Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia
JUPANK (Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan)
E-ISSN : 2274-9975
P-ISSN : 2775-3018
Vol. 2 No. 1 April 2022

JUPANK
jupank@umb.ac.id

UPAYA MENINGKATKAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PUBLIK

Rudi Hartono[1]
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu
Alamat intansi: Jl. Cimanuk, Padang Harapan, Kota Bengkulu
Email: rudi_sajau72@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini adalah dengan jenis atau pendekatan kepustakaan (library research). Sehingga, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data utama adalah data sekunder. Selanjutnya, teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian atau kajian ini sendiri adalah dengan menggunakan teknik analisis data induktif, yang merupakan sebuah penarikan kesimpulan dari fakta nyata di lapangan sesuai dengan data sekunder yang diperoleh, kemudian dapat ditarik kesimpulan generalisasi. Upaya meningkatkan pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi setiap lembaga yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik institusi pemerintah maupun swasta. Saat ini indicator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik suatu institusi atau lembaga itu prima atau tidak, dilihat bagaumana lembaga tersebut memberikan pelayanan yang cepat, akurat, tidak birokratis, dan murah.

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 baik di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu, Pelayanan Publik*

Abstract

This research is the type or approach of literature (library research). Thus, in this study, the main data source is secondary data. Furthermore, the data analysis technique applied in this research or study itself is to use inductive data analysis techniques, which is a conclusion drawn from real facts in the field according to the secondary data obtained, then generalization conclusions can be drawn. Efforts to improve public services are a must for every institution that provides public services to the community, both government and private institutions. Currently the indicator used to see whether the public service of an institution or institution is excellent or not, is how the institution provides fast, accurate, non-bureaucratic, and inexpensive services.

Public services or public services can be defined as all forms of services, both in the form of public goods and public services which in principle are the responsibility and are carried out by government agencies at the central, regional and state-owned enterprises (BUMN) or business entities. Regional Owned Enterprises (BUMD), in the context of efforts to fulfill community needs and in the context of implementing statutory provisions.

Keywords: *Quality Management, Public Service*

1. PENDAHULUAN

Upaya meningkatkan pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi setiap lembaga yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik institusi pemerintah

maupun swasta. Saat ini indicator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik suatu institusi atau lembaga itu prima atau tidak, dilihat bagaumana lembaga tersebut memberikan pelayanan yang cepat, akurat, tidak birokratis, dan murah. Untuk menuju kepada manajemen pelayanan publik yang prima tersebut, diperlukan budaya kerja yang mendukung dan sumber daya manusia yang memiliki kultur egaliter, kompeten, dan berintegritas.

Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk menciptakan iklim birokrasi yang mendukung berjalannya manajemen pelayanan publik yang prima adalah menciptakan merit system yang memungkinkan seluruh kinerja pelayanan yang diberikan memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur. Dalam konteks inilah, maka kesiapan SDM dan budaya birokrasi sebagai faktor pendukung utama dipastikan berjalan dengan baik. Secara teoritis, berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: 1) pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan lain-lain, 2) pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien/customer mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan perizinan, dan pelayanan identitas penduduk. Sementara yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien/customer tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya adalah pelayanan kesehatan.

Selain itu ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untu membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu: 1) adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna, 2) posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna/klien untuk meminta pelayanan yang lebih baik, 3) tipe pasar, karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna/klien, 4) locus control, karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah penguna/klien atau penyelenggara pelayananan, dan 5) sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau

penyelenggara pelayanan yang lebih dominan. Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan jenis atau pendekatan kepustakaan (library research). Sehingga, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data utama adalah data sekunder. Selanjutnya, teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian atau kajian ini sendiri adalah dengan menggunakan teknik analisis data induktif, yang merupakan sebuah penarikan kesimpulan dari fakta nyata di lapangan sesuai dengan data sekunder yang diperoleh, kemudian dapat ditarik kesimpulan generalisasi. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan reduksi data, model data, serta penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala

aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik- baiknya dari pemerintah.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peratuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainyang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman. Ajudikasi merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman. Menteri

merupakan menteri dimana kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur Negara. Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Undang-Undang ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Hal ini tersebut diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat daerah melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Negara Indonesia, dijelaskan sebagaimana dalam Pasal 18 B ayat 1 UUD 1945, mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa.

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mengamanatkan bahwa salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya Reformasi Birokrasi. Karena dirasakan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan. Untuk pemerintahan di kecamatan masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan. Tugas ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi dimana aparat pemerintahan menjadi pelayan masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagaimana tercantum dalam amanat undang-undang.

Fakta di lapangan membuktikan bahwa hampir seluruh kegiatan sosial masyarakat bahkan yang terkait dengan identitas legal baik personal maupun kelompok bahkan kegiatan yang bersifat perekonomian mulai dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan tingkat tertentu, dan berbagai pelayanan lainnya erat kaitannya dengan pemerintah kecamatan.

Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimaksudkan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat sehingga akan terbangun pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (front line) yang berhaaqdapan langsung dengan masyarakat.

4. PENUTUP

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 baik di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, Malayu S.P. (2011). Manajemen Dasar Pengendalian dan Masalah. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Kasmir. (2017). Customer Services Excellent Teori dan Praktik. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Moleong, Lexi J. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soemohadiwidjojo, Arini T. (2014). Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Penebar Swadaya Group

Terry, George R. dan Leslie W.Rue. (1992). Dasar-Dasar manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.