ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

Oleh : Ora. Owi Prawani SR, MSi.

Oosen PNS dpk. pada STIE Serna rang

Abstrak

. Meski usia orde reformasi sudah lebih dari sepuluh tahun, akan tetapi persoalan yang membelit dalam kehidupan berbangsa dan bernegara tampaknya masih terus mengalami berbagai permasalahan. Salah satu diantaranya adalah di bidang pelayanan publik. Permasalahan yang sering menjadikan pelayanan publik sebagai sasaran empuk dijadikan opini adalah terkait dengan penyedia atau penyelenggara layanan, dalam hal ini adalah kinerja pegawai yang ada di dalam organisasi publik tersebut. Kondisi tersebut tampaknya sangat wajar mengingat sampai kapanpun, yang namanya pegawai atau sumberdaya manusia adalah penentu tercapainya tujuan organisasi secara optimal. Tidak terkecuali dengan kinerja pegawai yang bertugas menyediakan layanan publik di berbagai sektor. Tulisan berikut ini akan mencoba memberikan analisis tentang kinerja pegawai yang bertugas di bidang pelayanan publik.

Kata-kata kunci : Kinerja pegawai. Pelayanan publik.

A. Pendahuluan

Sebagai garda terdepan pencapaian tujuan organisasi, pegawai memegang peran sangat penting. Sehebat dan semutakhir peralatan yang dimiliki, kontribusinya terhadap terciptanya tujuan organisasi secara keseluruhan hanyalah 30%. sedangkan yang 70% ditentukan oleh kemampuan para pegawai melalui sikap, perilaku, mental dan kompetensi mereka.

Demikian halnya dengan lembaga publik, dimana keberhasilan pencapaian tujuan juga sangat ditentukan oleh kemampuan, sikap dan perilaku pegawai yang tergabung di dalamnya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, birokrasi pada masa sebelum runtuhnya rezim orde baru

merupakan salah satu komponen pemerintah yang cukup banyak disorot dandihujat oleh masyarakat. Mengingat, semasa pemerintahan Orde Baru, birokrasi publik dituding sebagai lahan subur tumbuhnya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), di samping bersama-sama dengan ABRI dan Golkar merupakan kekuatan utama melanggengkan kekuasaan penguasa Orde Baru yang kental dengan budaya paternalistik.

Salah satu pemicu munculnya sikap sebagaipenguasa di kalangan birokrasi publik di dalam memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat adalah adanya budaya paternalistik yang

dikembangkan oleh penguasa orde baru. Dalam budaya patemalistik sebagaimana dikemukakan Mulder (dalam Dwiyanto, 2006:95) menunjukkan bahwa posisi seorang bawahan dan atasan disamakan dengan posisi hubungan antara seorang anak dengan bapaknya dalam konsep Jawa. Seorang anak harus menghormati bapaknya, yang secara praktis termanifestasi dalam perasaan sungkan dan berbahasa halus. Hubungan antara orang tua dengan anak merupakan hubungan superior dan inferior. Anak atau yang inferior harus menghormati orang tua atau yang superior. Demikian halnya dalam praktik di lapangan pekerjaan sesungguhnya, seorang pejabat dengan eselon atau kedudukannya lebih rendah harus menghormati atau memberikan layanan sebaik-baiknya kepada pejabat dengan eselon atau kedudukan tinggi daripada memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya tanpa melakukan perbedaan atau diskriminasi.

B. Permasalahan

Pola pikir birokrasi publik yang berakar pada budaya patemalistik yang sampai sekarang masih sukar direformasi tersebut ternyata masih banyak dijumpai di dalam praktek pelayanan publik di berbagai instansi atau organisasi publik. Pola pikir yang sukar diubah tersebut pada akhirnya

menimbulkan kondisi umum pelayanan publik di Indonesia, antara lain sebagai berikut :

1. Rendahnya transparansi pelayanan kepada publik, ditandai adanya uang rokok, uang administrasi, uang terima kasih, salam tempel dan lain sebagainya.
2. *Responsivitas* birokrasi terhadap keluhan atas layanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah.
3. Tidak ada jaminan kepastian pelayanan, terutama dari aspek biaya, waktu, persyaratan maupun tata cara pelayanannya.
4. Masih adanya sikap arogansi dari penyedia layanan, karena mereka merasa dibutuhkan.
5. Adanya anggapan bahwa mereka tidak digaji oleh pengguna layanan melainkan oleh negara yang tidak mungkin bangkrut.
6. Pengguna layanan dianggap sebagai obyek dan bukan sebagai subyek.

