

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH

Oleh : Dra. Marifa Ayu Kencana, MIS*

This article elucidates some ideas for Regional Governments to act changes in providing public service in order to recover their public trust. First, the governments' public servants must understand and be committed to the vision and missions of their organisation. Second, the government must concentrate on its function of regulating and delegate its functions of servicing, empowering, and regional developing to its community and entrepreneurs. Therefore, the governments must identify and take over which services cannot be provided by private organisations and for that they must improve their public service management.

A. PENDAHULUAN

Upaya Pemerintah untuk menata sistem pelayanan publik kearah yang lebih baik selalu dilakukan tiada henti, namun aneka ragam keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh organisasi Pemerintah Daerah sering kita dengar dari berbagai sumber. Banyaknya keluhan dan kritikan terhadap pelayanan publik tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan public yang diberikan oleh sektor publik sepertinya belum sesuai dengan harapan dan kehendak publik yang dilayani baik dari segi harga, waktu, kualitas, maupun equity dari pelayanan public yang dijalankannya Fenomena tersebut muncul karena tidak adanya visi dan misi yang jelas dan dapat dipahami oleh setiap aparatur pemberi pelayanan publik tersebut. Padahal ketidakjelasan visi yang dimiliki suatu organisasi akan mengakibatkan ketidakefektifan strategi yang diterapkan untuk mencapai misi yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu hal terpenting

dalam menjalankan suatu organisasi adalah menetapkan misi yang jelas sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Demikian juga halnya dengan organisasi public. Meskipun tidak bersifat profit oriented, organisasi publik tentunya dituntut pula untuk menjabarkan visi yang merupakan tujuan organisasi public itu sendiri kedalam misi yang harus dilaksanakan.

Sebagaimana diketahui bahwa tuntutan reformasi dan arus komunikasi global merupakan dua hal yang perlu dijadikan motivasi untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah sehingga tidak selalu mempunyai image yang negative dalam menjalankan tugasnya. Melalui tulisan ini penulis ingin mencoba memberikan sedikit sumbang saran atau pemikiran mengenai perubahan yang perlu dilakukan oleh organisasi Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada

* Staff PKP 2A I LAN, Dosen STIA LAN Bandung

publik, sehingga krisis kepercayaan yang dialami Pemerintah Daerah dapat diminimalisasikan. Perubahan tersebut juga sekaligus akan memperkuat Otonomi Daerah, karena pada dasarnya Otonomi Daerah bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dan menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

B. Rencana Strategis Pemerintah Daerah

Selanjutnya dalam rangka membahas masalah rencana strategis dari Pemerintah Daerah, ada baiknya kita memahami terlebih dahulu mengenai perlunya keberadaan organisasi publik dan mengapa masyarakat dan Pemerintah merasa perlu membentuk birokrasi public untuk memberikan pelayanan kepada publik. Salah satu alasan yang bersifat klasik secara ekonomi adalah bahwa mekanisme pasar tidak dapat dijadikan dasar untuk dapat memberikan pelayanan yang dikategorikan sebagai public goods kepada public secara efisien. Hal ini dikarenakan pelayanan yang bersifat public goods bisa dinikmati oleh semua orang tanpa kecuali, maka tidak ada pelaku ekonomi dalam mekanisme pasar yang tertarik untuk menyelenggarakan pelayanan itu. Pada dasarnya kehadiran organisasi public diperlukan untuk melindungi kepentingan public, termasuk pelayanan public. Jika pelayanan tersebut tidak dapat diberikan oleh mekanisme pasar ataupun organisasi

Dari uraian di atas jelas bahwa visi dari organisasi public adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Visi tersebut dijabarkan kedalam misi tiap – tiap organisasi public dalam pemberian pelayanan pada masyarakat menurut bidang tugasnya masing – masing, yang pada dasarnya untuk mensejahterakan masyarakat. Misi yang telah ditetapkan harus jelas dan transparan sehingga memudahkan masyarakat untuk memahami dan masuk ikut berpartisipasi kedalamnya.

Untuk itu sebabnya penetapan misi atau tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut sangat penting terutama untuk menetapkan strategi yang akan dijalankan dalam mencapai misi yang telah ditetapkan. Selain itu penetapan misi organisasi juga diperlukan untuk mengukur kinerja (performance) organisasi. Kelemahan yang ada dalam organisasi public saat ini adalah tidak adanya indicator yang jelas untuk mengukur kinerja organisasinya. Kondisi tersebut terjadi disebabkan tidak dipahaminya dan tidak diyakininya misi yang akan dicapai oleh anggota organisasi tersebut sehingga ukuran keberhasilan organisasi hanya dinilai secara administrative dan kuantitas belaka. Padahal apabila disimak, pengukuran kinerja dan pemahaman misi oleh pelaku organisasi berfungsi sebagai filosofi yang menjadikan sumber berpikir dan bertindak (beramal), sehingga dapat dijadikan penguat bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Dalam organisasi public atau instansi Pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas, kuantitas dan efisiensi pelayanan, sehingga selanjutnya dapat memotivasi para birokrat pelaksana dan mendorong usaha yang kompetitif bagi unit – unit pelayanan public.

Prediksi dan kecenderungan di masa yang akan datang, khususnya dalam menghadapi era transformasi yang ditandai dengan globalisasi dan perkembangan lingkungan strategik serta informasi dalam berbagai implikasi dan tuntutan reformasi disegala bidang pada tatanan nasional, menuntut organisasi public untuk mampu berkompetisi. Oleh karena itu pemahaman terhadap visi dan misi yang jelas dan diyakini oleh pelaku organisasi mutlak diperlukan sehingga kinerja instansi Pemerintah dapat terkontrol dan

kompetitif serta selalu menyesuaikan dengan tuntutan lingkungan strategik yang dinamis.

