

MEMBANGUN MODEL PELAYANAN PUBLIK YANG DAPAT MEMENUHI KEINGINAN MASYARAKAT

Suhardiman¹

Marsuq²

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas, sudah sepatutnya mereformasi paradigma pelayanan publik. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Keyword : *Pelayanan Publik*

I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2004 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan itu, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Hoessein, 2001) : "Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah

¹ Dosen Fisipol Untag 1945 Samarinda dan Mahasiswa Pascasarjana Fisipol Unmul

² Dosen Fisipol Untag 1945 Samarinda

II. PEMBAHASAN

Hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Di samping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapat pelayanana. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki uang, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Kemudian, terdapat kecenderungan di berbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efesindan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diidentifikasi seperti pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitasi sosial dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah daerah belum memuaskan masyarakat, kalah bersaing dengan pelayanan di bidang yang di kelolah oleh pihak swasta. Norman Flyn (1990) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang dikelola pemerintah secara hirarkis cenderung bercirikan *over bureaucratic, bleated, wasteful, dan under performing*.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukan untuk melayani. Pada hal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani. Seharusnya di era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan

keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana, bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang (Mustopadidjaja, 2003).

A. Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah

Di era otonomi daerah saat ini, seharusnya pelayanan publik menjadi responsif terhadap kepentingan publik, di mana paradigma pelayanan publik beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas (d) berfokus pada pencapaian visi, misi tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat (f) memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap pemasalahan pelayanan (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan. Namun, dilain pihak, pelayanan publik juga memiliki beberapa sifat antara lain : (a) memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, (b) memiliki *wede stakeholders*, (c) memiliki tujuan sosial, (d) dituntut untuk akuntabel kepada publik, (e) memiliki *comlex and debeted performance indicators*, serta (f) seringkali menjadi isu politik (Mohammad, 2003)

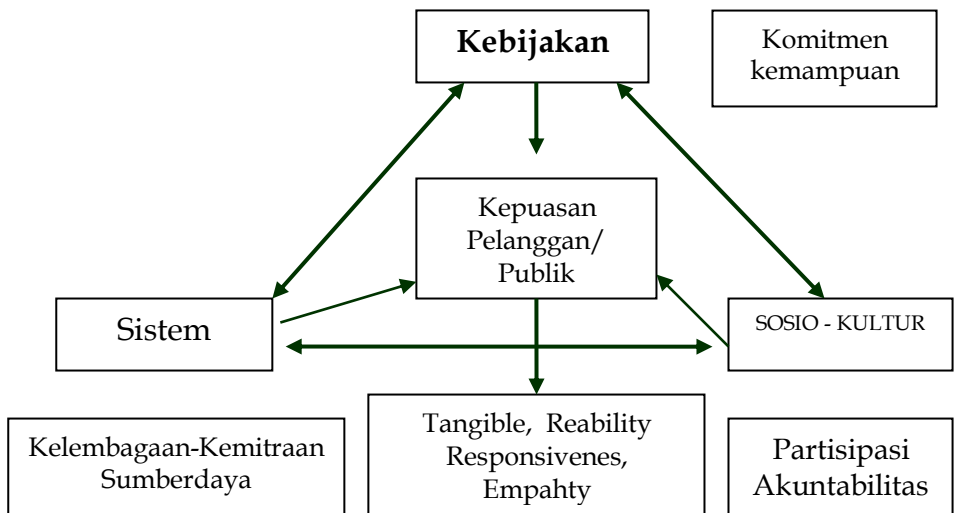
Murah dan tidak diskriminatif, dan transparan, selain itu, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaanya. Kemudian pengelolah pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya

memperhatikan/ mengutamakan kepentingan pimpinan organisasinya saja. Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolanya. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat sportif dimana lebih memfokuskan diri kepada kepentingan masyarakatnya, pengelolaan pelayanan harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