C. Pembahasan

Kondisi umum tersebut di atas akan dapat melumpuhkan terciptanya *good governance* atau tata pemerintahan yang baik. Mengingat pelayanan publik yang merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas menjadi ranah pergumulan atau interaksi

yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Oengan demikian baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan representasi dari *good governance* langsung dapat diamati, dirasakan dan dinilai oleh masyarakat. Buruknya praktik penyelenggaraan pelayanan publik akan berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pemerintahan. Di sisi lain keberhasilan mewujudkan tata pemerintahan yang baik pada ranah pelayanan publik akan mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat luas.

Agar pelayanan publik dapat menimbulkan *mamfaat* bagi masyarakat luas, yang pada akhirnya menumbuhkan tingkat partisipasi masyarakat di dalam pembangunan dan pemerintahan diperlukan adanya revitalisasi terhadap peran birokrasi publik di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun cara yang dapat ditempuh antara lain di samping dengan jalan mengubah pola pikir dari penguasa menjadi berjiwa pelayan, juga dengan cara menumbuhkan dan meningkatkan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Responsivitas menurut Subarsono (dalam Owiyanto, 2006:148) adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke

dalam berbagai pemrograman pelayanan. Pelayanan publik yang *responsif* adalah pelayanan yang didasarkan atas kemampuan pemberi layanan yang tanggap dan tahu serta mampu memenuhi kebutuhan para pengguna layanan sehingga mereka memperoleh kepuasan.

Kepuasan masyarakat/pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Memberikan dan bahkan meningkatkan kepuasan kepada pelanggan bagi suatu organisasi publik tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, mengingat selama bertahun-tahun para birokrat sudah memposisikan diri sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan. Sehingga tidaklah mengherankan banyak kantor publik menjadi sasaran atau bulan-bulanan kritik atas jasa layanan yang disediakan atau diberikan kepada masyarakat atau pelanggan.

Sebenarnya terhadap kondisi tersebut, pemerintah telah berupaya untuk memperbaikinya, antara lain dengan dikeluarkannya berbagai regulasi antara lain seperti: Inpres NO.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan

Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Pada tahun 1995 pemerintah kembali menerbitkan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Selanjutnya, upaya penekanan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih ditekankan lagi melalui Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6198 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Selanjutnya berturut-turut digulirkan berbagai regulasi antara lain Instruksi Mendagri No. 20/1996; Surat Edaran Menkowasbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowasbangpan No. 145/MK. Wasbangpan/3/1999; Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999; hingga Kep. Menpan No. 58/Kep/M.Pan/1912002 dan No. 261/M.Pan/2/2004 yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan. Upaya lebih lanjut terhadap perbaikan pelayanan publik dilakukan dengan direvisinya Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Akan tetapi sampai saat ini, meskipun orde reformasi telah

memasuki usia serbllan tahun kualitas pelayanan publik masih dinilai masih kurang memuaskan. Hal ini dapat diJihatdari banyaknya keluhan dan masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik yang ada, baik dari media massa maupun dari berbagai bentuk pengaduan kepada institusi-institusi pengawasan yang ada.

Berbieara kualitas, sampai saat ini belum ada definisi kualitas yang dipakai seeara universal. Masing-masing ahli memiliki sudut pandang yang berbeda-beda di dalam mendefinisikan tentang kualitas. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (Tjiptono, 2003:3).

Berdasarkan elemen-elemen tersebut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, opeit. hal 4), mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian maka sesuatu dapat dikatakan

berkualitas apabila kondisi-kondisi yang berhubungan dengan ideologi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan seseorang. Demikian halnya dengan ukuran kualitas pada pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila kondisi-kondisi yang diciptakan penyedia pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna pelayanan.

Selanjutnya menurut Evans dan Lindsay (dalam LAN, opcit. Hal. 16), kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Salah satunya jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.