C. Pemanjapan Kinerja Pelayanan Publik

Sebagaimana kita memaklumi bahwa Pemerintah Daerah memiliki empat fungsi yaitu pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Dari keempat fungsi tersebut, fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah adalah fungsi pengaturan sedangkan ketiga fungsi lainnya dapat didesentralisasikan pada masyarakat karena bermuara pada peningkatan kesejahteraan rakyat itu sendiri.

Fungsi pelayanan yang diemban oleh Pemerintah, tidak selalu harus diselenggarakan atau dimonopoli oleh Pemerintah, akan tetapi dapat dilimpahkan kepada masyarakat/swasta jika lebih efektif dan efisien dan dimungkinkan dari aspek hukum.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah dapat dilihat dari segi pemanfaatan, apakah pelayanan tersebut berorientasi pada kepentingan individu sepenuhnya, atau merupakan kepentingan individu yang mempunyai dampak kepada masyarakat atau sebaliknya.

Melihat perbedaan kepentingan yang harus diberi dalam pelayanan tersebut di atas, maka pelayanan public dihadapkan pada beberapa tipe organisasi, seperti berikut :

1. Sepenuhnya swasta
2. Swasta dengan sebagian milik Pemerintah
3. Gabungan antara swasta dan Pemerintah
4. Swasta dengan aturan khusus
5. Sarana Pemerintah yang dioperasikan oleh swasta
6. Pemborong pekerjaan Pemerintah
7. Pemerintah dengan saingan
8. Pemerintah tanpa saingan

Berdasarkan pengertian tipe-tipe tersebut di atas, terdapat beberapa alternative yang dapat diambil oleh Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan. Pilihan terhadap organisasi yang dapat memberikan kontribusi pelayanan kepada public tergantung kepada jenis pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu dalam rangka penguatan pelayanan publik, Pemerintah Daerah perlu mengklasifikasikan jenis pelayanan yang dapat didesentralisasikan pada pihak swasta atau yang mana saja yang masih tetap harus diselenggarakan oleh Pemerintah.

Pelayanan perijinan merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, dikarenakan berbelitnya prosedur pelayanan dan tidak transparannya pelayanan di bidang ini. Hal ini terjadi selain akibat tindakan oknum aparat juga disebabkan kurangnya kesadaran dari pemberi pelayanan bahwa perijinan sebagai sarana legalitas terhadap aktivitas usaha yang akan dilaksanakan oleh masyarakat (IMB, SIM, ijin praktek, ijin lokasi dll) akan meminimalkan timbulnya permasalahan di bidang ini. Menurut pemikiran penulis, pelimpahan wewenang kepada pihak unit pelayanan terpadu untuk mengeluarkan bukti legalitas perijinan akan

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, asalkan dari aspek legalitas tidak dikesampingkan. Untuk itu perlu disusun pedoman teknis yang berupa rambu – rambu untuk memperjelas dan mengatur hal tersebut.

Sebagaimana dikemukakan di atas, tidak semua jenis pelayanan dapat dilimpahkan kepada pihak swasta, akan tetapi terdapat jenis –jenis pelayanan yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah. Untuk jenis pelayanan yang tidak dapat diselenggarakan oleh swasta, Pemerintah Daerah perlu menerapkan manajemen

public yang berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat dengan menekankan kepada tujuan untuk menjadikan birokrasi sebagai "a smaller, better, faster and cheaper government". Konsekuensi dari hal itu adalah harus adanya perubahan mental yang merefleksikan ciri dan sifat – sifat sebagaimana dijelaskan berikut ini:

1. Aparatur yang selama ini terkesan "minta dilayani" menjadi "melayani"
2. Aparatur yang beorientasi "memberdayakan aparatur" yang berorientasi "memberdayakan masyarakat"
3. Aparatur memiliki sikap keterbukaan dalam melaksanakan asas tanggung gugat (public accountability)

Perubahan sikap mental aparatur Pemerintah sebagaimana dijelaskan diatas, diharapkan akan dapat menciptakan system dan proses pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk maksud tersebut perlu didukung oleh tatalaksana pelayanan public, yang tepat dan harus disesuaikan dengan laju perkembangan Dunia Usaha dan tuntutan kebutuhan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan aparatur Pemerintah terhadap masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu penerapan manajemen pelayanan public yang baik, yang memiliki ciri – ciri utama seperti : rasional, cepat, murah dan transparan serta berorientasi kepada kepuasan publik

D. Penutup

Demikian pokok pikiran yang yang diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan public bagi penyelenggaraan Pemerintah Daerah sector public khususnya di era Otonomi Daerah saat ini. Pemikiran ini tentunya akan efektif dilaksanakan apabila semua komponen penyelenggara Pemerintah Daerah berkomitmen serius untuk kemajuan dan kesejahteraan

masyarakat serta daerahnya. Pokok-pokok tersebut mudah – mudahan dapat dikembangkan lebih lanjut sehingga dapat diimplikasikan secara baik dan benar oleh organisasi Pemerintah Daerah, dengan demikian dapat diambil manfaatnya dalam meningkatkan pelayanan public yang optimal.

Daftar pustaka

- Carr Clay (2001) Choice Change and Organization Change, New York
- Dryden Gorden (2001) The Learning Revolution Public Service
- Lukman (1999) Manajemen Kualitas Pelayanan STIA LAN Press Jabatan
- SANKRI (2003) Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Negara, Jabatan LAN.