

## ANALISIS TEORI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Cece Harahap<sup>1</sup>

[harahapcece@gmail.com](mailto:harahapcece@gmail.com)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>STIM Sukma

### ABSTRACT

*Public Service covers a very wide range of aspects of life. Public Service is when the government helps people by doing the things they need. But sometimes, people who work for the government are more concerned with power than helping others. They do things that are unfair, such as being dishonest or giving treatment to special friends and family. Public service research methods are research methods in public service. It covers a wide range of methodologies to study how public services are delivered, managed and improved. Common research methods include surveys, interviews, case studies, and statistical analysis. These methods help researchers understand public service delivery, citizen satisfaction, organizational behavior, and policy effectiveness in the public sector. In the era of regional government, whose implementation has been more than a decade, it turns out that public services in the eyes of the public are still the main measure to see the success of a leader in leading a public organization. That's all because public services that should be required to be provided to citizens at affordable, easy and straightforward costs as well as transparent and accountable have not been maximally enjoyed by the community. Public services can be achieved Effectiveness by implementing a good management structure, which includes coordination between officials or employees, and coordination between officials and employees.*

**Keywords:** *Public Service.*

### ABSTRAK

Pelayanan Publik mencakup seluruh aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan Publik adalah ketika pemerintah membantu masyarakat dengan melakukan berbagai hal yang mereka butuhkan. Namun terkadang, orang-orang yang bekerja untuk pemerintah lebih mementingkan kekuasaan dibandingkan membantu orang lain. Mereka melakukan hal-hal yang tidak adil, seperti tidak jujur atau memberikan perlakuan kepada teman khusus dan keluarganya. Dengan Metode penelitian pelayanan publik adalah metode penelitian dalam pelayanan publik. Bidang ini mencakup berbagai metodologi untuk mempelajari bagaimana pelayanan publik disampaikan, dikelola, dan ditingkatkan. Metode penelitian umum meliputi survei, wawancara, studi kasus, dan analisis statistik. Metode-metode ini membantu peneliti memahami penyampaian layanan publik, kepuasan warga, perilaku organisasi, dan efektivitas kebijakan di sektor publik. Di era pemerintahan daerah yang implementasinya telah lebih dari satu dasawarsa ini, ternyata pelayanan publik dimata masyarakat masih menjadi ukuran utama untuk melihat keberhasilan seorang pemimpin dalam memimpin organisasi publik. Itu semua karena pelayanan publik yang seharusnya wajib diberikan kepada warga masyarakat dengan biaya terjangkau, mudah dan tidak berbelit-belit serta transparan dan akuntabel

belumah dinikmati secara maksimal oleh masyarakat. Pelayanan publik dapat dicapai Efektivitasnya dengan menerapkan struktur manajemen yang baik, yang meliputi koordinasi antar pejabat atau pegawai, dan pengendalian perintah yang efektif kepada pimpinan di bawahnya guna mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, seorang pemimpin harus mampu memotivasi bawahan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik menyangkut seluruh aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, peran pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan Publik adalah ketika pemerintah membantu masyarakat dengan melakukan berbagai hal yang mereka butuhkan. Namun terkadang, orang-orang yang bekerja untuk pemerintah lebih mementingkan kekuasaan dibandingkan membantu orang lain. Mereka melakukan hal-hal yang tidak adil, seperti tidak jujur atau memberikan perlakuan khusus kepada teman dan keluarganya. Hal ini membuat masyarakat tidak lagi mempercayai pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, birokrasi publik lebih berorientasi pada kekuasaan sehingga membuat birokrasi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pejabat lebih memperlihatkan kekuasaannya dari pada sebagai pelayan masyarakat, Meluasnya praktik-praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme dalam birokrasi publik semakin mencoreng image masyarakat terhadap birokrasi public, praktik-praktik inilah yang menyebabkan birokrasi menjadi jauh dengan masyarakatnya serta membuat masyarakat tidak percaya lagi terhadap birokrasi.

Ditengah gejolak ketidakpercayaan masyarakat kepada birokrasi, disinilah peran penting pemimpin untuk membangun kembali kepercayaan public dengan mencakup lingkup internal yang erat kaitannya dengan upaya untuk menggerakkan dan memastikan sumberdaya aparatur berkinerja tinggi serta lingkup eksternal yaitu dengan komunikasi yang baik kepada masyarakat.

