

SUMBER DAYA MANUSIA PADA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

M. IKRAR BUDIJAYA¹

¹Universitas Nurtanio

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menjalankan roda pemerintahan dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga benar-benar menjunjung nilai-nilai demokrasi dan kemandirian yang berakar pada masyarakat setempat. Oleh karenanya pemerintah khususnya pemerintah daerah diharapkan dapat memahami dan memberikan perhatian pada sumber daya manusia dengan melalui pelatihan dan pengembangan yang akan meningkatkan mutu pelayanan publik di setiap sektor pelayanan publik, sehingga bagaimana cara melaksanakan pelayanan tersebut secara efisien dan efektif dan dapat mengukur kinerja pelayanan publik yang telah diberikan.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan teknis maupun teori dan menyusun model dan strategi pelayanan publik pada setiap unit organisasi pelayanan. Model dan strategi pelayanan yang lebih operasional dan implementatif sebagai suatu solusi perbaikan kualitas pelayanan publik ini juga merupakan cara untuk mempertemukan harapan masyarakat dan harapan penyedia pelayanan dalam mempertanggung jawabkan akuntabilitasnya kepada pemberi mandat atau kepada masyarakat secara langsung.

Keywords : Human Resource Development the Publik Services

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah diberlakukan oleh pemerintah melalui UU No. 22 Tahun 1999 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini,

maka aparat birokrasi pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya pelimpahan kewenangan sebagai implikasi dari UU Nomor 22 dan 25 Tahun 1999, yang kemudian diganti dengan UU Nomor 32 dan 33 Tahun 2004 belum sepenuhnya diserahkan ke daerah. Pusat cenderung

masih menarik ulur beberapa kewenangannya karena dianggap bahwa daerah belum mampu menangani sebagian kewenangan seperti antara lain: kewenangan dalam pemberian perijinan, system perpajakan dan perkreditan, dan hal – hal lain yang berkaitan dalam rangka mengatur rumah tangganya masing – masing sehingga mengakibatkan belum efektif dan efisiensinya pelayanan publik di daerah.

Sementara sumber daya manusia yang ada di daerah belum maksimal dalam hal kualitas dan kemampuan kerja sehingga ini akan menghambat kualitas pelayanan publik itu sendiri. Walaupun upaya perbaikan kualitas pelayanan itu sendiri sudah dilaksanakan, namun jika selama perbaikan sumber daya manusia itu belum dilaksanakan dengan melalui pengembangan dan pelatihan, kualitas pelayanan tidak dapat meningkat seperti apa yang diharapkan oleh pimpinan. Jika sumber daya manusia itu sudah ada peningkatan kemampuannya, maka selanjutnya perbaikan kualitas atau teknisnya dapat dilakukan dengan cara menyusun model dan strategi pelayanan publik pada setiap unit organisasi pelayanan. Model dan strategi pelayanan yang lebih operasional dan implementatif sebagai suatu solusi perbaikan kualitas pelayanan publik, ini juga merupakan cara

untuk mempertemukan harapan masyarakat dan harapan penyedia pelayanan dalam mempertanggung jawabkan akuntabilitasnya kepada pemberi mandat atau kepada masyarakat secara langsung.

Sumber daya manusia tidak dapat diabaikan pada peningkatan pelayanan publik sebagai apapun teori, teknik atau model dan strategi peningkatan pelayanan publik itu dilaksanakan tetap tidak akan meningkatkan pelayanan publik itu sendiri seandainya sumber daya manusia itu belum ada perbaikan dan peningkatan.

Sekarang kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit – belit ketika harus mengurus suatu pembuatan/perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas waktu yang belum terukur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan cenderung terjadinya praktek KKN, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Keadaan tersebut menjadikan pelayanan publik di Indonesia masih harus ditingkatkan agar dapat memuaskan masyarakat penggunaannya. Hal – hal tersebut karena kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan, termasuk juga sumber daya manusia yang ada dalam pelayanan publik.

