

PENTINGNYA TATA INFORMASI TENTANG PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT

Sutopo

Kepala Pusat Penelitian Pedesaan dan Pengembangan Daerah
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Abstract

In line with State Apparatus Efficiency Minister's Regulation No. 63 of 2004, the public service is basically carried out by the society itself, but because of certain consideration as the manifestation of public participation in organizing certain public service, service agency is likely present to help the organization of public service with the provision that the status of service agency should be clear, it should have business license from authorized institution and in conducting service coordination, it should coordinate with the corresponding service provider, particularly pertaining to tariff, requirement, service time, thereby not distracting the function of public service organization.

Keywords: *public service, public participation, service agency*

Abstrak

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, pengurus pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa yang membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan ketentuan status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama menyangkut tarif, persyaratan, waktu pelayanan, sehingga tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik, partisipasi masyarakat, biro jasa

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima

karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam undang-undang tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah (kota/kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Untuk itu diperlukan perhatian semua pihak mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai yang diamanatkan oleh Undang-undang.

2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas di bawah ini adalah bagaimana manajemen pelayanan publik di Indonesia yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KONSEP TEORI PELAYANAN PUBLIK

Manajemen memiliki banyak definisi/pengertian dari beberapa ahli, antara lain sebagai berikut:

1. Manajemen menurut **Drs. M. Manulang** adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terdahulu.
2. **G.R. Terry** mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.
3. Menurut **Prof. Dr. H. Arifin Abdurrahman** dalam buku "Kerangka Pokok-Pokok Manajemen", manajemen dapat diartikan sebagai: kegiatan/aktivitas-aktivitas, proses (kegiatan dalam rentetan urutan-urutan, dan institut/orang-orang yang melakukan kegiatan atau proses kegiatan.
4. **Lewis dkk** mendefinisikan manajemen sebagai: "*the process of administering and coordinating resources effectively and efficiently in an effort to achieve the goals of the organization.*" Pendapat tersebut kurang lebih mempunyai arti bahwa manajemen merupakan proses mengelola dan mengkoordinasi sumber daya-sumber daya secara efektif dan efisien sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

5. **Frans Sadikin** menjelaskan, manajemen adalah suatu proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi dan kooperatif, maka proses penentuan asas-asas pokok perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan.
6. **James A.F** mengatakan bahwa manajemen dapat dipandang sebagai seperangkat kegiatan atau proses mengkoordinasikan dan menginterpretasikan penggunaan sumber-sumber dalam mencapai tujuan organisasi (produktivitas) menggunakan orang-orang melalui teknik dan informasi dalam saluran organisasi.
7. **Kamus Besar Bahasa Indonesia** menyatakan bahwa manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan atau organisasi.

Selanjutnya adalah penjelasan tentang pengertian pelayanan. Menurut beberapa ahli, berikut definisi pelayanan:

1. **Gronroos dalam Ratminto dkk** menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.
2. Dalam **Kamus Besar Bahasa Indonesia** dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”.
3. Pelayanan menurut **Lovelock** didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.
4. **Dennis Walker** dalam bukunya yang berjudul “Mendahulukan Pelanggan” sebagaimana telah diterjemahkan oleh *Anton Adiwiyoto (1997:13)* mengemukakan bahwa: pelayanan adalah suatu yang sangat subyektif dan sulit didefinisikan karena pelayanan sebagai subyek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap apa yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama.
5. Menurut **Adrian Payne** dalam bukunya yang berjudul “Pemasaran Jasa” (2000:8) mengemukakan definisi jasa (layanan) adalah merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.
6. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (**Kepmenpan Nomor 81 Tahun 2003**).

Sedangkan beberapa pengertian mengenai publik adalah sebagai berikut:

1. Publik adalah mengenai orang atau masyarakat, dimiliki masyarakat, serta berhubungan dengan, atau mempengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Publik>).
2. Sedangkan **Herbert Blumer** merumuskan publik adalah sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan, berbagi pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.
3. **Immanuel Kant** mengatakan, publik bukan lagi para pejabat atau institusi politis, melainkan masyarakat warga (*civil society*) yang kritis dan berorientasi pada kepentingan moral universal umat manusia.
4. **Sukadji G** mengatakan bahwa publik adalah sejumlah orang, yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu akan berkomunikasi dengan kita.
5. **Latifah Hendrati** mendefinisikan publik adalah komunitas masyarakat tertentu.
6. **Bambang Sugiharto** dan **Agus Rahmat** mengemukakan publik adalah segala hal serentak bukan apap pun juga, kekuatan yang paling berbahaya serentak sesuatu yang paling tak bermakna, orang bisa saja bicara atas nama publik, tetapi tetap publik itu bukan sosok nyata siapa pun.
7. **Marhawani Ria Siombo** mengatakan publik adalah masyarakat umum sebagai anggota dari warga masyarakat dalam negara.
8. **Van Den End** mendefinisikan publik adalah sekelompok orang yang jelas.