Agar pelayanan publik semakin baik dan dapat melayani masyarakat dengan profesional pemimpin harus melakukan perubahan mulai dari dalam dahulu, pemimpin saat ini tidak hanya mengandalkan kekuasaannya saja namun pemimpin harus mengerti dan harus bisa melayani kebutuhan bawahannya.

Supaya perkembangan daerah menjadi maju, dengan ini daerah harus memiliki keunggulan yang dapat diandalkan. Salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat adalah dari Pajak Daerah. pajak daerah telah menjadi sumber penerimaan yang dapat di handalkan bagi daerah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan publik sebagai fokus utama. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Sifat-sifat ini menjadikan penelitian pelayanan publik menjadi bidang yang menarik dan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.

Dengan Metode penelitian pelayanan publik adalah metode penelitian dalam pelayanan publik. Bidang ini mencakup berbagai metodologi untuk mempelajari bagaimana pelayanan publik disampaikan, dikelola, dan ditingkatkan. Metode penelitian umum meliputi survei, wawancara, studi kasus, dan analisis statistik. Metode-metode ini membantu peneliti memahami penyampaian layanan publik, kepuasan warga, perilaku organisasi, dan efektivitas kebijakan di sektor publik.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Pelayanan Publik

#### 1) Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela et.al. 2011:5). Selanjutnya menurut Ismail (2010:1) pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Adapun berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003, pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun ruang lingkup pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu:

a) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang

dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dsb., contohnya: KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, SIM, STNK, Paspor, IMB dll.

- b) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dsb.
- c) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi dsb

Selanjutnya menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana di atur pada Undang Undang tersebut meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang undangan, yang terdiri dari pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lain terkait.

Dengan demikian maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu sistem

yang mengatur proses dan prosedur pemberian layanan berupa barang dan atau jasa kepada masyarakat yang wajib diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan untuk memenuhi ketentuan perundang undangan.

## 2) Kualitas Pelayanan Publik

Kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Akan tetapi sebagaimana diketahui bahwa citra pelayanan pemerintah saat ini dinilai masih jauh dari harapan masyarakat. Berbagai keluhan dan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik masih terus mewarnai dunia pelayanan publik. Bagi masyarakat yang memiliki uang atau dikategorikan mampu, lebih suka memanfaatkan biro jasa tertentu untuk membantu penyelesaian urusan dengan suatu unit pelayanan publik. Kehadiran biro jasa tersebut bagi sebagian orang merupakan sumber lapangan pekerjaan, namun bagi pemerintah sebagai penyedia layanan merupakan indikator gagalnya pemerintah di dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Accounts Commission mengidentifikasi 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan yaitu (1) akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan (2) komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen, (3) kompetensi yakni memiliki ketrampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan, (4) rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkatan staf, (5) kredibilitas yaitu mencakup

kepercayaan, reputasi dan citra (6) keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan (7) daya tanggap, adalah memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan (8) keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan (9) bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan, (10) memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen (Hutasoit, 2011:66).

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry adalah SERVQUAL (Service Quality) suatu pendekatan berdasarkan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan. Model ini memiliki 5 (lima) dimensi yaitu :

- 1) Tangibles yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan alat-alat komunikasi
- 2) Realibility yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat
- 3) Responsiveness kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat,
- 4) Assurance yaitu pengetahuan kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan
- 5) Emphathy, yaitu kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen (Hutasoit, 2011:67).

## B. Kepemimpinan

### 1) Pengertian Kepemimpinan

Pengertian Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk bisa memengaruhi orang

lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan. Sementara itu ada beberapa definisi kepemimpinan dapat dikemukakan disini menurut pendapat para ahli. Benis mengartikan kepemimpinan sebagai proses dengan mana seorang agen menyebabkan bawahan bertindak laku menurut satu cara tertentu. Adapun Ordway Tead menerjemahkan kepemimpinan sebagai kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Selanjutnya arti kepemimpinan menurut George R. Terry adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Sedangkan Howard H. Hoyt mengartikan kepemimpinan sebagai seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing orang.

