkualitas berorientasi mutu dan kepuasan masyarakat/publik

Daftar Pustaka

- A.B. Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Inu Kencana Syafii'e, 1998. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: Penerbit PT Pertja
- Kotler P. dan Adrean A.R., 1995. *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba* (terj), Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Miftah Thoha, 1991. *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Birokrasi*,

Yogyakarta: Penerbit PT Widya Mandala.

Zilian Yamit, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Ekonosia.

Biodata Penulis

Didi Wahyu Sudirman adalah salah satu staf pengajar pada program studi pendidikan Administrasi Perkantoran