



## Peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi harapan dan dambaan masyarakat

\* Natan Tanduk Lande, SE \*

Widyaiswara Ahli Muda, BPSDMD Provinsi Papua Barat, Jl. Trikora Anday Manokwari Papua Barat, Indonesia

**Abstract:** Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini dirasakan masih kurang, hal ini cukup banyak dimaklumi, salah satu penyebabnya yaitu kurangnya dukungan fasilitas dalam menunjang pelayanan itu sendiri. Tuntutan masyarakat seperti itu tentunya sesuatu yang sangat wajar, karena kehadiran dan keberadaan pemerintah memang untuk melayani masyarakatnya atas pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu tujuan pemerintah memberikan pelayanan publik adalah untuk lebih mensejahterakan masyarakatnya. bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung lainnya yang penting, yaitu: faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung di dalamnya, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

**Keywords:** Faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan, faktor sarana

### Pendahuluan

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini dirasakan masih kurang, hal cukup banyak dimaklumi, salah satu penyebabnya yaitu kurangnya dukungan fasilitas dalam menunjang pelayanan itu sendiri. Sebagai gambaran pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas dimulai sejak seseorang berada dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter, mengurus yang terkait dengan akta kelahiran, menempuh pendidikan formal di sekolah sampai kepada perijinan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian.

Tuntutan masyarakat seperti itu tentunya sesuatu yang sangat wajar, karena kehadiran dan keberadaan pemerintah memang untuk melayani masyarakatnya atas pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu tujuan pemerintah memberikan pelayanan publik adalah untuk lebih mensejahterakan masyarakatnya sehingga kehadiran pemerintah benar-benar dapat dirasakan. Selanjutnya pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik telah melakukan berbagai terobosan melalui kegiatan dan program-program bagaimana caranya meningkatkan pelayanan publik, Kualitas pelayanan public merupakan wujud nyata keberadaan pemerintahan hal ini dapat digambarkan melalui wajah sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat diukur antara harapan dengan yang diterima oleh masyarakat atau pelanggan (dwimawanti, 2004) .Namun dalam pengembangan sistim manajemen kualitas sering diperhadapkan pada hambatan yang dihadapi diantaranya kurangnya komitmen manajemen, merubah kultur, kurangnya diklat berkelanjutan

### Kualitas Pelayanan Publik

Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses ;

2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan ;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer ;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain ;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain-lain.

Dari keenam ciri-ciri pelayanan publik berkualitas, ada yang paling dominan yaitu yang terkait dengan etika, dalam hal ini kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, ini penting karena akan pelayanan publik akan berjalan maksimal dengan pemerintah berkewajiban untuk melindungi, dan memenuhi keinginan masyarakatnya, karena citra pemerintah sesungguhnya dipertaruhkan pada transaksi layanan sipil level mikro, dimana layanan secara langsung oleh aparat terhadap masyarakat bersifat personal. Ciri pelayanan public yang baik dapat di ketahu dari a. Tersedianya karyawan yang baik; b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik; c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir; d. Mampu melayani secara cepat dan tepat; e. Mampu berkomunikasi; f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Maryam, 2016)

Agar tuntutan masyarakat dapat dipenuhi, maka mekanisme pelayanan yang diselenggarakan pemerintah organisasinya harus mampu mengakomodir tuntutan-tuntutan yang akan datang. Dengan demikian penyediaan jasa dan layanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah. Pemerintah tidak boleh menolak untuk melayani dan menyelesaikan suatu urusan atau tuntutan setiap warga masyarakat sedini mungkin.

Di samping itu, menurut seorang ahli yang bernama Moenir (2002:88) menyebutkan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung lainnya yang penting, yaitu: faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung di dalamnya, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Tentunya sebagai gambaran lebih riil, apa yang telah dikemukakan pendapat tersebut diatas, dapat dikemukakan bahwa sebuah pelayanan public tidak akan berjalan dengan baik jika tidak diikuti dengan system yang baik.

Keterkaitan dengan pelayanan publik, maka produk dari hasil pelayanan publik menurut Prianto, 2006:2 dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis yaitu:

1. *Pelayanan administratif*, yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini antara lain meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan atas barang. Wujud fisik berbagai dokumen ini antara lain SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk (KTP), dan sertifikat tanah.
2. *Pelayanan jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya : pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi.
3. *Pelayanan barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sejenisnya.

Untuk memenuhi Pelayanan Publik yang lebih baik dan yang bisa dilakukan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dengan cara menciptakan sistem pemberian layanan publik di daerahnya sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Terkait dengan hal tersebut, diperlukan suatu model pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui inovasi dan kreativitas dalam upaya mewujudkan layanan publik yang berkualitas.

## Kesimpulan

Pandangan sebagian orang tentang baik dan buruknya sebuah pelayanan publik sangat berkaitan dengan eksistensi maju dan mundurnya suatu bangsa, adalah isapan jempol, akan tetapi sesungguhnya masalah tersebut sebuah keniscayaan, jika kita menelaah lebih jauh pandangan sebagian orang tadi tidaklah beralasan, karena pelayanan publik sangat berkaitan dengan society needs, oleh karenanya . setiap yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat maka harus dipenuhi, karena kita tahu bahwa masyarakat adalah sebagian dari sebuah negara maka tidaklah heran jika eksistensi sebuah negara apakah dinilai maju dn mundur, maka salah satu penilaiannya dapat dilihat dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Selanjutnya peningkatan kualitas pelayanan publik akan menjadi harapan dan dambaan dari semua masyarakat, oleh karenanya untuk memenuhi kualitas pelayanan publik yng baik, dibutuhkan sebuah sistem yang baik, selain itu pula juga diikuti dengan character dan attitude dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri juga harus baik

## Ucapan terimakasih

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan tanggapan, khususnya kami sangat berterima kasih kepada kepada para reviewer yang sudah mereview tulisan ini sehingga menjadi lebih lengkap tulisan ini, demikian juga mengucapkan terima kasih kepada editor Jurnal Lingkar Widyaiswara yang sudah menerima tulisan kami ini dan selanjutnya semoga tulisan dapat bermanfaat.

## Daftar Pustaka

- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Politeknik Kridatama Bandung*.
- Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pamudji, S. 1994. *Profesional Aparatur Negara Dalam meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja, Jakarta.
- Prianto, Agus, 2006, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, In-TRANS, Malang