

Pelayanan Publik yang Berorientasi pada Pelanggan

Oleh: Marita Ahdiyana

Abstrak

Salah satu peran strategis aparatur pemerintah dalam mewujudkan *good governance* adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Karena pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut terbukti dengan berbagai aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka mendorong pentingnya pelayanan publik.

Selama ini persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum bersifat positif. Hal tersebut disebabkan karena para abdi masyarakat belum benar-benar memahami tugas dan kewajiban yang diembannya sebagai abdi masyarakat. Hal ini harus dirubah dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepentingan masyarakat. Sehingga sangat penting untuk menyadarkan aparatur negara agar selalu berorientasi pada tugas pelayanan mereka. Salah satunya dengan sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Artikel ini akan membahas tentang hakekat pelayanan publik, upaya normatif peningkatan kualitas pelayanan publik, dan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, kualitas pelayanan, pelayanan berorientasi pada pelanggan

Pendahuluan

Reformasi birokrasi bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu peran strategis aparatur pemerintah dalam mewujudkan *good governance* adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Adalah merupakan kewajiban bagi setiap aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Karena pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat.

Dalam era otonomi daerah, aparatur negara dan aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah diharapkan memiliki dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Sebenarnya berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut terbukti dengan berbagai aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka mendorong pentingnya pelayanan publik. Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik birokrasi pemerintah masih belum memuaskan. Pelayanan publik masih dipandang tidak profesional, berbelit-belit, sulit, dan tidak efisien baik dari segi biaya maupun waktu. Sehingga penting untuk menyadarkan aparatur negara agar paham dengan tugas dan kewajiban yang diembannya sebagai pelayan masyarakat. Dalam artikel ini akan dibahas tentang hakekat pelayanan publik, upaya normatif peningkatan kualitas pelayanan publik, dan sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggan.

Hakekat Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah melalui para pegawainya. Menurut Savas (1987), pada sektor publik pelayanan pemerintah merupakan *the delivery of a services by a government agency using its own employees*. Usaha peningkatan kualitas pelayanan sangat penting karena negara dan sistem pemerintahan merupakan tumpuan pelayanan bagi warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Organisasi pelayan publik juga harus memiliki ciri *public accountability*, yaitu bahwa setiap warga negara berhak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Karena memang sulit untuk menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehingga evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen utama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Sedangkan elemen yang kedua adalah kemudahan suatu pelayanan yang dapat diidentifikasi sebelum proses pelayanan tersebut atau setelah pelayanan diberikan.

Hakekat pelayanan publik bukan merupakan persoalan administratif saja, seperti pemberian ijin dan pengesahannya, atau pemenuhan kebutuhan fisik, namun mencakup persoalan yang lebih mendasar, yaitu pemenuhan keinginan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa dalam setiap organisasi, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan karena kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan perkembangan misi organisasi. Mansyur KM (2010: 182) mengemukakan ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses

- b. Akurasi pelayanan, meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung misalnya komputer
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan, dan lain-lain.

Sehingga pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara layanan harus selalu memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Upaya Normatif Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam tataran normatif, sejak tahun 1993, pemerintah sesungguhnya telah menyadari pentingnya upaya meningkatkan pelayanan publik. Hal tersebut diwujudkan dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenpan) No. 81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Keputusan tersebut ditindaklanjuti dengan Surat Edaran MENKO WASBANGPAN Nomor 56/MK/WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para gubernur, pimpinan lembaga non departemen, dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha milik Daerah (BUMD). Sampai dengan 2003, pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi pemerintah di pusat dan di daerah termasuk BUMN/BUMD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahun 2003 KepMenpan tersebut disempurnakan melalui KepMenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dinyatakan bahwa pedoman umum tersebut merupakan acuan seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan peningkatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pedoman umum ini bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah

juga berusaha meningkatkan transparansi pelayanan dengan mengeluarkan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).Dikeluarkannya Undang -Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Walaupun masih terdapat pro dan kontra terhadap substansi dari undang-undang tersebut serta sejauh ini implementasinya dinilai masih belum maksimal.