Secara historis, kemunculan manajemen berbasis kinerja atau berorientasi kinerja merupakan bagian alat ukur dari suatu pemberian pelayanan kepada masyarakat dan ini telah dilakukan oleh negara-negara maju di Eropah dan Anglo Amerika. Fokus manajemen berbasis kinerja adalah pengukuran terhadap pelayanan organisasi sektor public yang berorientasi pada pengukuran outcome, bukan sekedar pengukuran input dan output saja sebagaimana yang selama ini dilakukan di Indonesia. Dalam perkembangannya telah muncul berbagai metodologi dan instrumen, yang dimanfaatkan untuk mengukur hasil kerja suatu organisasi termasuk di sektor publik. Ragamnya metode pengukuran kinerja tersebut, menunjukkan kecendrungan perhatian yang tinggi terhadap peningkatan kualitas pelayanan instansi pemerintah, khususnya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat (publik). Meskipun demikian, penerapan metodologi tersebut harus mengakomodasikan keanekaragaman kondisi birokrasi di Indonesia, khususnya dalam lingkungan pemerintah daerah, agar mendapatkan hasil yang memiliki validitas tinggi dan tidak terjadi kesalahan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi.

Kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perkembangan kemajuan , membuka masa depan dan memberi harapan kehidupan masa yang akan datang. Hal tersebut mengakibatkan adanya berbagai keterbukaan semua kehidupan masyarakat di dunia, sehingga menimbulkan persaingan . Berkaitan dengan hal tersebut, maka hanya di negara yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu memenangkan persaingan tersebut, karena kunci kemampuan sumber daya manusia saingannya adalah manusia yang berkualitas sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif.

Indonesia adalah negara besar dan sumber alamnya telah menanti untuk siap dimanfaatkan oleh sumber daya manusia

yang berkualitas, kapankah negara ini menjadi negara maju ? Ini adalah suatu pertanyaan dan kenyataan paling didambakan oleh anak bangsa. Namun sekarang ini Indonesia bukanlah negara maju malah disebut negara yang tertinggal oleh negara tetangganya sendiri yang lebih muda lahirnya. Banyak orang mengatakan bahwa karena bekas jajahan Belanda maka negara ini lambat akan kemajuan bangsanya dan bekas jajahan Inggris rata-rata negaranya makmur. Jawaban itu bukanlah suatu alasan yang nyata bagi anak bangsa yang ingin maju untuk mengembangkan dirinya bersaing dengan negara lain yang dengan perbedaannya sangat tinggi.

Itulah kenyataan yang harus menjadi renungan anak bangsa kedepan dengan dorongan para pemimpin bangsa untuk bersama-sama membangun negeri ini. Bukan hanya korupsi yang dimajukan dalam kehidupan dan persaingan bangsa. Banyaknya perhatian terhadap pentingnya sumber daya manusia, maka menurut Sedarmayanti (2000:120) dilatarbelakangi oleh empat hal, yaitu :

1. Melalui upaya pembangunan, potensi sumber daya manusia diarahkan menjadi suatu kekuatan di bidang ekonomi, sosial budaya, politik dan pertahanan keamanan yang nyata, didukung oleh sumber daya manusia berkualitas ,

memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan serta teknologi.

2. Sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pembangunan, terutama di negara sedang berkembang. Hal ini berkaitan dengan pengalaman negara industri baru yang menunjukkan bahwa pertumbuhan bersumber dari pertumbuhan masyarakat (efisiensi) yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

3. Adanya anggapan bahwa sumber daya manusia lebih penting dari sumber daya alam. Menurut pendapat ini, negara yang miskin sumber daya alamnya, tetapi tinggi tingkat kualitas sumber daya manusianya ternyata lebih maju dari pada negara yang kaya sumber daya alam tetapi kurang mementingkan sumber daya manusia.

4. Pada pembangunan jangka panjang tahap I, pembangunan lebih dititik beratkan pada pemanfaatan sumber daya alam, sedangkan dalam pembangunan jangka panjang tahap II (1994-2018) perlu diadakan penyempurnaan dalam arti bahwa pembangunan dikonsentrasikan pada pengembangan dan pendayagunaan sumber daya manusia untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang maksimal.

Soemardjan dalam Sedarmayanti (2000:121) mengutarakan bahwa manusia

yang berkualitas adalah manusia pembangunan yang memiliki ciri sebagai berikut :

1. Mempunyai kepercayaan atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri yang menimbulkan sikap pasrah atau menyerah pada nasib, sehingga menjadi pasif atau apatis terhadap kemungkinan perbaikan nasibnya.

2. Mempunyai keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya.

3. Mempunyai watak yang dinamis antara lain :

a. Memanfaatkan setiap kesempatan yang menguntungkan.

b. Mampu memecahkan persoalan hidup yang dihadapi.

c. Selalu siap menghadapi perubahan sosial budaya yang terjadi dalam masyarakat.

4. Bersedia dan mampu bekerja sama dengan pihak lain atas dasar pengertian dan persamaan hak serta kewajiban masing-masing pihak.