Dari pandangan Goetsch dan Davis serta Evans dan Lindsay di dapat satu persamaan bahwa pelayanan yang berkualitas yang akan dapat memberikan kepuasan pengguna layanan. Sedangkan perbedaannya, Goetsch dan Davis menitikberatkan pelayanan

yang berkualitas dari sisi internal jenis layanan yang akan dapat memuaskan pengguna layanan seperti produk, jasa, proses, sumberdaya pemroses maupun lingkungan. Di sisi lain Evans dan Lindsay lebih menekankan pada kepuasan konsumen melalui pelayanan yang baik atau prima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila jenis layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan adalah pelayanan yang baik atau prima baik berupa produk, jasa, prosesnya, SDM pemrosesnya maupun lingkungannya sehingga pengguna layanan dapat terpenuhi harapannya atau pengguna layanan mengalami kepuasan.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategis dan pelanggan (*customer*) seperti terlihat dalam gambar berikut.

Seperti terlihat pada gambar tersebut, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik yang dapat direpresentasikan adanya terpenuhinya harapan pelanggan atau *customer* ditentukan oleh: (1) sistem pelayanan yang baik agar di satu sisi memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan mudah dan cepat diketahui. di sisi lain sistem pelayanan juga

harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna manusia memiliki pengaruh dalam hal harus mampu memahami dan mengoperasionalkan sistem pelayanan yang baik serta mampu memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan dan, (3) strategi pelayanan harus tepat diterapkan sesuai dengan variasi kebutuhan pelanggan atau pengguna pelayanan.

Demikian halnya dengan organisasi publik seperti Dinas Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang, telah melaksanakan komponen-komponen

~#9 ikemuka~an~
bercht dan Zemke 'di".

kerangka merungkatkan kualitas layanan kepada publik. Hal tersebut dibuktikan dengan teah diberlakukannya SUJndar .Pelayanan Minimal -oleh-Dispendukcapii sebagai upaya untuk memberikan tepuasan atas semua jenis ~all- yang diberikan kepada- =:pengguna layanan. Mengif'lgat di dalam standar pelayanan minimal mencakup semua komponen sebagaimana dikemukakan oleh Albercht dan Zemke.

Selanjutnya terkait dengan komponen sumberdaya manusia yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, oleh Sudarsono Hardjo Soekarto (dalam Lukman, 2003:23) dipaparkan adanya "p.E.l~jgma baru di dalam pelaYEinan yang merupakan . pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan suka atau minta dilayani menuju lebih suka melayani. Pada paradigma lama menempatkan pemimpin puncak birokrasi pada piramida tertinggi dengan warga negara atau *customer* berada pada posisi terbawah. Sebaliknya pada paradigma baru menempatkan warga negara atau *customer* berada pada puncak piramida dengan pemimpin berada pada posisi paling bawah sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Paradigma Lama

Manajemen

Karyawan

Pelanggan

Implementasi

Pelanggan

Karyawan

Paradigma Barn

Dalam pelaksanaannya, mengubah paradigma lama menjadi paradigma baru dengan titik sentral mengubah pola pikir atau *mindset* birokrat dari diJayani menjadi melayani atau abdi masyarakat dalam waktu dekat tidaklah semudah membalikkan telapak tangan sebagaimana diperlihatkan pada gambar di atas. Mengingat pola pikir birokrat (dalam paradigma lama) selama ini seolah-oleh sudah terpatri atau berurat berakar bahwa mereka bekerja untuk melayani birokrat yang berada di atasnya bukan melayani publik atau masyarakat. Mereka atau para birokrat di setiap lini dalam organisasi publik manapun tidak terbiasa/tidak dibiasakan mengedepankan atau melayani masyarakat (*customer*; sebagai pihak yang harus diutamakan. Padahal ukuran atau indikator kepuasan pihak yang menggunakan layanan adalah adanya kepuasan atau terpenuhinya harapan mereka melebihi kinerja organisasi penyedia layanan (*providery*.

Lebih jauh indikator kualitas pelayanan publik menurut Lenvine (dalam Dwiyanto, opcit. hal 143) antara lain meliputi (1) *Responsiveness* atau responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan (2) *Responsibility* atau tanggung jawab yaitu suatu ukuran yang menunjukkan

seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu diJakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan (3) *Accountability* atau akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar porses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Dwiyanto, opcit. hal 145) di dalam mengukur kualitas pelayanan publik, menggunakan ukuran (1) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan (2) *Reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (3) *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (4) *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan dan (5) *Empathy* yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Sedangkan indikator kualitas pelayanan publik yang juga dapat dipakai untuk mengukur kinerja organisasi publik sebagaimana tercantum dalam Keputusan

IkMrteri Pendayagunaan
.AparaturNegara No. 25 tahun
2004, tentang Pedoman
iUmurn Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat (IKM)
anlar:a lain rneliputl :

1. Prosedur pelayanan, yaitu ~kemudahan tahapan pe.layanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pefayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab - petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu

pelayanan dapat di
selesaikan dalam waktu
yang telah ditentukan olen
unit penyelenggara
pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh -unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat

keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Mencermati berbagai pendapat, terkait dengan indikator kualitas pelayanan publik yang berujung pada kepuasan pihak pengguna layanan baik menurut pendapat para pakar atau ahli maupun berdasarkan Keputusan Menpan adalah saling melengkapi dan menyempurnakan, bukannya saling meniadakan. Berbagai indikator tersebut dimaksudkan sebagai parameter atau patokan untuk mengukur sejauhmana berbagai aktivitas atau kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi penyedia layanan (*provider*) telah memenuhi harapan pihak pengguna layanan (*customer*).

Oi samping sebagai parameter atau standarisasi, indikator kualitas pelayanan publik tersebut ditetapkan untuk menjamin pihak pengguna layanan mendapatkan kepastian tentang prosedur, persyaratan, biaya, waktu, keamanan dan *tatacara* penyampaian keluhan. Mengingat keluhan pihak pengguna layanan terhadap sikap dan perilaku penyedia layanan masih tetap dirasakan dan ditemui meski era reformasi telah memasuki

usia ke sembilan tahun, yang ditandai dengan :

1. Rendahnya transparansi pelayanan kepada publik, ditandai adanya uang rokok, uang administrasi, uang terima kasih, salam tempel dan lain sebagainya.
2. *Responsivitas* birokrasi terhadap keluhan atas layanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah.
3. Akuntabilitas pihak penyedia pelayanan masih rendah
4. Tidak ada jaminan kepastian pelayanan, terutama dari aspek biaya, waktu, persyaratan maupun tata cara pelayanannya.
5. Masih adanya sikap arogansi dari penyedia layanan, karena mereka merasa dibutuhkan.
6. Adanya anggapan bahwa mereka tidak digaji oleh pengguna layanan melainkan oleh negara yang tidak mungkin bangkrut.
7. Menganggap pengguna layanan sebagai obyek bukan sebagai subyek.

Situasi dan kondisi seperti tersebut di atas, apabila tidak segera dibenahi akan berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan serta pembangunan dan jelas akan berpengaruh atau mengganggu proses demokratisasi yang sedang ditumbuhkembangkan.

Karena menurut Wagle (dalam Owiyanto, opcit. Hal 186) dikatakan bahwa

demokrasi akan memiliki arti lketikamasyarakat atau warga negara sebagai *stakeholders* utama selalu dilibatkan oleh pemerintah, dalam hal ini birokrat. Sebab setiap kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah selalu memiliki implikasi luas bagi masyarakat.

Salah satu upaya agar pelayanan publik oleh birokrasi sebagai penyedia layanan lebih responsif dan memuaskan pengguna layanan sehingga menumbuhkan partisipasi, adalah dengan mengenalkan model atau pendekatan *citizen's charter* atau kontrak pelayanan yang merupakan standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pengguna layanan dan pihak penyedia layanan berjanji untuk memenuhinya. Dan isi kontrak pelayanan tersebut antara lain memuat hak dan kewajiban serta sanksi yang diterima oleh pihak penyedia layanan (*provider* maupun pengguna layanan (*customery*).

Kepuasan oleh Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001:158) diartikan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan.

Day (dalam Tse dan Wilson, 1998, p. 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja

aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Selanjutnya oleh Moenir (2000:196), kepuasan diartikan sebagai kesediaan menerima layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dan bersifat tunggal. Kepuasan tersebut terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan layanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberi kepuasan kepada si penerima layanan.

