

MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA TATANAN OTONOMI DAERAH

Suherman

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

E-mail: suherman_msi@yahoo.co.id

ABSTRACT. Regional autonomy is a concept that can provide repair changes in the order of life in the community. There are some things that the purpose of the concept of local autonomy with respect to the change of the State structure centralized-hierarchical, to the State dezentralization politically, namely consolidation and support the process of democratization, impulse and motorcycle competition and rapid economic development, the reduction of urbanization, the fulfillment of social satisfaction, Cultural and religious affinity between the bureaucracy and the public, as well as the efficiency and effectiveness of public services. Public service is part of the activities that can be felt by the whole community in its survival. Services are basically a set of processes activities that take place regularly and continuously covering the whole of human life in society.

Keywords: public service, regional autonomy

PENDAHULUAN

Perkembangan administrasi negara di Indonesia sangat erat kaitannya dengan peranan pemerintah dalam memenuhi tuntutan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang semakin kompleks dan bervariasi. Selama ini penyelenggaraan pelayanan umum cenderung dinilai berdasarkan faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundang-undangan, termasuk pedoman petunjuk teknis pelaksanaannya; dan bukan pada faktor output, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas pelayanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Untuk mencapai keadaan pelayanan yang lebih menitikberatkan faktor output, perlu adanya pemahaman terhadap penyelenggaraan pelayanan umum. Pemahaman ini meliputi: 1) Dasar teori pelayanan umum; 2) Kebijakan pelayanan umum yang ditempuh; 3) Strategi pelayanan; 4) Sebagai perwujudan dari point 1), 2) dan 3) diwujudkan dalam satu tindakan perilaku melayani yang mengacu pada kepuasan konsumen.

Aparatur pemerintah harus lebih peka terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan tidak membedakan pelayanan antara warga negara yang satu dengan warga negara lainnya, sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan masyarakat menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat.

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Mengingat kegiatan pelayanan dapat diukur, maka dapat ditetapkan standar pengukurannya baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasil keluarannya. Dengan adanya standar pengukuran terhadap kegiatan pelayanan, maka fungsi manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhirnya dapat memuaskan berbagai pihak yang mendapatkan kegiatan pelayanan masyarakat (*publics service*). Pelayanan masyarakat menjadi sedemikian penting karena hubungan dan singgungannya dengan manusia dalam

komunitas masyarakat banyak (*society community*). Dalam konteks ini, birokrasi pemerintah memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat (warga). Oleh karena itu, dalam gugus institusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dewasa ini muncul fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat seringkali diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi seolah-olah melahirkan kesan adanya suatu proses panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan aparatur pemerintah sehingga muncul istilah debirokratisasi yang artinya merupakan upaya untuk lebih menyederhanakan prosedur yang dianggap berbelit-belit tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian pelayanan menurut Moenir (1995: 17) mengemukakan bahwa, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Daviddow dan Uttal (dalam Wiryatmi, 1996: 1), pelayanan merupakan aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut *costumer* (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Dikemukakan bahwa yang dimaksud konsumen adalah pihak yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering pula disebut pelayanan umum. Wiryatmi (1996: 7) mengemukakan bahwa, pelayanan umum adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta, karena masyarakat umumnya tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut kecuali

melalui kolektif. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum (KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 1993) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan umum. Penerima pelayanan adalah orang atau badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Menurut Thoha (1991: 41) bahwa, pelayanan masyarakat dapat dirumuskan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang maupun institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijaksanaan Pelayanan Umum Yang Ditempuh

Dalam membicarakan Kebijakan Pelayanan Umum, terdapat 2 (dua) faktor yang sangat mempengaruhi dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan umum yaitu:

1. Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan pemerintah yang diselenggarakan sangat tergantung pada jenis pelayanannya. Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilihat dari pemanfaatannya, apakah pelayanan tersebut berorientasi kepada kepentingan individu sepenuhnya atau merupakan kepentingan individu yang mempunyai dampak terhadap masyarakat

secara umum. Menurut Savas (1987) hal ini dapat dipisahkan antara lain dengan:

- a. *Pure individually consumed goods for which exclusion is completely feasible.*
- b. *Pure jointly consumed good for which exclusion is completely feasible.*
- c. *Pure individually consumed good for which exclusion is completely infeasible; and*
- d. *Pure jointly consumed good for which exclusion is completely infeasible.*