5. Mempunyai watak yang bermoral tinggi, antara lain jujur, menepati janji, serta peka terhadap hak dan kepentingan pihak lain

Kemampuan pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya bagi peningkatan produktivitas kerja ataupun peningkatan kualitas pelayan publik.

Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan dan mengembangkan misinya. Oleh karena itu sumber daya manusia yang berkualitas sangat menunjang organisasi untuk dapat lebih maju dan berkembang. Dengan demikian perlu secara terus menerus diadakan pengembangan sumber daya manusia yang tepat, sesuai dengan tuntutan kebutuhan secara terus menerus.

2. Pengertian Pelayan Publik

Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaliknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan secara etimologi dalam kamus Indonesia karangan Poerwadisastra, yaitu : Berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : 1. Perihal/cara melayani, 2. Servis /jasa , 3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta 1995 : 571).

Pelayanan menurut Munir yang mengutip pendapat Luthans dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, yaitu “ Sebagai proses yang menunjuk kepada segala usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Moenir, 1995 : 17).

Pengertian kata “publik mereka” secara etimologi terdapat dalam kamus Inggris-Indonesia yang ditulis oleh John. M. Echols dan Hasan Shadily, yaitu : “1. Orang banyak (umum). 2. Rakyat” (Echols dan Shadily, 1992 : 455). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kata “ umum” dalam pelayanan umum, tidak lain adalah publik atau dengan kata lain pelayanan umum dan pelayanan publik memiliki pengertian yang sama. Dalam konteks pemerintahan, kata publik/umum merupakan sinonim dari sebutan masyarakat atau rakyat. Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut H. A S. Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia , yaitu : Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 1995 : 26).

Pendapat lain mengenai pelayanan umum atau pelayanan publik dikemukakan oleh A Djaja Saefullah dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , yaitu : Pelayanan umum (public Service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah (Saefullah, 1999 : 5).

Sejalan dengan pendapat tersebut dikemukakan oleh Sadu Wasistiono dalam bukunya Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah, yaitu : Pelayan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2001 : 51-52).

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani kebutuhan atau keperluan konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu (Moekijat, 1980:15). Layanan publik dapat berupa sesuatu yang sifatnya berwujud (barang) maupun tidak berwujud (jasa).

Pengertian publik lebih diarahkan pada pengguna fasilitas publik atau pengguna jasa layanan yang dilakukan atau

disediakan oleh institusi layanan publik (public service provider). Para pengguna jasa layanan publik yang paling kongkrit adalah mereka atau warga masyarakat yang langsung menerima atau menikmati layanan publik. Meski demikian secara konsepsional pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga masyarakat yang langsung menikmatinya namun para calon pengguna di masa datang pun termasuk pengguna layanan publik (Wahab 1997 :70). Layanan publik pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Selanjutnya Parasuraman (1985:17) telah mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat 2 unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (expected service) dengan layanan yang diterima (perceived service). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan

maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan peneliti ingin lebih memahami dinamika implementasi kebijakan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Kota Bandung.

Mengutip dari Moleong (2011:83) data merupakan segala keterangan dan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari apa yang diamati, didengar, dirasa, dan dipikirkan oleh peneliti. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu: Data Primer Data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui observasi maupun melalui wawancara dengan pihak informan yaitu Kepala Seksi Angkutan Darat, Pihak Grab, Koperasi Jasa Sinergi Transportasi Pasundan dan mitra driver Grab yang berada di Kota Bandung. Data-data primer ini merupakan unit analisis utama yang

digunakan dalam kegiatan analisis data. Dalam hal ini data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan observasi serta dokumen-dokumen mengenai Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus tentang Izin Operasional Kendaraan Berbasis Online di Kota Bandung. Data Sekunder : Dokumen-dokumen atau literatur-literatur dari internet, surat kabar, jurnal dan lain sebagainya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengacu pada konsep analisa data yang diberikan oleh Miles dan Hubberman dalam buku Sugiyono (2015:92) yaitu: data reduction, data display and conclusion drawing/verifications.

