

# KINERJA PELAYANAN BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN

Eet Saeful Hidayat  
FISIP UNIVERSITAS GALUH  
esaefulhidayat@yahoo.co.id  
esapamungkas85@gmail.com

## ABSTRAK

*Pelayanan birokrasi merupakan bagian penting pelayanan lembaga teknis pemerintah yang bertujuan untuk menstimulasi terjadinya wilayah perubahan dinamika organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui pengembangan kualitas pelayanan yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan public sebagai pelanggan. Kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pelanggan yang memegang peranan penting bagi eksistensi organisasi pelayanan publik. Kinerja lembaga teknis pemerintah disemua level adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan lembaga teknis pemerintah sebagai keberhasilan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.*

*Perkembangan dan kemajuan suatu daerah dapat dilihat dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Kebijakan pelayanan birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur. Selain sebagai tahapan proses, pelayanan juga membutuhkan kejelasan dari pihak yang akan melaksanakan kebijakan itu dan pilihan pada teknik implementasi. pedekatan pertama pada seputar siapa melaksanakan pelaksana atau para pihak yang terlibat dalam implementasi untuk menerapkan pelayanan, secara umum tugas implementasi kebijakan adalah membentuk linkage yang memudahkan tujuan – tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Guna mewujudkan kepuasan pelanggan oleh birokrasi banyak upaya yang sudah ditempuh oleh pemerintah, namun pada tatacara realitas belum menunjukkan hasil yang maksimal. Masih ada beberapa permasalahan dan kendala di lapangan sehingga pelayanan kepada masyarakat memberikan kepuasan secara optimal Terkait dengan berbagai kendala yang dihadapi terutama pencapaian sasaran strategis, kondisi tersebut menunjukkan kinerja sumber daya dan lembaga yang masih relatif rendah*

**Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Birokrasi, Kepuasan Pelanggan**

## I. PENDAHULUAN

Memasuki era revolusi industri 4.0 beriringan dengan menguatnya tuntutan kepada pemerintah untuk mampu bekerja secara profesional dalam bidang pelayanan yang tidak bisa dihindari oleh lembaga teknis pemerintah sebagai penyedia jasa layanan, terlebih lagi terhadap pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan orang banyak (*public service*), kemampuan untuk terus menerus memberikan keterampilan melayani konsumen, harus menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja lembaga teknis pemerintah.

Penataan birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan perbaikan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional, Kinerja pelayanan oleh birokrasi

merupakan masalah yang harus dikaji untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan karena dapat memberikan kejelasan tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja lembaga teknis pemerintah daerah. Kinerja organisasi adalah tindakan yang dilakukan oleh lembaga dalam suatu aktivitas pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta sesuai moral dan etika, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

Konsep pelayanan yang diberikan oleh lembaga teknis pemerintah merujuk pada konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga teknis pemerintah perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar lembaga teknis pemerintah dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan

informasi dan data. Area perubahan ini mencakup inovasi pelayanan yang mengadaptasi perubahan global dalam upaya peningkatan kepuasan publik.

Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara efektif, efisien, profesional dan akuntabel pada gilirannya nanti akan berdampak terhadap *image* pemerintah di mata masyarakatnya. Pembentukan sikap, perilaku dan motivasi pegawainya merupakan pengelolaan secara kontinyu, oleh karena itu untuk menjadikan SDM profesional tidak cukup hanya memiliki keterampilan dan penguasaan tugas tetapi juga harus memiliki sikap dan perilaku yang mendukung serta motivasi yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya mengingat kebutuhan SDM Profesional tidak terelakan lagi dalam era revolusi industri 4.0 yang mutlak harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Kompleksitas masalah pelayanan publik semakin mendapat sorotan negatif karena menguatnya tuntutan publik yang menginginkan pelayanan prima ditambah adanya pergeseran sikap publik untuk mencari alternatif sebagai dampak dari kemajuan teknologi yang memberikan kesempatan kepada publik untuk mencari, memilih dan membandingkan produk layanan yang diterimanya. Namun demikian, kinerja pelayanan ini dalam pelaksanaannya tidak berkembang secara optimal, dimana hal ini ditunjukkan dengan gejala antara lain sebagai berikut, rendahnya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diterima, di mana pelayanan yang disajikan lembaga teknis pemerintah masih manual tidak terintegrasi secara online, lemahnya inovasi pelayanan karena terbentur dengan beberapa kendala klasik, kompetensi aparatur, daya dukung sarana dan prasarana dan lain-lain.