B. Model Pengelolaan Organisasi Pelayanan Publik

Model pengelolaan organisasi publik ini dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik sehingga dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan publik sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Untuk lebih jelasnya maka pengelolaan organisasi pelayanan publik sebagaimana gambar di bawah ini :

Model pengelolaan Organisasi Pelayanan Publik



Sumber : Hasil Kajian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik TA 2004

Dengan melihat model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini, ada beberapa aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu :

B.1. Aspek Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses berorientasi kepada manusia dan dapat diukur dan pengaruhnya terhadap perilaku organisasi dan masyarakat yang dihadapinya. Dengan kata lain, dalam tataran ini, aktivitas kepemimpinan sangat penting artinya terhadap motivasi orang lain, hubungan antara individu dan interaksi sosial, komunikasi interpersonal, iklim dalam organisasi, konflik interpersonal, perkembangan personil dan mengantisipasi produktivitas sumber daya manusia aparatur.

B.2. Aspek Sistem Kelembagaan

a. Aspek Sumber Daya manusia (SDM)

Ketersediaan sumber daya yang memadai dan potensi dipandang sebagai faktor yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek sumber daya yang dimaksudkan adalah meliputi sumber daya keuangan, SDM aparatur, teknologi dan aspek prasarana dan saran fisik lainnya. Secara umum, kelemahan pelayanan publik selama ini lebih dikarenakan oleh masalah keterbatasan kemampuan finansial dan sarana dan prasarana fisik. Kelemahan lainnya adalah kemampuan dan kopotensi SDM aparatur yang terlibat langsung kepada kepada pemberian pelayanan, dimana rata-rata sumber daya manusia Aparatur di daerah belum mahir dan menggunakan dan mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin hari semakin cepat berkembang.

b. Aspek Partisipasi Masyarakat

Dalam konteks partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan umum, komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan pemerintah menjadi penting terutama berkaitan dengan arah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan di mana kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat menjadi sandaran utamanya. Posisi masyarakat dalam tataran ini dipandang sebagai subyek yang harus dilayani dan dipuaskan. Karenanya, ketika berbicara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan maka hal itu akan sejajar dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya. Dalam melakukan pelayanan yang baik, seorang pelayan harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap yang dilayanninya. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain, yaitu: (1) komunikator dan komunikan harus sama-sama berpola pikir positif yang didasarkan pada pola pikir yang swhat dan logis, (2) komunikator dan komunikan harus mampu menempatkan diri

pada kondisi yang tepat pada saat melakukan komunikasi atau komunikator harus mampu menempatkan komunikan pada posisi yang bebas dan manusiawi, (3) komunikator harus mampu menampilkan sikap yang santun dan memberikan kesempatan terhadap komunikan untuk memahami isi pesan sampai dengan memberikan umpan balik, dan (4) kemampuan memilih dan menggunakan bahasan yang sederhana dan gampang dimengerti oleh komunikan. Dalam konteks ini, yang harus lebih ditonjolkan oleh pemerintah adalah peran motivator, yaitu peran menggerakkan masyarakat atau mobilisasi masyarakat untuk mau berpartisipasi dalam menyukseskan atau memperlancar jalannya pelayanan.

C. Model Siklus Layanan (Moment Of Truth)

Dalam pola ini, masing-masing instansi/unit terkait tetap melaksanakan kewenangan dan tugas-tugasnya, serta dapat menempatkan petugasnya pada tempat tersebut. Akan tetapi agar proses keseluruhan pelayanan dapat berjalan sinergi, maka kegiatan pelayanan dan masing-masing instansi/ unit terkait diatur dalam dalam suatu prosedur dan terkoordinir dalam mekanisme tata urutan kerja yang tertentu pada satu lokasi/tempat di bawah satu atap tersebut. Teknis pelaksanaan dengan pola pelayanan umum satu atap, dapat dilakukan, antara lain :