3. PEMBAHASAN

A. Kendala/Permasalahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Masalah di dalam pelayanan publik pada dasarnya dapat dilihat melalui proses penyediaan pelayanan publik seperti yang selama ini terjadi. World Bank dalam World Development Report 2004 menggambarkan proses penyediaan pelayanan publik di sebagian besar negara berkembang yang memperlihatkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus melalui mekanisme yang panjang yaitu melalui negara dimana di dalamnya ada dua institusi politisi (politicians) dan pembuat

kebijakan (policy makers). Setelah proses akan melalui penyedia pelayanan public (provider) yang terdiri dari penyedia langsung (fronliners) dan organisasinya. Mekanisme yang panjang ini jelas menyimpan berbagai potensi permasalahan, antara lain:

1. Pertama masyarakat miskin tidak dapat meminta akuntabilitas dari penyedia langsung karena penyedia langsung memberikan akuntabilitas kepada organisasi mereka masing-masing. Masyarakat yang tidak miskin lebih bisa meminta akuntabilitas pelayanan karena mereka dapat mampu membayar pelayanan publik lebih tinggi.
2. Organisasi penyedia pelayanan publik akan memberikan akuntabilitas tidak kepada masyarakat melainkan kepada pembuat kebijakan karena merekalah yang memberikan pekerjaan dan membayar. Selama para pengambil kebijakan tidak mengalihkan pekerjaan kepada pihak lain, organisasi penyedia pelayanan publik tidak akan memperdulikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Para pengambil kebijakan sendiri juga tidak akan peduli terhadap pelayanan pulbik yang diterima

masyarakat selama pengeluaran dan budget mereka disetujui oleh politisi.

4. Para politisi yang sebenarnya harus memberikan akuntabilitas kepada masyarakat pada kenyataannya tidak melakukan itu karena bukan masyarakat yang memilih mereka secara langsung.

B. Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi-dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas layanan cukup banyak. Ada 10 atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi layanan yaitu :

1. Ketepatan waktu layanan
2. Akurasi layanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapat layanan
7. Variasi model layanan
8. Kenyamanan
9. Atribut pendukung
10. Layanan pribadi

Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan

pengguna layanan. Parasuraman (1985:41-50) mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu :

1. Aspek tangible; kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran
2. Aspek reliability; kemampuan untuk mewujudkan janji,
3. Aspek responsiveness; ketanggapan dalam memberikan layanan,
4. Aspek assurance; kemampuan untuk memberikan jaminan,
5. Aspek empathy; kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

C. Membangun Kualitas Pelayanan Publik

Barang dan jasa tidak ditangani oleh struktur yang monolitik melainkan dibagi-bagi berdasarkan kebutuhan daerah atas dasar tuntutan masyarakatnya (dulu pelimpahan kewenangan ini dilakukan melalui desentralisasi).

Oleh karena itu, mengemban beban yang berat bagi daerah kabupaten/kota tersebut merupakan suatu keniscayaan bahwa untuk mengelola kekuasaan yang besar mutlak didukung

oleh sumber daya manusia yang professional dan kepemimpinan

Pemerintah sendiri merupakan organ utama dalam memberikan pelayanan umum, yang dapat dibagi-bagi sesuai dengan fungsinya masing-masing yaitu fungsi legislative, eksekutif, dan yudikatif.

Pada kenyataan sehari-hari pelayanan umum di Republik Indonesia ini masih jauh api dari panggangnya, misalnya saja berabagai jenis pelayanan yang dikelola oleh pemerintah mulai dari pendidikan, kesehatan, air bersih, listrik. Telephone umum, perumahan, sampai transportasi.

Pada tahap kebijakan umum yang berasal dari masyarakat akan diformulasikan oleh badan eksekutif yang berada pada satu level dibawahnya, tindakannya dapat melalui : perundang – undangan, peraturan-peraturan dan pengembangan organisasi penyelenggraannya.

Reformasi pelayanan publik yang diadakan di Indonesia selama ini, hampir seluruhnya gagal hal ini disebabkan karena pelaksanaan program-program tersebut dilaksanakan hanya berkaitan dengan struktur birokrasi. Sedangkan restrukturisasi birokrasi sampai saat ini masih sangat terbatas pada penyederhanaan prosedur dan perampingan lembaga.

Di Indonesia struktur birokrasi dan pelayanan publik merupakan suatu mata rantai yang amat panjang dan kompleks, sehingga warga dan pemerintah mengeluarkan banyak energy dan sumber daya untuk melaksanakan layanan publik tersebut. Mata rantai yang panjang dalam pelayanan praktek ini sangat rentan dan mendorong terjadinya praktek KKN dan oleh karenanya perlu disederhanakan.