Dari pengertian pelayanan dan publik yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik).
2. **Undang-Undang No. 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004** tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEBIJAKAN PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

Pemerintah mengatur pelayanan publik di Indonesia untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang maksimal. Kebijakan tersebut antara lain:

- 1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang Penyederhanaan Pelayanan Publik.
- 3) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
- 4) Intruksi Presiden No. 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
- 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.
- 6) Instruksi Mendagri No. 20 / 1999. Gubernur KDH TK I dan Bupati/Walikota Madya KDH TK II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk: (a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
- 7) Surat Edaran Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- 9) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
- 10) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- 11) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan Prima".

HAKEKAT DAN AZAS PELAYANAN PUBLIK

Hakekat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7 /2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

- (a) *Transparansi*; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (b) *Akuntabilitas*; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (c) *Kondisional*; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- (d) *Partisipatif*; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- (e) *Kesamaan hak*; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- (f) *Keseimbangan hak dan kewajiban*; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

KELOMPOK PELAYANAN PUBLIK

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, jenis pelayanan dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu:

- 1) **Kelompok pelayanan administratif**; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
- 2) **Kelompok pelayanan barang**; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
- 3) **Kelompok pelayanan jasa**; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut:

1. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) **Kesederhanaan**; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) **Kejelasan**; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c) **Kepastian waktu**; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) **Akurasi**; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) **Keamanan**; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) **Tanggung jawab**; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) **Kelengkapan sarana dan prasarana**; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h) **Kemudahan akses**; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i) **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j) **Kenyamanan**; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi:

- a) **Prosedur pelayanan**; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) **Waktu penyelesaian**; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) **Biaya pelayanan**; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) **Produk pelayanan**; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) **Sarana dan prasarana**; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, ada 4 pola pelayanan yaitu:

- a) **Fungsional**; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b) **Terpusat**; pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

- c) **Terpadu**; pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:
- *Terpadu satu atap*; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 - *Terpadu satu pintu*; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses & dilayani melalui satu pintu.
- d) **Gugus tugas**; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

4. Biaya Pelayanan Publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut: a) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat; b) Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa; c) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan; dan d) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundangan.

5. Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

6. Pelayanan Khusus

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan kesehatan, transportasi, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, gerbong eksekutif kereta api.

7. Biro Jasa Pelayanan

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, pengurus pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa yang membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan ketentuan status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama menyangkut tarif, persyaratan, waktu pelayanan, sehingga tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Contoh: biro jasa perjalanan angkutan darat, laut dan udara.

8. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karenanya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar tetap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

9. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 dilakukan melalui berbagai cara yaitu: (a) *Pengawasan melekat*; pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan; (b) *Pengawasan fungsional*; pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundangan; dan (c) *Pengawasan masyarakat*; pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

10. Penyelesaian Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan/pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut: a) Prioritas penyelesaian pengaduan; b) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan; c) Prosedur penyelesaian pengaduan; d) Rekomendasi penyelesaian pengaduan; e) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan; f) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; g) Penyampaian hasil pengaduan kepada yang mengadukan; dan h) Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

11. Penyelesaian Sengketa

Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka Kep. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 mengatur bahwa penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dilingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik minimal memuat hal-hal sebagai berikut: 1) *Landasan Hukum Pelayanan Publik*; 2) *Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik*; 3) *Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik*, minimal memuat tata cara: Pengajuan permohonan pelayanan, Penanganan pelayanan, Penyampaian hasil pelayanan dan Penyampaian pengaduan pelayanan; 4) *Persyaratan Pelayanan Publik*, baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat penerima layanan; 5) *Biaya Pelayanan Publik* (termasuk rincian biaya); 6) *Waktu Penyelesaian*; 7) *Hak dan Kewajiban*; dan 8) *Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik*.

PENGHARGAAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK TERBAIK

Diatur dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 06 Tahun 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatya Bhakti bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan. Penghargaan ini dibedakan menjadi 2 yaitu:

- Piala Abdisatya Bhakti; diberikan kepada unit pelayanan yang telah menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang optimal sehingga layak menjadi contoh/panutan.
- Piagam Andisatya Bhakti; diberikan kepada unit pelayanan yang telah berupaya melakukan perbaikan mutu pelayanan secara berarti walaupun belum optimal.

BUDAYA KINERJA DALAM ORGANISASI PELAYANAN

Sebagian besar organisasi publik di Indonesia memiliki budaya organisasi yang sangat rendah terhadap kinerja pelaksanaan tugas, tetapi memiliki perhatian yang sangat tinggi terhadap hubungan antar manusia. Hal ini tampak pada ciri-ciri birokrat berikut:

- Lebih mengutamakan kepentingan pimpinan daripada klien/pengguna jasa.
- Lebih merasa sebagai abdi negara daripada abdi masyarakat.
- Meminimalkan resiko dengan cara menghindari inisiatif.
- Menghindari tanggung jawab dan menolak tantangan.
- Tidak suka berkreasi dan berinovasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

