

PENINGKATAN KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM UPAYA PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT

Didik Kusumahadi

Widya Iswara Utama pada Badan Diklat Propinsi Jawa Timur

ABSTRACT

Essentially public service is all forms of government services to community either in the form of goods or services, in which the public's right to acquire, both in order to obtain their rights and obligations as citizens countries.

In an attempt to obtain a scientific study is needed a systematic and rational frame of mind as well as based on the theory as its foundation. The use of theory is very important in research activities because in it there are key points that connect two or more variables that can be drawn as a logical conclusion.

Service is a way of serving, helping to prepare, administering, and completing tasks, needs of a person or group, meaning that the object being served is a society of individuals, groups, and organizations. If a community which is served increasingly feels satisfied, every official should have the skills, expertise, skills or professional in serving, responding to needs, requirements and typical needs of others.

Key Words: *Performance, Governmental Officer, Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik hakekatnya adalah segala bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa, yang merupakan hak masyarakat untuk memperolehnya, baik dalam rangka mendapatkan hak-haknya maupun dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Pelayanan publik wajib diberikan oleh badan/pejabat tata usaha negara di pusat dan di daerah serta pihak swasta yang memperoleh wewenang dari Undang-Undang. Bentuk pelayanan publik berupa barang ataupun jasa kepada masyarakat yang harus diberikan oleh badan/pejabat tata usaha negara di Pusat dan Daerah sangat luas ruang lingkungannya, meliputi kewenangan seluruh bidang pemerintahan. Dengan demikian, instansi pemerintah mempunyai wewenang, peran, tanggungjawab serta kewajiban dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap bidang pemerintahan yang telah diatur dalam berbagai undang-undang sektor publik.

Selain itu, era globalisasi juga menuntut adanya perubahan, perbaikan serta peningkatan mutu sumberdaya manusia sehingga terwujud adanya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah. Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan birokrasi merupakan suatu indikator bahwa pelayanan pemerintah dianggap masih lamban, kurang responsif terhadap keluhan, kebutuhan masyarakat, kurang terbuka dan juga kurang efisien (biaya tinggi).

Pelaksanaan pembangunan yang selalu menitik beratkan pada perubahan, maka harus mengacu kepada kegiatan pembangunan dalam makna yang lebih luas menyangkut pengembangan sikap, perilaku dan pemikiran dari masyarakat yang bersangkutan, serta tidak menitik beratkan kepada pembangunan yang bersifat material semata. Dalam pembangunan ini pendekatan perkembangan dan pembangunan haruslah ditinjau dari multidisipliner. Pendekatan seperti inilah

kiranya yang sesuai dengan kondisi masyarakat di Indonesia pada umumnya, karena dapat memberi pengertian secara persuasif untuk berpartisipasi dan bergerak dalam rangka memperbaiki segala segi kehidupan.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yang menegaskan bahwa :

"Hal-hal yang mendasar dalam undang-undang ini adalah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuh kembangkan prakarsa dan kreatifitas, serta meningkatkan peran serta/partisipasi masyarakat".

Dalam usaha untuk memperoleh suatu penelitian yang ilmiah diperlukan suatu kerangka berpikir yang sistematis dan rasional serta berdasarkan pada teori sebagai landasannya. Penggunaan teori adalah sangat penting di dalam kegiatan penelitian karena di dalamnya terdapat pokok pikiran yang menghubungkan dua variabel atau lebih sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang logis.

Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi. Agar masyarakat yang dilayani semakin merasa puas, maka setiap pegawai harus memiliki ketrampilan, keahlian, kecakapan atau profesional dalam melayani, menanggapi kebutuhan, keperluan khas dan keperluan orang lain.

Sesuai dengan salah satu fungsi aparatur pemerintah yakni sebagai abdi masyarakat, maka sangat tepat cara implementasi konsep pelayanan berwawasan masyarakat, di mana suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, menurut Sedarmayanti (1999:94) dengan mengutip pendapat Gasperz mengemukakan sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (intangible output).
2. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6. Ketrampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
12. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
13. Option penetapan harga lebih murah.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian secara seksama. Seperti telah dikemukakan bahwa pentingnya perluasan kinerja aparatur pemerintah tidak hanya dilihat dalam kerangka menjawab tantangan internal organisasi tetapi juga mengantisipasi berbagai tantangan eksternal terutama yang terkait dengan masyarakat. Perlu kinerja tersebut dilihat pula dalam kerangka akuntabilitas, responsiveness dan representativeness.

Manajemen kinerja menurut berbagai pustaka manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau seperangkat proses untuk menciptakan pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai (dan bagaimana hal itu harus dicapai), serta bagaimana mengatur orang dengan cara yang dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan.

Atas dasar pengertian dan batasan di atas, maka di dalam manajemen kinerja mencakup tata cara mengatur orang dan juga unsur-unsur apa saja yang termasuk di dalamnya. Dengan demikian, dalam proses manajemen kinerja yang di butuhkan bukanlah proses tunggal unsur diatas, melainkan keterpaduan dari setiap unsur yang ada.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus diperhatikan segi-segi kemanusiaannya, sehingga tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang kecil, segi kemanusiaan yang dimaksud adalah apakah hasil kerja yang dicapai memberikan kesenangan atau kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan atau hasil pekerjaan tersebut. Menurut Moenir ada beberapa hal mengenai dampak kepuasan masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang baik, dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (self control) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya disempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka.
- d. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan baik di masyarakat, di semua bidang baik ekonomi, social dan budaya
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat meningkat, yang akan meningkat pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat menghindari pemborosan waktu, tenaga dan biaya serta dapat menimbulkan inisiatif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan di segala bidang khususnya di wilayahnya.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif (menggambarkan). Penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang hanya menggambarkan dan menjelaskan secara apa adanya.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian:

1. Studi Lapangan (field research).
2. Studi Pustaka (referensi research)

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Samsat Kabupaten Malang.

