

## PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS

Arini Permatasari  
Administrasi Publik, Universitas Nurtanio Bandung  
Arinipermatasari001@gmail.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>

### **Abstract**

*A government efforts to create good service or maximal to society not yet thoroughly reached because still complaint quantity and society criticism towards performance apparatus bureaucracy never decreased. Various wisdom stills to received as symbolic by government, because in carry out law and regulation not yet thoroughly on the basis of for public service enhanced, but only carry out higher instruction. The mentioned is watched from inwrought service unit formation or pattern service pattern one roof at region not yet achieve target, because inwrought service unit that is formed not yet ambulatory well.*

**Key Word:** *Quality Public Service*

### **I. Pendahuluan**

Pemerintah dewasa ini terus berupaya melakukan penataan pelayanan publik. Namun hasilnya dirasakan masih belum optimal, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat dirasakan masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelitbelit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pelayanan Publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang

harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Ada beberapa alasan terhadap kurang efektif dan efisiennya penyelenggaraan kegiatan pelayanan:

1. Mengandalkan kewenangan: Dalam menjalankan pelayanan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar atau kebutuhan konsumen

2. Akuntabilitas belum berjalan: Belum berjalannya akuntabilitas terhadap pelayanan di instansi pemerintah, hal ini karena belum adanya tolok ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dapat diterima secara umum
3. Bersifat monopoli sehingga tidak ada kompetisi dan tidak efisien: dalam penyelenggaraan kegiatan pelayan, instansi pemerintah pada umumnya bersifat monopoli, sehingga tidak tercipta iklim kompetisi di dalamnya. Padahal, tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
4. Pandangan yang salah: Dalam memberikan pelayanan, aparatur pemerintah sering terjebak pada pola pikir yang mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri daripada masyarakat penerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran rendah: Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen, relatif masih rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi seperti yang selama ini dipraktekkan, yaitu selalu berupaya menekan adanya kontrol social dari masyarakat.

## II. Metode Penelitian

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang

dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedang dalam kamus besar bahasa Indonesi dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan orang lain. Sehubungan dengan hal tersebut

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah:

Jenis pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTPCR) Akte Kelahiran / Kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.

Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi

penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya.

Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

*Lech & Davis* (1993) memisahkannya dalam tiga fungsi jenis pelayanan, yaitu:

1. *Public protection functions* merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.
2. *Strategis infrastructure fuctions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
3. *Personal and local enviromental functions* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa

pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan

### III. Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan merupakan bahasan yang sangat penting dalam pelayanan publik, konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi. Kualitas tidak hanya untuk lembaga penyelenggara jasa komersial, tetapi juga telah merembes ke lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik.

Konsep kualitas bersifat relatif, artinya, penilaian kualitas tergantung pada perseptif yang digunakan. Dalam pengetahuan populer, pengertian kualitas menyiratkan sesuatu kehebatan, kelebihan, atau keunggulan bila dibandingkan antara yang satu dengan yang lain (*Baungart & Kaluge*, 1987). Ada yang menekankan kualitas mengandung unsur superior, juga unsur percontohan (*Prakash & Waks*, 1985).

Menurut *Organisasi Standarisasi Internasional (ISO)*, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik dan keistimewaan dari barang atau jasa yang terkait dengan kesesuaiannya untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Sementara itu, kesesuaian harapan dan kenyataan pelayanan kerap berbeda.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan atau seseuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai ini diperlukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Dengan demikian untuk pengukuran kualitas pelayanan

idealnya dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yaitu penilaian kepuasan pada dimensi pelanggan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, ada lima dimensi, yang disebut dengan akronim TERRA.

Pertama, *Tangible*, yaitu kualitas pelayanan dilihat dari faktor yang kasat mata seperti prasarana dan sarana atau fasilitas. Kedua, *Empathy*, yaitu sifat tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan, atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ketiga, *Responsiveness*, yaitu kesanggupan penyedia pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Keempat, *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kelima, *Assurance*, yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan dan keramahan, serta sopan santun penyedia pelayanan.

Sementara itu kesenjangan yang terjadi pada pelayanan publik yang kerap ditemui, adalah:

1. Kesenjangan antara harapan publik dan persepsi manajemen, hal ini karena manajemen salah menafsirkan harapan publik.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan publik dan spesifikasi kualitas pelayanan. Hal ini karena kesalahan menerjemahkan persepsi manajemen yang tepat atas harapan publik ke dalam