1. Menyiapkan tempat/gedung untuk ditempati secara bersama oleh unit kerja/instansi terkait. Masing-masing instansi membuka meja/loket dan menempatkan petugasnya sesuai yang ditentukan dalam satu tempat/lokasi tersebut, serta menjalankan tugas dan fungsinya sendiri.
2. Sesuai dengan mekanisme urutan kegiatan penyelesaian pelayanan yang ditentukan, maka masyarakat (pemohon pelayanan) cukup mendatangi dan menyelesaikan urusannya langsung pada loket/petugas pada unit kerja/instansi terkait tersebut.
3. Untuk mendukung kelancaran pertanyaan, maka proses pelayanan yang berkaitan dengan masing-masing loket/meja dan unit/instansi terkait tersebut, harus dilengkapi atau disediakan informasi yang lengkap menyangkut urutan kegiatan, persyaratan, dan biaya pelayan secara jelas dan terbuka ddalam atu lokasi tersebut.

D. Model Standar Pelayanan Umum

Dalam hal untuk menggali pandangan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan harus didasarkan pada beberapa kategori, aspek-aspek yang dijadikan dasar pengukuran meliputi beberapa unsur, di antaranya: *Pertama, tangibility*, yaitu berupa kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, dengan indikator-indikatornya yang memiliki sarana parkir, ruang tunggu, jumlah pegawai, media informasi pengurusan, media informasi keluhan, dan jarak tempat layanan; *Kedua, reability*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, meliputi proses waktu penyelesaian layanan dan proses waktu pelayanan keluhan; *Ketiga*, bertitik tolak dari kemampuan dan kehandalan yang dipunyai, untuk selanjutnya indikator kualitas pelayanan harus ditunjang dari sisi *responsiveness-nya*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; *Keempat* adalah *assurance*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Adapun indikatornya adalah dengan adanya kejelasan mengenai mekanisme layanan dan kejelasan mengenai tarif layanan; *Kelima, emphaty*, yaitu pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat (konsumen). Dalam konteks ini, indikator yang dilihat adalah adanya sopan santun petugas selama pelayanan berlangsung dan bantuan khusus dari petugas selama proses pelayanan berlangsung

III. PENUTUP

Untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah sebaiknya merubah paradigma berpikir dan bertindak yang ada di birokrasi dari paradigma di layani, pangreh praja, memerintah dan menguasai menjadi paradigma melayani, pelayan masyarakat, memfasilitasi dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik.

Memperkuat kewenangan lembaga/unit pelayanan sehingga dapat menjalankan koordinasi dengan instansi-instansi lainnya yang ada di daerah tersebut. Kelembagaan (unit pelayanan terpadu satu atap) difungsikan sebagai *frontline* dari dinas-dinas yang ada untuk menjadi satu-satunya lembaga yang berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan beberapa kajian.

Melibatkan masyarakat untuk secara aktif mengawasi, mengevaluasi dan memberi masukan akan menumbuhkan suasana hubungan antara warga dengan pemberi pelayanan terbina secara harmoni dimana sikap birokrasi menjadi lebih terbuka, jujur, transparan, serta tidak deskriminatif.

BIBLIOGRAFI

- Berry, Leonard L.A, *Parasuraman, Marketing Services : Competing Throught Quality*, 1 th ed. New York: The Free Press, 1991
- Christoher Lovelock, *Product plust*, Mc Graw-Hill, New York, 1994.
- Driyanto, Agus. 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kbijakan UGM.
- Direktorat Aparatur Negara, Bappenas, 2004, *Peningkatan Pelayanan Publik*, jakarta.
- Osborne, D & Gaebler, T, 2002, *Reiventing goverment : how the intrapreneurial sprit is transforming the public sector*, Reading, Massachussetts : A William Patrick Book.
- Mustopadidjaja AR, 2002, *Kompetensi Aparatur Dalam Memikul tanggungjawab Otonomi Daerah dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, *Ceramah Perdana Pada Program Magister manajemen Pembangunan Daerah*, Kerjasama STIA-LAN, Pemerintah Prov. Kalimantan Timur dan Universitas Mulawarman, 15 Januari 2002, samarinda.