Untuk melakukan penyederhanaan tersebut, perlu membangun kearah yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu :

1. Mendorong pengembangan kelompok warga pengguna. Adanya wadah bagi para pengguna sangat penting dalam memberdayakan warga sehingga mereka menjadi lebih terorganisir dan memiliki kemampuan berpartisipasi secara lebih efektif. Kelompok pengguna dapat juga berperan sebagai representasi dari warga ketika berdialog dan bernegosiasi dengan birokrasi pelayanan untuk memperjuangkan kepentingan warga.
2. Merubah mindset dan visi dari para pejabat birokrasi bahwa warga pengguna memiliki hak-hak politik yang harus dipenuhi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Pelayanan publik harus ditempatkan sebagai masalah bersama dan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga. Karena itu, menjadi tugas semua warga untuk ikut memikirkan dan menyelenggarakan pelayanan.
4. Transparansi yang mencakup prosedur, biaya dan waktu pelayanan harus dilakukan dalam setiap layanan publik. Tanpa ada transparansi pelayanan maka partisipasi warga tidak akan pernah ditingkatkan.
5. Perbaiki system insentif bagi para penyelenggara pelayanan. Rendahnya insentif yang mereka terima sering membuat mereka cenderung melakukan KKN dan keinginan untuk melakukan KKN akan cenderung membuat mereka tidak transparan dan menghambat adanya partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan.

4. SIMPULAN

Pengaturan kelembagaan untuk meningkatkan pengelolaan kualitas pelayanan publik ini ditujukan pada pelayanan publik dengan model satu pintu dan pelayanan yang berbasis pada pelayanan administrasi dokumen.

Model ini terbagi menjadi empat model yaitu : 1) model kelembagaan, yang mana model ini difungsikan sebagai frontline dari dinas-dinas yang ada untuk menjadi satu-satunya lembaga yang berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan berbagai perijinan. 2) model pengelolaan kelembagaan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan publik agar lebih sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, social, dan budaya, 3) model siklus layanan yaitu instansi/unit terkait tetap melaksanakan kewenangan kewenangan dan tugas-fungsinya, serta dapat menempatkan petugasnya pada tempat tersebut. 4) model standar pelayanan minimal yaitu proses pelayanan umum, agar benar-benar dapat berpihak kepada masyarakat yang sangat memerlukan layanan yang prima.

Factor system atau organisasi terdiri dari 3 aspek yaitu aspek siklus layanan, kelembagaan dan sumber daya. Aspek siklus layanan adalah aspek dimana pelanggan atau pengguna secara langsung dapat menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi karena pelanggan tersebut mengikuti aliran proses pelayanan. Aspek kelembagaan itu sendiri dapat dikelompokkan menjadi

kewenangan, struktur organisasi dan koordinasi antar lembaga.

Selanjutnya aspek sumber daya terdiri dari keuangan, SDM, teknologi dan aspek fisik (infrastruktur) Peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan di daerah-daerah penelitian seyogyanya dapat diwujudkan melalui terbentuknya komitmen yang tinggi dari seluruh aparatur daerah dan dukungan stakeholder lainnya. Kuatnya komitmen kepemimpinan kepala daerah dengan didukung oleh staf atau tim internal yang berfungsi sebagai pemikir dan mitra dialog dari kepala daerah secara signifikan akan mampu mengoptimalkan terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik di daerahnya.

Sumber daya yang ada merupakan daya dukung yang signifikan demi lancarnya pelayanan yang berkualitas. SDM atau karyawan yang terampil, memiliki wawasan serta sisi kemanusiaan yang kuat misalnya empathy adalah factor utama dari sumber daya yang harus dimiliki terlebih dahulu. Guna menjalankan organisasi memerlukan daya dukung keuangan dan teknologi maju terutama di bidang IT dan tampilan fisik seperti gedung yang feasible dapat mempengaruhi citra kuatnya komitmen pemda dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya.

Di lain pihak dukungan warga masyarakat baik perseorangan atau badan seperti asosiasi, LSM ataupun kelompok kritis lainnya dapat mempercepat laju proses peningkatan kualitas pelayanan publik. Di kedua daerah yang diteliti, partisipasi warga cukup kuat dan terjadi hubungan yang harmonis kritis antara penyedia dan penerima pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Berry, Leonard. L., A. Parasuraman., Marketing Services: Competing

Sunarno, SH, M,Sc, 4 Agustus 2008, Penataan Birokrasi dan Pembangunan

Aparatur Negara , LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA REPUBLIK INDONESIA.

Kajian "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK"
Direktur Aparatur Negara Bapenas, 2004.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik