



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

DR. ITJE PANGKEY, MSi.
MARGARETH INOF RIISYIE RANTUNG, SH., MAP., MH.

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Dr. Itje Pangkey, MSi.
Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP., MH.



TAHTA MEDIA GROUP

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dr. Itje Pangkey, MSi.
Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP., MH.

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Tahta Media

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

vi,76, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-623-147-230-4

Cetakan Pertama:

November 2023

Hak Cipta 2023, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2023 by Tahta Media Group

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP

(Grup Penerbitan CV TAHTA MEDIA GROUP)

Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur patutlah dinaikkan kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa, sehingga buku ini dapat diselesaikan dengan baik, tersusun secara sederhana dengan kalimat yang sederhana pula. Tujuannya adalah agar mudah dibaca, dipahami dan dipraktekkan oleh semua pihak yang berkepentingan.


Kiranya buku ini dapat mengantar kepada pembaca dan setiap orang yang memerlukan pemahaman akan aspek-aspek Manajemen Pelayanan Publik terkait konsep dan penyelenggaraan pemerintahan; dengan penuh harapan semoga buku ini dapat memberi sumbangsih bagi perkembangan ilmu pemerintahan daerah di Indonesia serta menambah khazanah kepustakaan dan pengetahuan bagi pembaca sekalian. Disadari bahwa buku ini tidak lepas dari kekurangan karena itu segala kritikan dan saran dalam rangka penyempurnaan buku ini.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya buku ini. Semoga bermanfaat dan selamat membaca.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Manajemen dan Pelayanan	1
1.2 Pelayanan Publik	8
1.3 Fungsi Pelayanan Publik	12
1.4 Tujuan Pelayanan Publik	13
1.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	16
1.6 Asas-Asas Pelayanan Publik	17
1.7 Latihan Soal.....	18
BAB II PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	19
2.1 Pelayanan Prima	19
2.2 Tujuan Pelayanan Prima	20
2.3 Karasteristik Pelayanan Prima.....	21
2.4 Pentingnya Pelayanan Prima	22
2.5 Latihan Soal.....	23
BAB III KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	25
3.1 Konsepsi Kualitas Pelayanan Publik	25
3.2 Model Kualitas Pelayanan Publik.....	29
3.3 Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik	33
BAB IV ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	39
4.1 Etika dan Moral	39
4.2 Etika Pelayanan Publik.....	41
4.3 Latihan Soal.....	46
BAB V GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK.....	47
5.1 Perkembangan Paradigma Good Governance di Indonesia.....	47
5.2 Good Governance dalam Pelayanan Publik	49
5.3 A6 Dalam Pelayanan Publik.....	56
5.4 Latihan Soal.....	58
BAB VI INOVASI PELAYANAN PUBLIK	60
6.1 E- Services.....	60
6.2 Definisi dan Sejarah Layanan Elektronik	61

6.3	Manfaat Layanan Elektronik	62
6.4	Domain Layanan Elektronik.....	62
6.5	Arsitektur Layanan Elektronik	63
6.6	Tantangan Layanan Elektronik dalam Perkembangan Dunia.....	66
6.7	Sosial, Budaya, dan Etika Implikasi Layanan Elektronik	70
DAFTAR PUSTAKA		72
PROFIL PENULIS		75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 MANAJEMEN DAN PELAYANAN

Manajemen pelayanan publik diidentikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau2 sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi publik yang baik. Penyelenggaraan administrasi publik mendorong para administrator negara untuk mensosialisasikan, mengimplementasikan, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang seyogyanya setiap pemerintah daerah memberikan respon kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah yang diterbitkan tersebut.

Menurut Winarsih & Ratminto (2013) manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Manajemen pelayanan umum/publik oleh Moenir (2008) didefinisikan sebagai manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkup yang begitu luas, namun sebuah definisi yang cukup kompleks yang dilontarkan oleh Stoner (1986) bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya.

Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Seluruh komponen organisasi tersebut dijalankan berdasarkan sistem yang dibangun. Organisasi merupakan wadah yang mengorganisir seluruh komponen organisasi untuk bekerjasesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam organisasi ada sistem yang dijalankan oleh seorang pemimpin untuk melakukan berbagai tindakan organisasi agar tercapai tujuan yang diharapkan bersama. Pemimpin itulah yang mengatur dan mengakomodasi seluruh sel-sel organisasi untuk berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan dan bersandar pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pemimpin yang menjadi kendali utama dalam penyelenggaraan organisasi, mau dibawa ke mana organisasi tersebut dengan pola dan metode bagaimana, sehingga berjalan sesuai dengan ketentuan yang sudah direncanakan. Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi.

Organisasi publik erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik. Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah *public service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda. Karena orientasinya jelas berbeda. Proses manajemen itu sendiri, menurut Safroni (2012) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja aparatur berdampak pada output yang dihasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan. Kinerja tentunya didukung oleh sumber daya aparatur yang baik, kompeten dan berkualitas. Siklus manajemen inilah yang menjadi “metabolisme” terhadap organisasi untuk menghasilkan organisasi yang sehat. Dari proses manajemen tersebut akan berdampak kepada kinerja aparatur. Apakah manajemen yang dilakukan sudah baik atau tidak. Hal itu kembali kepada pemimpinnya.

Secara prinsip manajemen dilakukan oleh pemimpin yang ditujukan kepada aparatur dalam penyelenggaraan organisasi. Aparatur menyelenggarakan proses manajemen sesuai dengan yang sudah ditentukan. Kesemuanya berjalan secara berkesinambungan sesuai dengan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama. Sukses organisasi tergantung dari pola kerja sama yang dibangun melalui komunikasi dan koordinasi. Sheldon (1930) juga mengemukakan bahwa manajemen mempunyai kegunaan sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-

batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang. Di sisi lain, manajemen dimaksudkan sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain (Terry & Franklin, 1964).

Manajemen secara umum banyak disebutkan oleh beberapa ahli. Baik secara spesifik maupun secara umum. Ada yang mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah (Booth & Rowlinson, 2006). Dalam tataran praktis pengertian manajemen dibagi ke dalam beberapa definisi, antara lain bahwa manajemen menentukan kerja tim, delegasi, dan hasil. Manajemen mengakui presensi intuitif, keterampilan subjektif dalam proses manajemen dan pertumbuhan pentingnya pengetahuan yang teruji sebagai satu petunjuk untuk keputusan dan tindakan manajerial. Di sisi lain, manajemen didefinisikan sebagai suatu badan pengetahuan yang dapat diajarkan, diperlukan untuk pelajaran sekolah, lembaga, dan institusi-institusi. Manajemen adalah apa yang manajer kerjakan dalam pelaksanaan peranan mereka sebagai manajer.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen hampir mempunyai konsepsi yang sama. Bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak berbeda secara substansi tentang definisi manajemen, dalam ranah publik maupun bisnis. Manajemen bisnis maupun manajemen publik mempunyai substansi pengertian yang sama dalam memahami manajemen. Tujuan dan orientasinya saja yang berbeda. Dalam hal ini, hanya manajemen publik yang menjadi pembahasannya karena berkaitannya dengan organisasi publik/lembaga pemerintah.

Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama. Pembahasan yang paling mendasar dalam memahami manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan di dalam organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Manajemen publik dalam organisasi pemerintahan sama halnya dengan manajemen birokrasi.

Hellriegel & Slocum (1986), memberikan penafsiran bahwa manajemen birokrasi adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang menekankan pada aturan-aturanseperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitikberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh. Organisasi mempunyai karakteristik dasar yang diformulasikan sebagai berikut:

1. *Pembagian kerja*; Pembagian kerja berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi dari sumber daya manusia dalam organisasi yang terbagi dalam bagian-bagian yang sudah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pembagian kerja juga berdasarkan pada aspek efektivitas dan efisiensi, sehingga organisasi berjalan secara seimbang dan baik. Pembagian kerja mengacu kepada kompetensi, kemampuan, dan soft skill. Hal ini bertujuan untuk menempatkan seseorang pada tempat yang tepat dan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Penempatan personel yang tidak tepat mengakibatkan kinerja yang tidak maksimal, tentunya akan berakibat pada proses kinerja dan hasil kerja yang diikuti oleh output yang dihasilkan. Pembagian pekerjaan dalam birokrasi harus menggunakan orang yang tepat dan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, yaitu yang mempunyai spesialisasi pada posisi tertentu, sehingga kualitas dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan dan dapat bekerja secara efektif dan efisien;
2. *Struktur hierarki*; Struktur hierarki akan melahirkan struktur otoritas, karena struktur hierarki adalah menentukan tingkat jabatan menurut jumlah kekuasaan dan otoritas dalam masing-masing jabatan. Struktur otoritas menentukan siapa yang memiliki hak membuat keputusan menurut kepentingan pada level yang berbeda dalam organisasi. Setiap pejabat dalam jabatannya, bertanggung jawab secara hierarki kepada atasannya langsung. Bertanggung jawab terhadap keputusan-keputusan yang diambil dalam organisasi dan menjalankannya sesuai dengan arahan atasan. Artinya bahwa, setiap organisasi publik mempunyai struktur hierarki yang dibangun untuk melakukan efektivitas dan efisiensi program yang dapat diterjemahkan secara langsung oleh bawahan yang dipertanggungjawabkan kepada atasannya. Dari atasannya, akan dipertanggungjawabkan kepada atasannya lagi, hingga sampai kepada pimpinan puncaknya. Hal ini dilakukan dalam rangka kontrol penuh terhadap bawahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kontrol atasan menjadi bagian dari adanya struktur hierarki, sehingga kontrol yang maksimal dalam kerangka kinerja pegawai memberikan implikasi terhadap keluaran yang diharapkan, yaitu kualitas kinerja aparatur dan

- kualitas pelayanan publik yang diberikan;
3. *Aturan dan prosedur formal*; Aturan adalah ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan kegiatan dalam organisasi birokrasi untuk menjamin secara hukum kepada semua stakeholders. Aturan itu mengikat sumber daya manusia organisasi untuk patuh dan taat atas ketentuan dan peraturan yang sudah dibuat. Aturan dan prosedur tertulis merupakan petunjuk formal bagi aparatur dalam organisasi dalam melakukan pekerjaannya. Aturan dan prosedur juga memberikan batasan-batasan hierarki kepada pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Begitu juga terhadap hak dan kewajiban yang setaradan adil, serta memberikan jaminan kepada seluruh pegawai secara hukum. Aturan dan prosedur itu mengikat dan dijalankan sebagaimana mestinya dan bekerja sesuai dengan ketentuannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama;
 4. *Impersonalitas*; Setiap pegawai dalam birokrasi harus bekerja satu sama lain sesuai dengan tanggung jawabnya. Idealnya, aparatur birokrasi harus impersonalitas dalam menjalankan tugasnya. Seluruh ketentuan dan peraturan organisasi harus dijalankan sebagaimana mestinya dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Setiap pegawai mempunyai hak yang sama di depan hukum dan menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Aturan dan sanksi hukum diterapkan secara seragam kepada seluruh pegawai. Tidak ada perlakuan khusus terhadap sebagian pegawai, semua harus diperlakukan sama, baik dalam tugas dan tanggung jawabnya, terhadap sanksi yang diberikan maupun kontrol dalam pekerjaannya;
 5. *Karir berdasarkan prestasi*. Organisasi birokrasi adalah tempat pekerjaan bagi pegawai. Setiap pegawai atau aparatur mempunyai jenjang karier sesuai dengan kompetensinya. Jenjang karier yang dibangun, tentunya sesuai dengan prestasi yang dilakukan, baik secara formal maupun nonformal. Untuk mendapatkan karier yang qualified, tentunya harus mempunyai prestasi yang bagus. Prestasi adalah pencapaian maksimal yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendapatkan penghargaan, baik secara personal maupun berkelompok. Promosi karier menjadi bagian dari motivasi yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi untuk mendorong nilai-nilai kreativitas dan inovasi pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja;
 6. *Rasionalitas*; Pegawai birokrasi menggunakan rasional dalam penggunaan sarana dan prasarana yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi, aspek efektivitas dan efisiensi menjadi catatan penting yang harus dilakukan oleh pegawai. Untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, setiap kegiatan

organisasi harus dilakukan secara rasional, yaitu logis dan ilmiah. Artinya bahwa, seluruh program kegiatan pegawai harus didasarkan pada aspek rasional, baik penggunaan sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana. Sehingga tujuan efektivitas dan efisiensi dapat dilakukan dengan baik. Rasionalitas itu berbanding lurus dengan efektivitas dan efisiensi.

Karakteristik ideal di atas memberikan gambaran komprehensif tentang organisasi birokrasi. Secara prinsip, bahwa organisasi birokrasi adalah organisasi yang dilakukan oleh aparatur yang kompeten dan mempunyai keterampilan yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Aparatur yang berkualitas akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi, yaitu meningkatkan kualitas kinerja aparatur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan organisasi birokrasi. Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam pengukuran kinerja aparatur. Dari pengukuran kinerja itulah, kualitas aparatur dapat dikontrol secara baik, sehingga menghasilkan kualitas kinerja yang efektif dan efisien yang diinterpretasikan dalam kualitas pelayanan publik.

Syafiie dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas, sebagai berikut:

1. Adanya keandalan (*reliability*);
2. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*);
3. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*);
4. Adanya jalan untuk memulai (*access*);
5. Adanya sopan santun (*courtesy*);
6. Adanya hubungan baik (*communication*);
7. Adanya kepercayaan (*security*);
8. Adanya jaminan (*credibility*);
9. Adanya pengertian (*understanding*);
10. Adanya penampilan yang baik (*appearance*).

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja

sampelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerimad an pemberi pelayanan. Oleh karena itu, Rahmayanty (2010) merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu:

1. Regulasi layanan (*service regulation*)
Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan. Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan regulasi pelayanan. Regulasi yang tidak berbelit-belit tidak tumpang tindih antara yang satu dengan yang lainnya, aturan yang di atasnya maupun yang di bawahnya, akan memberikan potensipelayanan yang lebih baik.
2. Fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*)
Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.
3. Peranan tim pengarah (*advisory team*)
Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi. Perannya adalah memberikan pengarahan terhadap penyelenggara pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosia untuk meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan *konsep plan, do, check and action*, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran, memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya, menjadi *ghost shopping*, dan melaksanakan analisis terhadap pelanggan yang beralih. Dengan demikian, kinerja penyelenggara pelayanan dapat terus terkontrol dengan arahan-arahan dari tim pengarah.
4. Mudah, murah, cepat dan manfaat (*simple, cheap, fast, and benefit*)
Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk penerimaan pelayanannya. Mudah berarti pelayanannya tidak berbelit-belit, tidak harus direpotkan dengan proses pelayanan dan tidak dipersulit. Aturan sesungguhnya harus memberikan kemudahan, bukan berarti sebaliknya. Kemudian murah adalah

keterjangkauan masyarakat dalam membayar terhadap proses penerimaan pelayanan. Kecepatan pelayanan juga menjadi harapan bagi masyarakat terhadap penerimaan pelayanan

5. Membudayakan pemberian pelayanan yang baik Membudayakan pemberian penerimaan pelayanan melalui:

- a) *self awareness*; Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan; b) *anthusias*; Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah; c) *reform*; Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan; d) *value*; Pelayanan harus memberikan nilai tambah; e) *impressive*; Pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik; f) *care*; Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal; dan g) *evaluation*; Pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Dari berbagai penjelasan di atas, bahwa pelayanan publik bisa dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Pelayanan publik itu tidak berdiri sendiri, faktor lainnya juga memengaruhi terhadap pemberian pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, ada aspek manajemen yang juga memengaruhinya. Pelayanan dan manajemen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam organisasi, apalagi organisasi publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen merupakan sistem yang mengatur jalannya organisasi, sementara pelayanan adalah pelaksanaan dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut. Pelayanan yang baik atau prima, tentunya dimulai dari sistem atau manajemennya. Sistem yang baik yang dikelola atau dikerjakan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan akuntabel dapat melahirkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan melahirkan output yang berkualitas pula. Output yang berkualitas dalam sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja yang dilakukan dengan dibuktikan oleh nilai-nilai akuntabilitasnya.

1.2 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan

penyelenggaraan pemerintahan. Ada korelasi dan koheisi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek non teknis juga memengaruhi proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat memengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok 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. Oleh karena itu, amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesinambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikannya. Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima.

Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun penjelasan mengenai ruang lingkup pelayanan publik dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dalam bidang jasa

Pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat

(2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya, (UU No. 25/2009). Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berintegrasi dalam menjalankan aturan dan ketentuan perundang-undangan dalam berbangsa dan bernegara, sehingga kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat;

2. Pelayanan barang publik

Pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi: a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; b) Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

3. Pelayanan jasa publik

Pelayanan jasa publik diatur dalam ayat (4), yaitu: a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran daerah; b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau

anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

4. Pelayanan publik dalam aspek administratif

Pelayanan publik dalam aspek administratif diatur dalam ayat(7), yaitu: a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangandalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; b)Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas, akuntabel dan maksimal, oleh pemerintah sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanyabertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanansebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, danterukur.

Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melakukan, tetapi siapa yang membutuhkan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational*

culture), kelembagaan, tata kerja (*standar operating procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia, (LAN, 2010)

1.3 FUNGSI PELAYANAN PUBLIK

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan KTP, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan KTP. Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

1.4 TUJUAN PELAYANAN PUBLIK

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut Maryam (2017) bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Sedangkan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

Namun demikian, tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Safroni (2017) mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu:

1. Politik

Persoalan politik menjadi bagian tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik Indonesia dengan demokratisasinya

memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. Bentuk koalisi dalam perpolitikan, menimbulkan ketidakstabilan dalam ruang-ruang publik. Hal itu berdampak pada jalannya pemerintahan. Koalisi politik yang tidak permanen mengakibatkan proses dalam administrasi pelayanan publik terkendala dengan banyaknya kepentingan politik.

2. Lemahnya penggunaan teknologi

Teknologi menjadi bagian tidak terpisahkan dengan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintahan melalui berbagai kebijakannya telah mengeluarkan kebijakan publik yang berbasis pada teknologi informasi. Teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan utama sebagai bagian dari meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Minimnya penggunaan teknologi dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan ketidakefektifan dan ketidakefisiennya pelayanan publik. Sistem manual yang masih digunakan dalam pemberian pelayanan sudah tidak memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah. Pemerintah harus terus memacu pengembangan dan peningkatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu sudah menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan kebutuhan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara prima.

3. Rekrutmen pegawai

Rekrutmen pegawai yang tidak efektif memberikan gerak yang tidak seimbang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Ketidakefektifan rekrutmen pegawai menjadikan berbagai aspek pelayanan terkendala, baik secara langsung atau tidak langsung. Pelayanan publik harus dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kompetensi yang tinggi, kualitas keterampilannya memadai, dan sikap dan perilaku yang baik sehingga pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan melalui pemberian pelayanan kepada publik dapat dipertanggungjawabkan. Sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk terus melakukan berbagai langkah konkret dalam mengatasi persoalan rekrutmen Aparatur Sipil Negara (ASN).

UU ASN telah mengamanatkan dalam Pasal 62 ayat (1) bahwa penyelenggaraan seleksi pengadaan PNS oleh instansi pemerintah melalui penilaian secara objektif berdasarkan pada kompetensi, kualifikasi, dan persyaratan lain yang dibutuhkan oleh jabatan. Kemudian dalam ayat (2) memberikan penegasan bahwa penyelenggaraan seleksi PNS terdiri dari 3 (tiga) tahapan, meliputi seleksi administrasi, seleksi kompetensi dasar, dan seleksi kompetensi bidang. Tetapi dalam pelaksanaannya masih

mengalami berbagai persoalan, misalnya terkait dengan kebutuhan yang kurang proporsional, adanya KKN, intervensi politik, dan lain sebagainya. Pada tahun-tahun terakhir ini, pemerintah mengadakan kebijakan moratorium terhadap pengadaan PNS. Banyaknya PNS yang tidak memiliki persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang memberikan implikasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan, terutama yang berhubungan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kualifikasi PNS yang rendah juga berdampak pada tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dengan dilaksanakannya UU ASN memberikan harapan baru bagi pemerintah untuk terus melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada publik melalui rekrutmen yang lebih baik. Rekrutmen yang dengan berdasar pada ketentuan dalam UU ASN memberikan dampak yang lebih baik pada penyelenggaraan pelayanan publik, mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks terhadap aspek pelayanan publik.

4. *Reward dan punishment*

Salah satu lemahnya dalam pelayanan publik adalah masih belum meratanya reward yang diterima aparatur pelayanan publik yang berprestasi. Pemerintah masih dinilai kurang memberikan perhatian secara penuh kepada aparatur yang berprestasi. Reward merupakan penghargaan pemerintah kepada aparatur yang berprestasi. Pemberian reward merupakan bentuk motivasi bagi aparatur untuk memacu semangat yang tinggi dalam bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemberian reward sejatinya tidak dipandang dengan sebelah mata, hal itu merupakan bagian dari motivasi kepada aparatur yang lain untuk bekerja secara lebih baik.

Semangat dan motivasi melalui reward adalah cara efektif untuk melahirkan nilai-nilai kreativitas dan inovasi di lingkungan pemerintahan sehingga berimplikasi pada kinerja pelayanan yang profesional dan berkualitas. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik. Pemberian pelayanan bukan terletak kepada apa yang diberikan dan apa yang diterimanya, tetapi lebih kepada bagaimana cara memberikan pelayanan tersebut. Jika cara pemberian yang baik dijadikan sebagai fundamen dalam memberikan pelayanan publik, menjadi keniscayaan penerimaan yang baik atau penilaian yang baik terhadap aparatur pelayanan publik.

1.5 PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat;
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan;
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan, (Mindarti, 2016).

Disisi lain penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yang mana prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan;
3. Persyaratan teknis dan administratif;
4. Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

- keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
5. Rincian biaya dan tata cara pembayaran;
 6. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan;
 7. Akurasi, yang mana produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
 8. Tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial;
 9. Bertanggungjawab, yang mana pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan;
 10. Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi;
 11. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan: aparat penyelenggaraan pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan yang disertai rasa ikhlas;
 12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, (Abdussamad & Amala, 2016).

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan maka diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

1.6 ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut, (Abdulah & Tantri, 2013) antara lain:

1. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung / mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

1.7 LATIHAN SOAL

Untuk mengukur pemahaman anda mengenai manajemen pelayanan publik, maka silahkan anda menyelesaikan latihan soal berikut ini:

1. Jelaskan pengertian manajemen pelayanan publik?
2. Jelaskan secara singkat prinsip-prinsip dalam pelayanan publik?
3. Jelaskan fungsi dan tujuan pelayanan publik?
4. Menurut anda, kendala dan tantangan dalam pelayanan publik?
5. Apa pentingnya pemberian *reward* bagi pegawai yang memiliki prestasi?

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelkader Benmansour, N. (2019). Citizens and expatriates satisfaction with public services in Qatar—evidence from a survey. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 326–337.
- Abdulah, T., & Tantri, F. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262–277.
- Anggara, Sahya, (2012). *Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka.
- Asshiddiqie, J. (2015). *Gagasan konstitusi sosial: institusionalisasi dan konstitusionalisasi kehidupan sosial masyarakat madani*. LP3ES.
- Atik, R. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cet. 2. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bertens, K. (2011). *Etika*, cetakan kesebelas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Booth, C., & Rowlinson, M. (2006). Management and organizational history: prospects. *Management & Organizational History*, 1(1), 5–30.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2019). *Service management: Operations, strategy, information technology*, 9e. New York: McGraw-Hill Education.
- Carol, G. (2005). Viewpoint: Organizational vs the Learning Organization: A conversation with a practitioner. *Organisasi Belajar*, 12(4), 383–388.
- Chandler, R. C. (1982). *The public administration dictionary*. John Wiley & Sons.
- Daryanto dan Setyabudi, I. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Editor Bintoro. Cet. 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Davidow, W. H., & Uttal, B. (1989). *Total customer service: The ultimate weapon*. HarperCollins.
- Deming, W. E. (1981). Improvement of quality and productivity through action by management. *National Productivity Review*, 1(1), 12–22.
- DeVrye, C. (1994). *Japan, an AZ: A Guide to Living and Working in Japan*. Harper Collins Publ.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management*. Tata McGraw Hill Education Private Limited.

- Frederickson, H. G. (1999). The repositioning of American public administration. *PS: Political Science & Politics*, 32(4), 701–712.
- Gaus, J. M. (1950). Trends in the theory of public administration. *Public Administration Review*, 10(3), 161–168.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9(3), 10.
- Hakim, A. (2016). Dinamika Pelaksanaan Good Governance Di Indonesia (Dalam Perspektif Yuridis dan Implementasi). *Civil Service Journal*, 10(1).
- Haryatmoko, J. (2011). *Etika publik untuk integritas pejabat publik dan politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ismiyarto, I. (2016). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Suara Khatulistiwa*.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S. (1990). Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, 45(2), 252.
- Kumorotomo, W. (1992). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- LAN. (2010). *Lembaga Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara.
- Lijan, S. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Universitas Brawijaya Press.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Moenir, Ari Soenanda. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Osborne, D. & Gaebler, T., (1996). *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Rosyid, A. (penerjemah). *Mewirusaha Birokrasi: Mentranformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Jilid 2 (terjemahan), Seri Manajemen Strategi. Jakarta: PPM.
- Pramusinto, A., & Purwanto, E. A. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*.
- Rohman, A., & Trihardianto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Intrans Publishing.
- Roth, G. (1987). *The private provision of public services in developing*

- countries*. The World Bank.
- Ruhana, F. (2010). Kualitas Pelayanan dan Alternatif Model Pelayanan Penyuluhan Pertanian Di Era Otonomi Daerah. *Sosiohumaniora*, 12(1), 39.
- Safroni, L. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. *Surabaya: Aditya Media Publishing*.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sedarmayanti, G. G. (2004). bagian kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik). Bandung: Mandar Maju.
- Sheldon, O. (1930). *The Philosophy of Management*, London: Pitman. *Reprinted Ed.*
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Stoner, J. A. F. (1986). *Manajemen*. Intermedia.
- Sugian, S., Lukman, S., & Wargadinata, E. L. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi di BKPSDM Kabupaten Sumedang). *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(3), 555–582.
- Sutopo, A. S., & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syahriani, S. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Terry, G. R., & Franklin, S. (1964). *Principles of Management*. Illinois, USA: Richard D. Irwin Inc. Homewood.
- Thoha, M. (2007). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Kencana.
- Tjiptono, F. (1995). Edisi III: Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Weber, M. (2009). *The theory of social and economic organization*. Simon and Schuster.
- Winarsih, & Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke-10. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

PROFIL PENULIS



DR. ITJE PANGKEY, M.SI

Minahasa, 9 Februari 1961 // pangkeyitje6@gmail.com // 0431 869867
 Alamat Rumah : Jl. Kembang Melati No. 28 Manado, Sulawesi Utara, Indonesia

RIWAYAT PEKERJAAN

1985 - Sekarang
 Prodi Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas Ilmu Sosial,
 Universitas Negeri Manado
 Tondano, Sulawesi Utara

PENCHARGAAN/PIAGAM

2018
 Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya 38 Tahun oleh Presiden RI Jokowi
 Darjah

2015
 Peserta Lokakarya ISU-ISU HUKUM DI ASEAN untuk Dosen Hukum di Sulawesi, Ambon, dan Papua

2014
 Session Chair: International Conference on Social Science

JABATAN INSTITUSI

2021 - Sekarang
 Kepala Prodi Program IPS Pascasarjana Uinima

2011 - 2015
 Pembantu Rektor III Universitas Negeri Manado

2007 - 2011
 Pembantu Rektor III Universitas Negeri Manado

2001 - 2007
 Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Manado

ORGANISASI PROFESI

2019 - Sekarang
 Pengurus Organisasi IAPA Sulawesi Utara (Ias Gorontalo)

2007 - 2015
 Komunitas Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan di Indonesia

2000 - Sekarang
 Asosiasi Ilmu Administrasi Publik Indonesia

SOCIAL MEDIA

 itjepangkey

PROFILE ID

[SCOPUS](#) | [RESEARCH GATE](#) | [GOOGLE SCHOLAR](#)

RIWAYAT PENDIDIKAN

1984 | S1 Civics Hukum, IKIP Negeri Manado
 1991 | S2 Ilmu Administrasi, Universitas Padjadjaran Bandung
 2012 | Dr. Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta

DATA KEPEGAWAIAN

NIP. 19610209 1985032 001
 NIDN. 0009026103
 Pangkat / Galangan: Pembina Tk. I / IV.b
 Jabatan Akademik: Lektor Kepala

KARYA PUBLIKASI

2020
 - Buku Sistem Administrasi Pemerintahan Republik Indonesia
 - Penyuluhan Manajemen Pemberdayaan Lahan Tidur oleh Generasi Muda

2019
 - Pengaruh Dinamika Kelompok terhadap Efektivitas Kegiatan
 - Kemahasiswaan di Unima
 Penyuluhan Pemberdayaan Lahan Pekarangan oleh Ibu-ibu PKK di

2018
 - Buku Referensi Kepemimpinan Publik

PENCALAMAN

2017
 - Pelatihan Reviewer Nasional

2014
 - Bangkok International Conference on Social Science

2012
 - Kongres Nasional Pendidikan Indonesia, Universitas Negeri Yogyakarta

2010
 - Kongres Nasional Pendidikan Indonesia, Udayana Bali

2009
 - NAFZA 2009 Annual Conference and Expo Los Angeles Convention
 - Centre, Los Angeles, California USA
 - Seminar Illegal Fishing as a Transnation Organized Crime



Margareth Inof Riisyie Rantung, SH.,MAP.,MH. Lahir di Tomohon, 15 November 1985. Penulis merupakan lulusan S1 Universitas Sam Ratulangi Manado Tahun 2007, S2 yang pertama Universitas Negeri Manado Tahun 2014 dan S2 yang kedua Univerisitas Samratulangi Manado tahun 2017. Saat ini aktif sebagai dosen di Univeritas Negeri Manado Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK



Manajemen pelayanan publik diidentikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau2 sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi publik yang baik. Penyelenggaraan administrasi publik mendorong para administrator negara untuk mensosialisasikan, mengimplementasikan, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang seyogyanya setiap pemerintah daerah memberikan respon kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah yang diterbitkan tersebut.

Buku Manajemen Pelayanan Publik ini berisi materi yang terdiri atas Pendahuluan yang berisi Konsep Manajemen dan pelayanan, Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Etika Dalam Pelayanan Publik, Good Governance Melalui Pelayanan Publik, dan Inovasi Pelayanan Publik.



CV. Tahta Media Group
Surokarta, Jawa Tengah
Web : www.tahtamedia.com
Ig : tahtamedia group
Telp/WA : +62 896-5427-3996

ISBN 978-623-147-230-4 (PDF)



786231

472304