

## PERAN PEMERINTAH DALAM PENYEDIAAN AKSES PELAYANAN PUBLIK

**Meri Enita Puspita Sari**

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia  
puspita.meri@yahoo.co.id

### Abstact

*The central government or local government has a very big role in the fulfillment of the principle of public services, for example in terms of education, health, socio-economic, and transportation, but in all sectors in the fulfillment of improved services, one is the increased access to public services that have not especially in areas that are archipelagos or remote areas. Success in the delivery of public services one can be measured from the access of its public services, so that not being able to get easy access in public services will cause problems that will affect the welfare of the whole society. Therefore, the role of government is very large in the implementation of public service oriented to the community.*

Keywords: *role, local government, access to public services*

### Abstrak

Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki peran yang sangat besar dalam pemenuhan azas pelayanan publik, misalnya dari segi pendidikan, kesehatan, sosial ekonomi, dan transportasi, namun pada kenyataannya tidak semua upaya pemerintah dalam pemenuhan peningkatan pelayanan berjalan baik, salah satunya adalah kemudahan akses pelayanan publik yang belum maksimal terutama di daerah-daerah yang kepulauan ataupun daerah terpencil. Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dapat diukur dari akses pelayanan publiknya, ketika suatu daerah tidak bisa mendapatkan akses yang mudah dalam pelayanan publik akan mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dasar yang seharusnya diterima seperti pendidikan dan kesehatan, ahal tersebut akan berdampak kepada kesejahteraan seluruh masyarakat. Oleh karena itu, Peran pemerintah sangat besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci : *peran, pemerintah daerah, akses pelayanan publik*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Bagir Banan (2001: 100-102) mengungkapkan; pemerintahan pertamanya diartikan sebagai keseluruhan lingkungan jabatan dalam suatu organisasi. dalam organisasi negara, pemerintahan sebagai lingkungan jabatan adalah alat-alat kelengkapan negara seperti jabatan eksekutif, jabatan legislatif, jabatan yudikatif dan jabatan supra struktur lainnya. Jabatan-jabatan ini menunjukkan suatu lingkungan kerja tetap yang berisi wewenang tertentu. Pemerintah memiliki fungsi pengaturan(*regulating*) untuk mengatur seluruh sektor dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan lainnya. Maksud dari fungsi ini adalah agar stabilitas negara terjaga, dan pertumbuhan negara sesuai yang diinginkan.

Menurut Adam Smith (1976), pemerintah suatu negara mempunyai tiga fungsi pokok sebagai berikut:

1. Memelihara keamanan dan pertahanan dalam negeri.
2. Menyelenggarakan peradilan.
3. Menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Sedangkan menurut Richard A. Musgrave dibedakan menjadi tiga fungsi dan tujuan kebijakan anggaran belanja pemerintah, yaitu:

1. Fungsi Alokasi (*Allocation Branch*) yaitu fungsi pemerintah untuk menyediakan pemenuhan untuk kebutuhan Publik (*public needs*)
2. Fungsi Distribusi (*Distribution Branch*) yaitu fungsi yang dilandasi dengan mempertimbangkan pengaruh sosial ekonomis; yaitu pertimbangan tentang kekayaan dan distribusi pendapatan, kesempatan memperoleh pendidikan, mobilitas sosial, struktur pasar. Macam-ragam warga negara dengan berbagai bakatnya termasuk tugas fungsi tersebut.
3. Fungsi Stabilisasi (*Stabilization Branch*) yaitu fungsi menyangkut usaha untuk mempertahankan kestabilan dan kebijaksanaan- kebijaksanaan yang ada.
4. Fungsi Pembangunan  
Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik(menuju taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar daripada dengara maju.
5. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zona aman. Contohnya masyarakat bodoh, miskin, tertindas, dan sebagainya. Pemerintah wajib mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat. Ketergantungan terhadap pemerintah akan semakin berkurang dengan pemberdayaan masyarakat. Sehingga hal ini akan mempermudah pemerintah mencapai tujuan negara. Fungsi pemerintah dalam kaitannya dengan pemberdayaan yaitu mengarahkan masyarakat kemandirian dan pembangunan demi terciptanya kemakmuran, tidak serta merta dibebankan oleh masyarakat.

Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki peran yang sangat besar dalam pemenuhan azas pelayanan publik, baik dari segi pendidikan, kesehatan, sosial ekonomi, dll, namun pada kenyataannya tidak semua upaya pemerintah dalam pemenuhan peningkatan pelayanan berjalan baik, salah satunya adalah kemudahan akses pelayanan publik yang belum maksimal terutama di daerah-daerah yang kepulauan ataupun daerah terpencil. Sebanyak 12 juta warga Indonesia terancam kehilangan hak dasarnya karena kesulitan mengakses pelayanan publik (kompas.com, 2016).