Sumber Data

Sumber data adalah merupakan benda, hal atau orang dan tempat dilakukannya penelitian. Sumber data ada 2 yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

1. Pegawai Samsat
2. Masyarakat Pengguna Layanan

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles and Huberman, analisis ini terdiri atas 3 komponen dasar yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mekanismenya berlangsung secara interaktif. Analisis tersebut dilakukan mulai sejak pengumpulan data dan berlangsung terus sampai saat penelitian ini berakhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini pendapat masyarakat perlu sekali untuk mengetahui prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintah Masih adanya keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan kinerja pelayanan membuat aparatur pemerintah harus lebih baik di dalam memberikan kualitas pelayanannya. Karena mutu dan kualitas pelayanannya merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelaksanaan pekerjaan dan awal dari kepuasan masyarakat, untuk itu diharapkan mutu dan kualitas pelayanan tersebut memiliki dimensi sebagai berikut :

a. Reability

Merupakan ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan ataupun kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara akurat mengenai apa yang diinginkan atau disepakati dengan masyarakat.

b. Assurance

Merupakan jaminan atau garansi yang dapat diberikan oleh aparatur untuk membangkitkan keyakinan masyarakat atau kemampuan pegawai (pengetahuan, keahlian dan sikap).

c. Tangible

Merupakan jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan aparatur.

d. Empathy

Merupakan tingkat perhatian dan kepedulian aparatur atas kepentingan kebutuhan dan keluhan masyarakat (penerima jasa).

e. Responsiveness

Merupakan suatu rasa tanggung jawab, komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan prima serta dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat menerima pelayanan.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, maka sistem pemerintahan dituntut memiliki sumber daya manusia yang handal untuk terwujudnya prestasi kerja. Suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang meliputi semua konsumen dengan latar belakang pendidikan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman mereka masing-masing. Kualitas manusia sebagai unsur penyelenggara dan unsur pelaksana organisasi akan menentukan tercapainya tujuan organisasi. Untuk itu pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam menunjang seseorang, sehingga bisa mengelola dan menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik yang sifatnya cenderung ke arah keefektifan. Oleh karena itu setiap pegawai harus mempunyai kemampuan teknis, dedikasi, dan motivasi serta mental yang baik. Hal ini diperlukan untuk menghindari adanya suatu penyimpangan atau penyelewengan.

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mengenai skill seseorang karena dengan bekal pendidikan yang cukup dapat memperluas cakrawala dan cara berpikir seseorang, dapat memperluas tambahan pengetahuan baru, serta dapat membentuk kepribadian dan rasa tanggung jawab yang mantap, ini merupakan modal yang sangat dibutuhkan seorang pemimpin di suatu organisasi. Oleh karena itu dengan bekal pendidikan formal yang cukup memadai itu diharapkan para aparatur pemerintah tersebut mampu merumuskan dan menterjemahkan visi, misi, dan strategi pemerintah dalam upaya menghadapi berbagai perubahan lingkungan yang sangat dinamis baik disaat itu maupun di saat yang akan datang.

Sebagai sosok yang menjadi panutan masyarakat, pegawai dituntut mempunyai rasa kedisiplinan yang tinggi karena kedisiplinan termasuk unsur yang penting yang mempengaruhi

prestasi mutu organisasi atau suatu instansi. Semakin tinggi disiplin yang dimiliki seorang pegawai negeri maka akan semakin baik pula instansi tempat dia bekerja di mata masyarakat.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian secara seksama. Seperti telah dikemukakan bahwa pentingnya perluasan kinerja aparatur pemerintah tidak hanya dilihat dalam kerangka menjawab tantangan internal organisasi tetapi juga mengantisipasi berbagai tantangan eksternal terutama yang terkait dengan masyarakat. Perlu kinerja tersebut dilihat pula dalam kerangka akuntabilitas, responsiveness dan representativeness. Osborne (1993) dengan mengutip Benandin and Russel memberi batasan mengenai performansi sebagai : "...the record of out comes produces on specified job function or activity during speciefied time period."

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus diperhatikan segi-segi kemanusiaannya, sehingga tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang kecil, segi kemanusiaan yang dimaksud adalah apakah hasil kerja yang dicapai memberikan kesenangan atau kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan atau hasil pekerjaan tersebut. Menurut Moenir ada beberapa hal mengenai dampak kepuasan masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang baik, dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada :

a. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang "remeh" dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.

b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (self control) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.

c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya disempit karena tidak dapat lagi "mempermainkan" mereka.

d. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan baik di masyarakat, di semua bidang baik ekonomi, social dan budaya

e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat meningkat, yang akan meningkat pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat menghindari pemborosan waktu, tenaga dan biaya serta dapat menimbulkan inisiatif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan di segala bidang khususnya di wilayahnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan materi diatas dikemukakan bahwa, administrasi dalam arti luas tidak terbatas pada segi tulis menulis atau mencatat saja, akan tetapi mencakup semua kehidupan manusia yang didalamnya terdapat suatu usaha kerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Hal itu bisa kita sebut dengan pelayanan kepada masyarakat, yang mana untuk pencapaian tujuan kita memerlukan kerjasama dari berbagai pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Osborne, David dan Ganeblaer, Ted, 1993, *Reiventing Government*.

Surachmad, Winarno, 1989, *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, Transito, Jakarta.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun, 1995, *Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Kebijakan Tentang Pelayanan Umum 1999*, Jakarta.

Surat Keputusan Menteri Negara PAN Nomor 81 Tahun 1993. Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
Thoha, Miftah, 1991, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Medya Widya Mandala, Jakarta.