## II. KAJIAN TEORITIS

### A. Pengertian Kinerja Pelayanan

Pengertian kinerja dalam KBBI, merupakan sesuatu yang dicapai; prestasi yang diperlihatkan; kemampuan kerja. Sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Kinerja pelayanan oleh birokrasi merupakan masalah yang harus dikaji untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan karena dapat memberikan kejelasan tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja birokrasi. Kinerja birokrasi ini adalah tindakan

yang dilakukan oleh lembaga dalam suatu aktivitas pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta sesuai moral dan etika, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa. Pengertian kinerja menurut Whitemore (dalam Uno dan Nina, 2014: 59-60) mengemukakan bahwa kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja yang nyata jauh melampaui apa yang diharapkan yang menetapkan standar tertinggi orang itu sendiri, selalu standar-standar yang melampaui apa yang diminta atau diharapkan orang lain. Sedangkan menurut Iskandar (2013: 102), kinerja merupakan suatu kemampuan dan keahlian seseorang dalam memahami tugas dan fungsinya dalam bekerja. Hal ini tidak lepas dari aspek manajerial yang mempengaruhinya, sebab setiap pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menilai dan menolong perbaikan kinerja bawahannya. Dengan demikian untuk mengukur kinerja pelayanan harus diukur mempergunakan dua jenis ukuran yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil (Ratminto & Atik Septi, 2010:179). Sementara menurut Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2012: 34-35) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut, "Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu", dan mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu:

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan. misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. *Timeliness*, merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
4. *Cost effectiveness*, merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan

tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisi untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama di antara rekan kerja dan bawahan.

Mangkunegara (2010: 13) berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dengan dimensi sebagai berikut:

a. Aspek kuantitatif:

1. proses kerja dan kondisi pekerjaan.
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan.
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Jumlah dan jenis pemberian layanan.

b. Aspek Kualitatif:

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan.
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja.
3. Kemampuan menganalisis informasi, kemampuan menggunakan mesin/peralatan.
4. Kemampuan mengevaluasi keluhan/keberatan konsumen.

Secara sederhana pelayanan publik (*public service*) adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah (dalam setiap tingkatannya) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik fisik maupun non-fisik (administratif) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Berdasarkan pengertian ini maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik itu adalah pelayanan yang diberikan kepada segenap warga negara oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhannya itu. Dengan demikian setiap pelayanan publik memiliki ciri-ciri:

1. Ada yang melayani (aparatur pemerintah)
2. Ada yang dilayani (masyarakat)
3. Ada layanannya (fisik/ non fisik)
4. Ada Prosesnya (Kegiatan pelayanan)

5. Ada aturannya (undang-undang atau peraturan daerah)

Yang lebih penting lagi bahwa pelayanan publik itu ada mekanisme komplain jika penerima layanan (*user*) merasa bahwa pelayanan yang diberikan mengecewakan dan melanggar aturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal inilah ada badan/ institusi yang melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang disebut Ombudsman Nasional. Institusi ini merupakan tempat dimana para penerima layanan dapat mengadukan buruknya kualitas layanan publik yang diterima. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil disamping sudah menjadi keharusan pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Hardiansyah, 2011:1)

Secara umum Surjadi (2012: 65) mengemukakan bahwa pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik ini meliputi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Kepastian dan tepat waktu;
4. Akurasi;
5. Tidak diskriminatif;
6. Bertanggung jawab Kelengkapan sarana dan prasarana;
7. Kemudahan akses;
8. Kejujuran
9. Kecermatan;
10. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
11. Keamanan dan kenyamanan

## **B. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut KBBI, kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya. Sedangkan pelanggan adalah orang yang membeli (menggunakan dan sebagainya) barang (surat kabar dan sebagainya) secara tetap. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rasa terpenuhinya kebutuhan orang-orang yang menggunakan jasa yang dihasilkan oleh lembaga teknis pemerintah penyedia jasa layanan.

Pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Sedarmayanti, 2013: 264). Kepuasan pelanggan merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, namun kepuasan pelanggan ini dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis sehingga memberikan arah yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono dalam Hardiasyah, 2014:43).

Kirom (2015:13) menyatakan bahwa tingkat pelayanan yang membuat konsumen merasa puas adalah pelayanan yang berpihak kepada konsumen. Jika pelayanan yang diberikan berpihak kepada konsumen maka konsumen akan merasa bahwa kepentingannya diperhatikan. Untuk mencapai kepuasan konsumen atau pelanggan, terdapat hal-hal yang mempengaruhi rasa puas seorang pengguna jasa layanan. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu pengguna jasa layanan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan ini dapat diukur dengan nilai-nilai kerja, kejujuran, tanggungjawab, dedikasi dan komitmen untuk melayani, motivasi kerja, penguasaan keterampilan berkomunikasi, penguasaan teknologi menjadi syarat mutlak yang harus dimiliki oleh penyedia jasa layanan.

Lebih lanjut menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam Pasolong, 2014: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen/pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Aspek yang digunakan untuk mengukur tersebut yang kemudian penulis jadikan dimensi-dimensi kepuasan pelanggan adalah:

1. *Tangibles*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsive*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dari beberapa pengertian yang disampaikan para ahli diatas, jelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, oleh karena itu kepuasan *user*/publik perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa kepuasan / ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pada saat ini setiap organisasi telah menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan dengan memfokuskan perusahaan arah *customer oriented*. Pengukuran kepuasan pengguna jasa tidak hanya penting untuk mengetahui kinerja organisasi terutama bidang ketenagaannya, tetapi juga untuk menentukan strategi manajemen di masa mendatang. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kepuasan publik untuk kemajuan organisasi.

Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu pengguna jasa layanan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan ini dapat diukur dengan nilai-nilai kerja, kejujuran, tanggungjawab, dedikasi dan komitmen untuk melayani, motivasi kerja, penguasaan keterampilan berkomunikasi, penguasaan teknologi menjadi syarat mutlak yang harus dimiliki oleh penyedia jasa layanan.

### III. PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh dari pemerintah selaku pegang otoritas penyelenggara dan pelaksana pelayanan. Namun demikian jika tidak ada kontribusi dari masyarakat sebagai *users* (pengguna), maka pelayanan publik akan jauh dari kata kualitas, sebab potret buram pelayanan public sudah diketahui secara umum bahawa kualitas pelayanan publik sebagai pelayanan yang buruk, berbelit-belit, lambat dan tidak ramah.

Oleh karenanya setiap lembaga teknis pemerintah yang melayani masyarakat senantiasa harus memperhatikan kebutuhan pengguna jasa layanan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas pelayanan publik yang dipandang

berhasil dapat diukur dari pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih mudah diperoleh, dan lebih berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud dengan mengadaptasi kemajuan teknologi sehingga akan memberikan kemudahan kepada semua pihak, karena optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan. Desakan tuntutan publik terhadap akuntabilitas dan transparansi lembaga teknis pemerintahan penyedia jasa layanan harus dijawab dengan *responsivitas* tinggi dan cepat, sehingga desain organisasi pemerintah harus adaptif dengan tuntutan tersebut. Adapun desain organisasi dituntut adaptif dengan era industri 4.0 menurut Parjman (2019) adalah sebagai berikut :

1. Ukuran besarnya organisasi dengan struktur dan rentang kendali yang besar tidak menjamin efektivitas tugas-tugas pokok dan fungsi organisasi
2. Saat ini desain organisasi yang *flat, network*, bahkan virtual organization relevan dengan era 4.0.

Contoh: fenomena UBER yang mengancam pemain-pemain besar di industri transportasi; Tokopedia, Buka Lapak yang mengancam omzet-omzet Mall dsb.

Upaya untuk menyesuaikan diri danantisipasi terhadap perubahan lingkungan strategis baik internal maupun eksternal, lembaga teknis daerah berupaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan kegiatan pelayanan termasuk dengan melakukan penataan Birokrasi. Tujuannya adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur yang profesional, berintegritas tinggi, dan mengemban amanah dalam memberikan pelayanan prima atas hasil jasa yang berkualitas. Dengan demikian diharapkan kepercayaan para pengguna jasa meningkat dan mereka dapat mengakses layanan yang berkualitas dengan lebih cepat, lebih baik, lebih mudah, dan lebih murah.

Mendorong kinerja pelayanan birokrasi menjadi program yang sangat mendesak dilakukan untuk mengubah mental birokrat dari orientasi penguasa menjadi berbuat melayani kepentingan masyarakat dengan jujur dan adil, sesuai dengan etika dan nilai-nilai dalam pelayanan publik. Mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15, tahun 2009 tentang pedoman umum reformasi birokrasi, maka pelaksanaan Reformasi

Birokrasi dilakukan dengan membangun pilar-pilar pendukung yang merupakan area perubahan yang meliputi penataan dan penguatan organisasi, penataan peraturan perundang-undangan, penataan sistem manajemen aparatur, penataan tatalaksana, peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja. Manajemen perubahan pada reformasi birokrasi bertujuan antara lain mengembangkan SDM aparatur, tidak hanya pada kemampuan teknis semata, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan manajemen dan organisasi serta sikap & perilaku pegawai (*soft and hard skill*). Disamping itu, dengan menyusun strategi manajemen perubahan dan strategi komunikasi pada gilirannya diharapkan terwujud perubahan budaya kerja (*corporate culture*) dan pola pikir (*mind set*) aparatur. Sasaran utama Kebijakan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan sumber daya manusia sebagai pelaksana dibidang pemerintahan, karena tanpa adanya perubahan yang terjadi didalam diri manusia yang dibangun, maka akan sulit untuk mencapai perbaikan-perbaikan.

Keberhasilan pembangunan manusia yang diharapkan dapat terjadi karena adanya kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan terpadu. Saat kompetensi aparatur pelayanan meningkat, kemudian dilanjutkan dengan adanya inovasi sektor publik, yaitu dalam organisasi publik diperlukan persyaratan-persyaratan antara lain adanya kepemimpinan yang mendukung pegawai yang terdidik dan terlatih, dikembangkannya budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, organisasi publik berorientasi pada kinerja yang terukur.

Salah satu bentuk perhatian pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan birokrasi ini adalah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 636/2018, dimana Kementerian PANRB menetapkan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik. "Kita telah menetapkan 40 terbaik untuk Inovasi Pelayanan Publik 2018. Saya mengapresiasi instansi pemerintah yang lolos sampai tahap ini," jelas Menteri PANRB Syafruddin saat jumpa pers di Jakarta, Senin (22/10). Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 merupakan inovasi yang dikategorikan *outstanding* (terpuji) hasil seleksi dari Top 99. Penilaian kompetisi dilakukan secara independen oleh Tim Evaluasi dan Tim Panel Independen yang merupakan para akademisi, praktisi, dan pakar pelayanan publik yang kompeten dan memiliki reputasi baik.. Hal

ini akan jadi *booster perubahan mind set* dan *culture set* aparatur pelayanan untuk memberikan pelayanan prima kepada public sesuai ekspektasinya. Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dengan memfokuskan kearah *customer oriented*.

Disamping itu kontribusi masyarakat turut berperan signifikan dalam mendorong perubahan tatakelola pelayanan lembaga teknis pemerintah melalui berbagai hal, salah satunya adalah dengan cara terlibat secara aktif dalam proses pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam pasal 39 UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 39 dinyatakan bahwa masyarakat dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara:

1. Peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan;
2. Peran serta masyarakat tersebut diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik;
3. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik;

Selain itu sebagai bentuk kontribusi dalam peningkatan pelayanan publik masyarakat juga dapat melakukan pengaduan atas penyimpangan pelayanan publik kepada: penyelenggara pelayanan publik, ombudsman dan DPR/D. Pengaduan masyarakat ini dijamin dan dilindungi oleh undang-undang. Oleh sebab itu masyarakat seyogyanya tidak ragu-ragu mengadu kepada pihak-pihak tersebut selama berdasarkan pada bukti-bukti yang ada (data penyimpangan) dan tidak sekedar didasarkan pada *rumors* yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Pelaksanaan tugas-tugas disini bisa juga diartikan sebagai implementasi kerja lembaga pemerintah dalam menjalankan fungsinya, berorientasi kepada kepentingan publik dimana kinerja pelayanan birokrasinya senantiasa berpedoman pada regulasi yang berlaku untuk membangun sebuah bentuk pelayanan publik yang memiliki kemampuan melayani secara optimal.

Sebagai organisasi yang langsung memainkan perannya di ranah publik sudah barang tentu dibutuhkan adanya kebijakan yang mengatur tentang bagaimana lembaga teknis pemerintah menjalankan fungsi dan perannya

tersebut, karena hal ini berkaitan dengan hasil dan dampak yang nantinya akan diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu kebijakan yang berkorelasi dengan program pelayanan merupakan hal penting yang diciptakan dalam hal ini kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan pelaksanaan program pelayanan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

#### IV. Kesimpulan

Pelayanan publik yang optimal merupakan hak warga negara yang dilindungi oleh undang-undang dan sekaligus kewajiban pemerintah. Masyarakat berhak mendapatkan layanan publik yang terbaik dari birokrasi dan birokrat wajib memberikan pelayanan terbaiknya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Saat ini masyarakat tidak lagi menjadi objek dari pelayanan publik semata-mata melainkan juga menjadi subjek, dengan keterlibatannya dalam setiap proses pelayanan publik sejak perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan menikmati hasil layanan.

Pelayanan yang optimal harus ditunjang oleh berbagai aspek, salah satu aspek krusial yang harus mendapatkan perhatian oleh lembaga teknis pemerintahan di setiap level adalah terpenuhinya kepuasan publik sebagai pengguna jasa, karena secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi citra lembaga teknis pemerintah yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Apresiasi pemerintah melalui Kementerian PANRB yang telah menetapkan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik. Tahun 2018 adalah salah satu langkah mendorong peningkatan kinerja pelayanan birokrasi karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas dan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Orientasi pelayanan kepada kepuasan pengguna jasa tidak hanya penting untuk mengetahui kinerja pelayanan birokrasi, tetapi juga untuk menentukan strategi pengembangan pelayanan pemerintah di masa mendatang .

#### V. REFERENSI

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta

- Iskandar, Jusman dan Putradi, Didit, 2013, *Teori Administrasi*, Puspaga, Bandung.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cet.ke-10, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik.*, Bandung Alfabeta
- Parjaman, Tatang 2019. *Optimalisasi pelayanan Publik di era revolusi Industri 4.0*, Fisip Unigal, Ciamis.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2010. *Manajemen Pelayanan* (pengembangan model konseptual, Penerapan Citizen Charter dan standar pelayanan minimal), cet VII, Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Ruky, Ahmad. 2012. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti 2012, *Reformasi administrasi Publik Birokrasi dan kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan Yang baik)*, Refika Aditama, Bandung.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung
- Uno, Hamzah B dan Lina Iamtennggo, 2014, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Bumi Aksara, Jakarta.

#### **WEBSITE**

- [http://id.wikipedia.org/wiki/Kamus\\_Besar\\_Bahasa\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Kamus_Besar_Bahasa_Indonesia)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018>

#### **DOKUMEN-DOKUMEN**

1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15, tahun 2009 tentang pedoman umum reformasi birokrasi
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 636/2018