#### **PERAN PEMERINTAH DAERAH**

Pemerintah Daerah memiliki peran yang sangat besar dalam kesejahteraan masyarakat. Peran (*role*) merupakan aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang dan terjadi apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya (Soekanto, 2004:243), dengan demikian peran dikatakan telah dilaksanakan apabila seseorang dengan kedudukan atau status tertentu telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya. Peran dapat dibagi dalam tiga cakupan, yaitu (Soekanto, 2004:244):

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan tiga cakupan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa peran dalam hal ini mencakup tiga aspek. Aspek tersebut yaitu penilaian dari perilaku seseorang yang berada di masyarakat terkait dengan posisi dan kedudukannya, konsep-konsep yang dilakukan oleh seseorang dalam masyarakat sesuai dengan kedudukannya, serta aspek ketiga yaitu perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Mengacu pada uraian tersebut, apabila dikaitkan dengan tindakan pemerintah maka dapat dikatakan bahwa peran adalah tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah terkait kedudukannya dalam pemerintahan. Peran pemerintah daerah terbagi atas peran yang lemah dan peran yang kuat (A. Kaswara Saputra. 2014). Menurut Leach, Stewart dan Walsh dalam (Muluk, 2005:62-63), peran pemerintah daerah yang lemah ditandai dengan beberapa hal sebagai berikut:

1. Rentang tanggungjawab, fungsi atau kewenangan yang sempit.
2. Cara penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat reaktif.
3. Derajat otonomi yang rendah terhadap fungsi-fungsi yang diemban dan tingginya derajat kontrol eksternal.

Sementara itu, menurut Leach, Stewart dan Walsh dalam (Muluk, 2005:62-63) untuk peran pemerintah daerah yang kuat dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. Rentang tanggungjawab, fungsi atau kewenangan yang luas.
2. Cara penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersifat positif.
3. Derajat otonomi yang tinggi atas fungsi-fungsi yang diemban dan derajat kontrol eksternal yang terbatas.

Menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Nomor 59 dan Tambahan Lembar Negara Nomor 4844), yang disebut dengan Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (A Kaswara Saputra. 2014). Peranan Pemerintah Daerah dalam mendukung suatu kebijakan pembangunan bersifat partisipatif adalah sangat penting. Hal ini karena Pemerintah Daerah adalah instansi

pemerintah yang paling mengenal potensi daerah dan juga mengenal kebutuhan rakyat setempat (Soekanto, 2004:245).

## PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Arsalim, 2014)

Selanjutnya menurut Arsalim, di Indonesia upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena saya membuat makalah ini dengan judul “Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah”, dan diharapkan agar kita lebih memahami tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah yang bersifat istimewa. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh

masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan–pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya (Arsalim, 2014).

### **PENYEDIAAN AKSES PELAYANAN PUBLIK**

Sejak diberlakukan penerapan UU No. 22 Tahun 1999 telah terjadi pergeseran model pemerintahan daerah dari yang semula menganut model efisiensi struktural ke arah model demokrasi. Penerapan model demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut adanya partisipasi dan kemandirian masyarakat daerah (lokal) tanpa mengabaikan prinsip persatuan Negara bangsa. Desentralisasi (devolusi) dan dekonsentrasi merupakan keniscayaan dalam organisasi negara bangsa yang hubungannya bersifat kontinum, artinya dianutnya desentralisasi tidak perlu meninggalkan sentralisasi. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Arsalim, 2014)

Menurut Fenny Darnilawati, Faktor Penyebab Pelayanan Publik yang Buruk dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, yaitu:

- a. Kebijakan atau keputusan politik yang diambil oleh pemerintah
  1. Tidak memihak kepada kepentingan masyarakat
  2. Kebijakan merugikan masyarakat
  3. Kebijakan lebih memikirkan kepentingan orang terdekat serta golongannya
  4. Seringkali tidak memberikan jaminan perlindungan kepada rakyat yang dirugikan oleh negara
  5. Tidak ada sanksi tegas untuk pemerintah yang lalai melaksanakan tugasnya
- b. Manajemen dari pelaksanaan pelayanan publik

Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat *state oriented* tidak *public oriented*. Dimana kepentingan negara lebih menjadi prioritas, segala yang menyangkut

negara akan mendapatkan porsi yang lebih dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Seharusnya dalam memberikan pelayanan, para aparatur lebih berorientasi pada *public oriented*. Pelayanan publik yang bersifat *state oriented* menyebabkan kepentingan publik bukan menjadi prioritas utama. Selama ini PNS (sebagai aparatur) seringkali disebut sebagai abdi negara bukan abdi masyarakat. Manajemen yang kurang baik bisa dilihat dari seringnya masyarakat kebingungan dalam mengurus pelayanan, seringkali mereka *dipimpong* (dipermainkan) kesana kemari tanpa mereka ketahui prosedur yang baku.

### c. Latar belakang kultur layanan

Setiap orang yang bekerja di instansi pemerintahan (di birokrasi) akan dihormati oleh rakyat. Ciri – ciri birokrat di Indonesia:

1. Lebih mementingkan kepentingan pimpinan dari pada kepentingan klien atau pengguna jasa.
2. Lebih merasa sebagai abdi negara dari pada abdi masyarakat.
3. Meminimalkan risiko dengan cara menghindari inisiatif.
4. Menghindari tanggung jawab.
5. Menolak tantangan.
6. Tidak suka berkreasi dan berinovasi dalam melaksanakan tugas – tuganya

Konsep dasar Pelayanan Publik yaitu bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dari segi pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi (Arsalim, 2014).

Menurut Arsalim, Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut

menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu, Inefisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. Dilihat dari sisi sumber daya



manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Pemecahan Masalah Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Standar Pelayanan. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.
2. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP). Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan

secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan uninterrupted. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;
  - b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
  - c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
  - d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
  - e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;
  - f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas;
3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan. Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik;
4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan; Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan

publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara private untuk menghasilkan kualitas yang baik.

Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan berbagai strategi, diantaranya : perluasan institusional dan mekanisme pasar, penerapan manajemen publik modern, dan perluasan makna demokrasi. Upaya ini dapat terwujud apabila terdapat konsistensi dari sikap Pemerintah Daerah bahwa keberadaannya adalah semata-mata mewakili kepentingan masyarakat di daerahnya, otonomi adalah diberikan kepada masyarakat. Sehingga keberadaannya harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang memiliki otonomi tersebut.

Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik secara umum ditentukan oleh beberapa aspek, yaitu : sistem, kelembagaan, sumber daya manusia, dan keuangan. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar memenuhi keempat aspek tersebut, karena dengan begitu, masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Wilayah perbatasan dan kepulauan merupakan dua wilayah yang hingga kini masih mengalami keterbatasan yang serius terutama dalam hal pelayanan publik. Keterbatasan infrastruktur pelayanan, letak wilayah yang luas serta sarana prasarana transportasi yang diharapkan dapat memperlancar mobilisasi manusia, barang dan jasa hingga kini masih menjadi masalah serius. Sedangkan pada saat yang sama tuntutan akan pelayanan yang melintasi batas-batas teritorial maupun administrasi, termasuk di wilayah perbatasan maupun

kepulauan, merupakan salah satu amanat konstitusi yang harus dilaksanakan terutama penyelenggara pemerintahan di daerah.

## **KESIMPULAN**

Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dapat diukur dari akses pelayanan publiknya, ketika suatu daerah tidak bisa mendapatkan akses yang mudah dalam pelayanan publik akan mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dasar yang seharusnya diterima seperti pendidikan dan kesehatan, ahah tersebut akan berdampak kepada kesejahteraan seluruh masyarakat. Oleh karena itu, Peran pemerintah sangat besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arsalim, Opini Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. (Online) (<https://www.suarakendari.com/pelayanan-publik-pemerintah-daerah.html>), diakses 25 Maret 2018.
- Darnilawati, Fenny Paper “Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Daerah”, Paper disajikan dalam Konferensi Regional Administrasi Publik Se-Sumatera 2015 di Pekanbaru.
- Dimas Jarot Bayu. Ombudsman Minta Pemerintah Perhatikan Akses Pelayanan Publik bagi Kelompok Minoritas. (online), (<https://Nasional.Kompas.Com/Read/2016/12/06/18343811/Ombudsman.Minta.Pemerintah.Perhatikan.Akses.Pelayanan.Publik.Bagi.Kelompok.Minoritas>). Diakses 12 Maret 2018.
- Lating, Ali . Tesis Kemampuan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Perbatasan Dan Kepulauan (Study Pelayanan Kesehatan, Pendidikan Dan Infrastruktur Di Wilayah Perbatasan Morotai Utara Dan Kepulauan Kayoa Selatan Propinsi Maluku Utara). Universitas Gadjah Mada, 2011.
- Saputra, A Kaswara . Peran Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah Dalam Memberikan Pelindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Tenun Ikat Sukerare Sebagai Kekayaan Intelektual Tradisional Di Indonesia. *e-journal.uajy.ac.id/6223/3/MIH201791.pdf*. Diakses 25 Maret 2018.