Oleh Julian (2002:31) kepuasan masyarakat diartikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan pada diri konsumen, dengan mana para konsumen memandang tentang sesuatu yang diterimanya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja (hasil yang diterima). Kepuasan pelanggan nu bersifat subjektif artinya tergantung dari persepsi masing-masing individu pengguna jasa pelayanan. Sumber dari persepsi ini bisa berasal dari pengalaman masa lampau. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa kecewa/ tidak puas.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap

kelangsungan suatu organisasi publik pemberi jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi para pelanggan dalam konsistensinya untuk menggunakan jasa dari suatu organisasi publik tersebut. Menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh organisasi publik pada saat ini. Untuk menjaga dan memberikan kepuasan kepada para pelanggan, organisasi publik perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang sekiranya mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dalam menilai pelayanan yang diberikan organisasi publik tersebut.

Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan telah disusun suatu indeks mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas yang diberikan oleh organisasi publik terhadap masyarakat. Adapun unsur indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor 631 KEP/M.PANfil2003 berisi 10 unsur. Kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menpan No. Kep/25/M/M .Pan/2/2004 yang "*re/evan, valid, dan reliable*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, untuk dijadikan pedoman seluruh organisasi publik dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat.

Adapun keempatbelas unsur tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.: KEP/25/M.PAN/2004 antara lain sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberi pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan. yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pet.ugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan

- eng dimiliki petugas
d:dam.
memberikan/menyelesaik
pelayanan kepada
masyarakat.
Kiecepatan pelayanan,
target waktu
[pe]ayanan dapat
eleasakan dalam waktu
yang telah ditentukan oleh
penyelenggara
pelayanan.
leadilan mendapatkan
pelayanan, yaitu
peJaksanaan pelayanan
dengan tidak
membedakan
golongan/status
masyarakat yang dilayani.
- ~_ Kesopanan dan
keramahan petugas, yaitu
~kap dan peri~ku
petugas dalam
memberikan pelayanan
kepada masyarakat
secara sopan dan ramah
serta saling menghargai
dan menghormati.
10. Kewajaran biaya
pelayanan, yaitu
keterjangkauan
masyarakat terhadap
besarnya biaya yang
ditetapkan oleh unit
pelayanan.
- 11 Kepastian biaya
pelayanan, yaitu
kesesuaian antara biaya
yang dibayarkan dengan
biaya yang telah
ditetapkan.
- 12 Kepastian jadwal
pelayanan, yaitu
pelaksanaan waktu
pelayanan sesuai
dengan ketentuan yang
telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan,
yaitu kondisi sarana dan
prasarana pelayanan

yang bersih, rapi dan
teratur sehingga dapat
memberikan rasa
nyaman kepada
penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan,
yaitu terjaminnya tingkat
keamanan lingkungan
unit penyelenggara
pelayanan atau sarana
yang digunakan sehingga
masyarakat merasa
tenang untuk
mendapatkan pelayanan
terhadap resiko-resiko
yang diakibatkan dari
pelaksanaan pelayanan.

D. PenubJp

Serdasarkan pembahasan
sebagaimana dipaparkan di
atas, dapat disimpulkan
bahwa pegawai memiliki
peran yang sangat penting di
dalam mewujudkan
tercapainya tujuan organisasi
yang telah ditetapkan.

Besar kecilnya pencapaian
tujuan organisasi sesuai
harapan akan bergantung dari
berkualitas tidaknya pegawai
yang ada di dalam organisasi
yang bersangkutan di dalam
menjalankan visi dan misi
organisasi tersebut.

Serkualitas tidaknya pegawai
dimaksud akan dapat dilihat
dari seberapa besar tingkat
kualitas layanan yang
diberikan. Selaku penyedia
layanan, maka akan dapat
dapat dikatakan berkualitas
apabila penerima layanan
atau customer menyatakan
bahwa layanan yang
diterimanya sama atau
melebihi dari apa yang
diharapkan.

- Dwiyanto, Agus. et.al., 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. et. al., 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- J.P.G Sianipar, 1999, *Manajemen Pelayanan Pubfik*, LAN, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pe/ayanan Publik*, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pe/ayanan Publik*, Jakarta.
- Lukman, Sampara, 2003. *Manajemen Kualitas Pe/ayanan*, STIA-LAN, Jakarta.
- Keputusan Menpan Nomor: *Kep/25/M.PAN/2/2004* *Tentang-Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pe/ayanan Instansi Pemerintah*
- Moenir, 1999. *Manajemen Pe/ayanan Umum di Indonesia*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Warella, 1997. *Administrasi Negara dan Pe/ayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Universitas Diponegoro.