Dalam KepMenpan No. 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Faktor kunci keberhasilan organisasi adalah adanya jaminan bahwa pelanggan merasa memperoleh pelayanan prima, yaitu pelayanan yang memenuhi standar mutu atau bahkan lebih dari yang pada awalnya diharapkan. Selama ini persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum bersifat positif. Hal tersebut disebabkan karena para abdi masyarakat belum benar-benar berorientasi pada tugas pelayanan mereka. Hal ini harus dirubah dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepentingan masyarakat. Ada tiga dimensi pelayanan yang berkualitas:

- a. Kualitas teknis yang berhubungan dengan *outcomes* pelayanan
- b. Kualitas fungsional yang berhubungan dengan proses pemberian pelayanan kepada pelanggan
- c. Reputasi penyedia layanan

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (2008), mengidentifikasi adanya 12 praktik terbaik pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kegiatan organisasi berfokus pada pelanggan
- b. Mengajukan pertanyaan yang tepat
- c. Melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan
- d. Mempertahankan kebahagiaan pegawai
- e. Menciptakan dan menggunakan standar pelayanan
- f. Memiliki rencana untuk menjamin pelayanan prima
- g. Berhubungan secara efektif dengan pelanggan yang sulit
- h. Menggunakan komunikasi tindak lanjut
- i. Belajar dari organisasi lain
- j. Meniadakan hambatan pelayanan prima

- k. Menawarkan opsi kepada pelanggan
- l. Konsistensi antara perkataan dan perbuatan

Selain itu juga dikemukakan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan prima antara lain dengan : mendahulukan kepentingan pelanggan, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, menerapkan budaya pelayanan prima, bersikap positif dalam memberikan pelayanan prima, memberikan sentuhan pribadi dalam pelayanan prima, serta adanya konsep pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima. Karena jika dikaitkan dengan konteks Total Quality Management (TQM), pelayanan prima harus memenuhi syarat setidaknya-tidaknya 6 hal yaitu: berfokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan keilmuan, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, serta pendidikan dan pelatihan. Sedangkan dalam konteks Total Quality Service (TQS), persyaratan yang harus dipenuhi adalah berfokus pada pelanggan, keterlibatan total, keterukuran, dan perbaikan berkesinambungan.

Sistem Pelayanan yang Berorientasi pada Pelanggan

Sistem pelayanan merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, jika bagian dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu keseluruhan pelayanan. Menurut Mansyur KM (2010: 194-195) ada beberapa indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan lokasi/tempat pelayanan
- b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan
- c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan
- d. Keterkaitan antara struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan dengan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan Batinggi dalam Mansyur KM (2010:189-190), secara spesifik mengemukakan alasan-alasan yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur sebagai berikut:

- a. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan
- b. Adanya sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas dirasa tidak sesuai adat istiadat dan budaya bangsa
- c. Kurangnya disiplin petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan

- d. Penyelesaian urusan yang berlarut-larut dan tidak ada kepastian
- e. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar
- f. Jasa pelayanan yang diberikan tidak/kurang memenuhi standar atau tidak memenuhi harapan masyarakat
- g. Terdapat aturan/mekanisme pelayanan yang dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
- h. Tidak ada tanggapan yang memuaskan terhadap keluhan yang telah disampaikan

Walaupun kepuasan pelanggan memiliki sifat yang sangat relatif, namun ditambahkan oleh Batinggi (1999) bahwa ada ada semacam ukuran yang umum, yaitu apabila pelanggan dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan maka hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan telah mendapatkan kepuasan pelayanan. Osborne (1999), mengemukakan beberapa keuntungan dan manfaat jika organisasi menggunakan sistem yang berorientasi kepada pelanggannya sebagai berikut:

- a. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk dapat bertanggung jawab kepada pelanggannya
- b. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa
- c. Sistem yang berorientasi pada pelanggan merancang lebih banyak inovasi
- d. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memberi kesempatan kepada orang lain untuk memilih diantara berbagai pelayanan
- e. Sistem yang berorientasi pada pelanggan lebih sedikit pemborosan karena pasokan disesuaikan dengan permintaan
- f. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan dan mendorong pelanggan untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen
- g. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Penutup

Sebagai pelayan masyarakat, aparaturnegara dan aparaturnegara diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, serta berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan

penerima layanan. Hal tersebut diharapkan akan mampu mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Sehingga sangat penting untuk menggugah dan mendorong kesadaran aparatur negara agar selalu memiliki orientasi pada tugas pelayanan mereka. Salah satunya adalah dengan sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Karena dalam lingkungan organisasi yang dinamis, jika organisasi publik tidak berusaha untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggannya, bukan tidak mungkin organisasi akan ditinggalkan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Achmad KM, Mansyur. 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Reformasi Pelayanan Publik. 2010. Averroes Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.