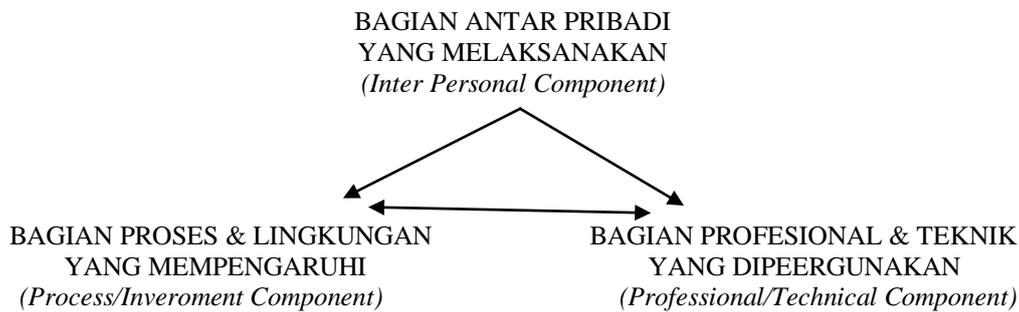
bentuk tolok ukur kualitas pelayanan

3. Kesenjangan yang lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan
4. Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada publik dan komunikasi eksternal. Hal ini karena organisasi ternyata tidak mampu memenuhi janji-janji yang telah dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai kegiatan
5. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diterima. Hal ini karena tidak terpenuhinya harapan publik

Mengadopsi dari Warsito Utomo (1997), pada dasarnya ada tiga ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik yang merupakan segitiga keseimbangan (*The Triangle of Balance in Service Quality*):

1. Bagian Antar Pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*)
2. Bagian Profesional dan Teknik yang dipergunakan (*Professional/Technical Component*)
3. Bagian Proses dan Lingkungan yang Mempengaruhi (*Process Environment Component*)

**Gambar**  
**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**  
*(The Triangle of Balance in Service Quality)*



Maka faktor terpenting untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang dilakukan pemerintah harus merubah orientasinya dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan, melalui kesenjangan di atas dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan dan harapan-harapan masyarakat. Melalui kesenjangan pertama, kualitas komunikasi penyedia layanan dapat ditingkatkan, melalui kesenjangan kedua, kualitas kepemimpinan dapat ditingkatkan dan komitmen terhadap mutu pelayanan dapat diperbaiki, melalui kesenjangan ketiga, pembagian pekerjaan yang erat dalam memperlakukan masyarakat dapat ditingkatkan. Dan melalui kesenjangan keempat, dapat memperlancar arus komunikasi antar unit dengan masyarakat yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa harus melebihi kemampuan organisasi.

Meningkatkan Pelayanan Publik Upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang baik atau prima kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai karena masih banyaknya keluhan dan kritikan masyarakat terhadap kinerja aparatur birokrasi tidak pernah menurun. Berbagai kebijakan masih ditanggapi sebagai slogan (simbolis) oleh pemerintah/instansi, karena dalam

melaksanakan peraturan perundang-undangan belum sepenuhnya atas dasar untuk peningkatan pelayanan publik, tetapi sekedar melaksanakan petunjuk atasan. Hal tersebut diamati dari pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) atau pola pelayanan pola satu atapdi daerah belum mencapai sasaran, karena UPTUPT yang dibentuk belum dapat berjalan dengan baik.

Kendala utama dalam mencapai pelayanan publik yang prima adalah sumber daya aparatur, yaitu sikap dan perilaku yang sulit untuk menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat. Sikap kurang simpati, tidak responsif, tidak adil (membeda-bedakan customer), tidak transparan (terutama dalam persyaratan dan biaya pelayanan) masih mewarnai pelaksanaan pelayanan publik bidang jasa, administrasi/perijinan di daerah, walaupun mekanisme dan prosedur secara formal sudah baik, sederhana dan mudah, namun dalam prakteknya lebih sulit. Ketepatan waktu penyelesaian merupakan salah satu sendi pelayanan yang masih sulit untuk dipenuhi sesuai ketentuan.

#### **IV. Kesimpulan**

Pemerintah memiliki peran strategis dalam proses pembangunan, dalam konteks meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, instansi

penyedia pelayanan harus menerapkan asas pelayanan publik, antara lain:

1. Transparan dan akuntabilitas, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta mudah untuk dimengerti, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundangundangan
2. Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan harapan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, disesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Kegiatan evaluasi harus dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Seorang pimpinan harus membenahi, mendidik para pelaksana pelayanan agar semua mempunyai arah, sikap, sasaran untuk memuaskan pelanggan.
3. Partisipatif, yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan mempelajari aspirasi masyarakat terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Ada keterpaduan diantara para penyedia pelayanan secara bersama-sama memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan
4. Persamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama dan golongan serta status ekonomi. Membuka akses pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### Daftar Pustaka

- HAS, Moenir, (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Juliantora, Dadang, (Editor), (2005), *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaharuan
- Kotler, Philip, (1977), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT. Prenhallindo
- Osborne, David, dan Ted Gaebrel, (1992), *Reinventing Government, Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta, PT. Pustaka Binaman Presindo
- Thoha Miftah, (1987), *Perspektif Perilaku Birokrasi Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara, (Jilid II)*, Jakarta, Rajawali Press