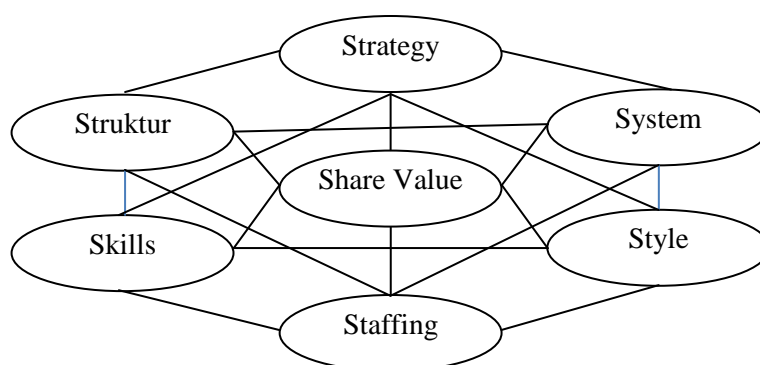
Dengan melihat perbedaan kepentingan yang harus disajikan dalam pelayanan tersebut, maka pengelolaan pelayanan publik dihadapkan pada beberapa pilihan tipe organisasi antara lain adalah: 1) *Fully private*, 2) *Private with part state ownership*, 3) *Joint private and public vebtures*, 4) *Private regulated*, 5) *Public infrastructure, operating privately*, 6) *Contracted out*, dan 7) *Public without competition*. Pilihan kelembagaan yang sesuai sangat tergantung pada sifat pelayanannya, barang atau jasa yang diberikan, atau waktu pelayanan.

2. Konsep Pengukuran Manajemen Pelayanan Publik

Pengukuran suatu lembaga agar dapat diketahui kualitas pelayanannya dapat diturunkan kerangka teori yang akan dimanfaatkan untuk mengukur lembaga pelayanan. Teori yang diturunkan dengan melihat pada mikro organisasi terhadap penggunaan 7-S framework dari Kinsey, yang dilihat dari satu sisi yaitu hardware dan software yaitu:

- a. *Strategy* atau suatu rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
- b. *Structure* yaitu untuk mencapai suatu tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.

- c. *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan Hardware dari Seven S of Mc Kinsey.
- d. *Staff* disini dikaitkan dalam pemilihan staff untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staff yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- e. *Style* yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi.
- f. *Skill*, di dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya, oleh karena itu perlu adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk dapat mengantisipasi setiap perubahan.
- g. *Share value/superordinate goals*, bahwa pada semua S yang lain tersebut akan difokuskan dalam *superordinate goals*. Hal ini berarti bahwa konsep bimbingan yang diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya. Konsep 7-S ini tidak dapat dipisahkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi, yang dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1: The S-7 Frame Work

3. Strategi Pelayanan

Manajemen kualitas atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Menunjuk pada uraian ini, maka dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut ini.

- a. Kualitas terdiri dari keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Gaspersz merumuskan sebuah keputusan manajemen kualitas yang berkaitan dengan strategi pelayanan 7P, yaitu:

1. Produk (*product*);
2. Harga (*price*);
3. Tempat (*place*);
4. Promosi (*promosion*);
5. Fakta-fakta yang dapat dijadikan petunjuk secara fisik (*phisycal evidence*);

6. Kesesuaian antara keinginan dan desain (*process design*);
7. Partisipasi (*participant*).

Merujuk pada pendapat para ahli di atas, maka strategi dalam menyajikan pelayanan prima adalah:

1. Performansi;
2. Keadaan;
3. Mudah dalam penggunaan;
4. Estetika/seni dan keindahan;
5. Sesuai harapan pelanggan;

Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Untuk dapat melaksanakan pelayanan prima, unsur aparatur seyogyanya mengerti dan memahami.

Perwujudan Pelayanan Prima Melalui Perilaku Melayani Yang Mengacu Pada Kepuasan Konsumen

Perilaku (sikap) melayani yang dimaksudkan di sini adalah mempertanyakan kepercayaan bahwa kemampuan adalah mempertanyakan kepercayaan bahwa kemampuan dapat diandalkan dan pengendalian berjalan bergandengan tangan. Kita bisa bertanggung jawab dan memberikan pengendalian kepada mereka yang lebih dekat dengan pekerjaan, berangkat dari

keyakinan bahwa dengan cara ini pekerjaan dilayani dengan baik dan bukannya memutuskan jenis budaya apa yang harus diciptakan dan dengan demikian menetapkan tujuan dan sikap melayani menjadi tuntutan setiap personil dalam organisasi.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh perilaku aparat yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Perilaku aparat biasanya tercermin dalam sebuah senyum. Senyum yang dimaksudkan di sini adalah:

- S : Sigap dan salami dengan tulus, sopan dan pelihara harga diri pelanggan.
- E : Empatis terhadap perasaan dan masalah pelanggan.
- N : Nalar, nyatakan respon positif terhadap masalah pelanggan dan jadilah pendengar aktif yang baik.
- Y : Yakinkan bahwa anda mengerti masalah pelanggan dan siap membantunya.
- U : Upayakan gagasan pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan.
- M : Mengucapkan terima kasih dan minta maaf yang tulus kepada pelanggan.

PENUTUP

1. Dengan kebijaksanaan umum yang ditempuh, diharapkan pelayanan kepada masyarakat akan terstruktur dengan baik, sehingga adanya acuan yang jelas bagi penyedia layanan publik.
2. Dengan strategi pelayanan yang diterapkan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
3. Perwujudan pelayanan prima melalui perilaku yang mengacu pada kepuasan konsumen diharapkan adanya keterpaduan program-program pemerintah dan semakin mendekatkan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat merasa memiliki terhadap pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, A.S. 1995. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wiryatmi, TL, Endang. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum*. STIA LAN RI: Bandung.