CONTOH KASUS PELAYANAN PUBLIK

Menkeu: Reformasi Birokrasi Kunci Peningkatan Daya Saing

Kamis, 6 September 2012, 19:55 WIB

Jakarta (ANTARA News) - Menteri Keuangan Agus Martowardojo mengatakan reformasi birokrasi menjadi salah satu kunci untuk mendorong daya saing Indonesia agar tidak menurun seperti yang diungkapkan dalam laporan *World Economic Forum* (WEF) terbaru. "Reformasi birokrasi ini menjadi salah satu prioritas pemerintah," ujarnya saat ditemui di Gedung DPR RI, Jakarta, Kamis. Menkeu mengatakan, reformasi birokrasi telah masuk dalam rencana kerja pemerintah dan seluruh Kementerian Lembaga serta

pemerintah daerah telah berbenah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sejak 2007. "Intinya produktivitas harus meningkat dan pelayanan kepada masyarakat harus meningkat, dengan demikian betul-betul terjadi satu produktivitas per pegawai yang meningkat di birokrasi," ujarnya.

Sedangkan, mengenai pencegahan korupsi, menurut Menkeu, hal tersebut telah dilakukan sebagai salah satu tindakan penegakan hukum serta termasuk dalam bagian reformasi birokrasi. Ia menambahkan pemerintah secara intens memberikan laporan harta kekayaan sampai meningkatkan kewaspadaan dengan sistem "*whistle blower*" sebagai perbaikan internal dalam lingkungan Kementerian Lembaga. "Komitmen pemerintah dalam pelaksanaan anti korupsi ini tinggi sekali dan ini pun sudah ditandai dalam undang-undang pun Perpres dan Inpres khusus anti korupsi," ujarnya. Dengan upaya tersebut, Menkeu menegaskan reformasi birokrasi tidak akan pernah selesai dan terus berlanjut karena sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat. "Reformasi birokrasi itu kan bukan program yang selesai, justru akan terus berjalan ke depan," katanya.

Untuk itu, Menkeu mengaku tidak terlalu khawatir terhadap laporan WEF yang menurunkan indeks daya saing Indonesia karena reformasi birokrasi masih berada dalam arah yang tepat. "Kita tidak perlu terlalu khawatir dengan rating kalau seandainya sifatnya membandingkan satu negara dengan negara lain. Itu memotivasi kita, tapi tidak membuat posisi kita jadi kurang kompetitif," katanya. Menkeu bahkan memastikan laporan itu tidak akan menurunkan minat investor untuk melakukan investasi di Indonesia karena pertumbuhan investasi diprediksi akan meningkat hingga akhir tahun. "Investasi Indonesia terus meningkat, ditandai dengan 2012 kuartal II *year on year* bisa tumbuh 28 persen," katanya.

Laporan terbaru Global Competitiveness 2012-2013 *World Economic Forum* (WEF) menyatakan, daya saing Indonesia untuk 2012-2013 menempati peringkat ke-50 dari 144 negara, turun dibanding tahun lalu di posisi ke-46. Laporan WEF yang dilansir tersebut didasarkan pada data yang tersedia untuk umum dan survei pada 15.000 pemimpin bisnis di 144 negara. Sementara, beberapa hal yang disoroti dalam laporan tersebut terkait Indonesia adalah rendahnya pelayanan publik, korupsi, sarana infrastruktur dan buruh.

ANALISA CONTOH KASUS

Setelah membaca artikel di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa rendahnya pelayanan publik di Indonesia salah satu yang menyebabkan turunnya tingkat persaingan Indonesia di tahun 2012. Hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap persaingan kita dalam menghadapi globalisasi.

Jumlah investor memang tidak menurun kerana Indonesia mempunyai sumber daya alam yang melimpah dan tenaga kerja yang murah. Hal inilah yang menjadikan Indonesia selalu menjadi lirikan investor-investor asing.

Untuk itu kita semua berharap reformasi birokrasi yang terus digalakkan pemerintah dapat berjalan dengan baik sehingga Indonesia tidak dipandang lagi sebagai negara yang melalaikan pelayanan terhadap masyarakatnya.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pajak, retribusi dan pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan pada pihak swasta/pihak ketiga. Akan tetapi, pemerintah harus memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum dan lingkungan yang kondusif. Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu bukti nyata perhatian pemerintah dalam melayani masyarakatnya.

2. Saran

Hendaknya dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini dapat merubah sistem pelayanan publik yang selama ini terkesan lamban dan menyulitkan masyarakat. Perlunya pengawasan dari masyarakat maupun media untuk memastikan pelayanan publik di negeri ini berjalan sesuai dengan apa yang kita harapkan.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto Indiahono, 2009, *Perbandingan Administrasi Publik; Model, Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media.
- Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.
- Nina Rahmayanty, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyudi Kumorotomo, 2008, *Akuntabilitas Birokrasi Publik; Sketsa pada Masa Transisi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- <http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/konsep-manajemen-pelayanan-publik.html>
- <http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html>
- <http://www.majalahpendidikan.com/2011/11/pengertian-pelayanan.html>
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Publik>
- <http://gietastrory.blogspot.com/2011/01/manajemen-pelayanan-publik.html>
- <http://www.antaraneews.com/berita/331542/menkeu-reformasi-birokrasi-kunci-peningkatan-daya-saing>