Dari beberapa definisi tersebut, bahwa pada kepemimpinan itu terdapat unsur-unsur :

- 1) kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok
- 2) kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain
- 3) untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok

Terdapat tiga teori yang dapat merunut atau menjelaskan sebab-sebab munculnya pemimpin, diantaranya :

- 1) Teori genetik, dengan ciri-ciri :
  - a. Pemimpin itu tidak dibuat akan tetapi lahir jadi pemimpin oleh bakat-bakat alami yang luar biasa sejak lahirnya
  - b. Dia ditakdirkan lahir menjadi pemimpin dalam situasi kondisi yang bagaimanapun juga yang khusus
- 2) Teori sosial, dengan ciri-ciri :
  - a. Pemimpin itu harus disiapkan, dididik dan dibentuk, tidak terlahirkan begitu saja.

b. Setiap orang bisa menjadi pemimpin melalui usaha penyiapan dan pendidikan serta didorong oleh kemauan sendiri.

- 3) Teori ekologis atau sintetis  
Menyatakan bahwa seorang akan sukses menjadi pimpinan, bila sejak lahirnya dia telah memiliki bakat-bakat kepemimpinan, dan bakat-bakat ini sempat dikembangkan melalui pengalaman dan usaha pendidikan juga sesuai dengan tuntutan lingkungan ekologisnya.

Keberhasilan seseorang pemimpin dalam mengorganisir orang bawahan akan sangat dipengaruhi oleh perilaku yang juga disebut gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun gaya kepemimpinan secara umum dapat ditentukan gaya kepemimpinan sebagai berikut :

- 1) Deserter, sifatnya bermoral rendah, tidak memiliki rasa keterlibatan, tanpa pengabdian, tanpa loyalitas dan ketaatan, sukar diramalkan.
- 2) Birokrat, sifatnya correct, kaku, patuh pada peraturan dan norma-norma
- 3) Misionaris, sifatnya terbuka, penolong, lembut hati, ramah tamah
- 4) Developer, sifatnya kreatif, dinamis, inovatif
- 5) Otokrat, sifatnya keras, diktatoris mau menang sendiri, keras kepala, sombong
- 6) Benevolent autocrat, sifatnya lancer, tertib, ahli mengorganisir, besar rasa keterlibatan diri
- 7) Compromiser, sifatnya plintan-plintut, selalu mengikuti angin tanpa pendirian, tidak punya keputusan, berpandangan pendek dan sempit

- 8) Eksekutif, sifatnya bermutu tinggi, dapat memberikan motivasi yang baik, berpandangan jauh, tekun (Kartono, 2005: 33-35)

## 2) Peran Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Mengapa pelayanan publik sangat penting dan menjadi barometer utama untuk mengukur keberhasilan seorang pemimpin di dalam menggerakkan dan mengarahkan semua potensi yang ada di dalam organisasi yang dipimpinnya. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah yang secara langsung diwakili oleh gaya atau perilaku kepemimpinan publik yang wajib memberikan layanan publik dengan warganya.

Buruknya praktik penyelenggaraan pelayanan publik akan mempermudah warga dan masyarakat luas memberikan penilaian terhadap baik buruknya gaya atau perilaku pemimpinnya. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik secara prima dan berkualitas, jelas akan berdampak pada peningkatan dukungan dan kepercayaan masyarakat di dalam mensukseskan program kerja yang menjadi tujuan utama kepemimpinannya melalui pelayanan publik. Kedua, pelayanan publik yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat, menjadikan pemimpin harus terus menerus memotivasi bawahan yang setiap waktu berhubungan langsung dengan masyarakat. Keberhasilan bawahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat juga menjadi keberhasilan pemimpinnya, demikian sebaliknya. Ketiga, dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat di dalam berinteraksi dengan

organisasi publik menyebabkan pemimpin harus akuntabel, berintegritas tinggi dan transparan, mengingat dalam suasana reformasi semuanya bisa cepat terlihat dan serba terbuka. Oleh karena itu kepemimpinan yang dibutuhkan saat ini adalah pemimpin yang bertanggung jawab atas tugas yang diembannya dengan integritas yang tinggi dan transparan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Di era pemerintahan daerah yang implementasinya telah lebih dari satu dasawarsa ini ternyata pelayanan public dimata masyarakat masih menjadi ukuran utama untuk melihat keberhasilan seorang pemimpin dalam memimpin organisasi public. Itu semua karena pelayanan publik yang seharusnya wajib diberikan kepada warga masyarakat dengan biaya terjangkau, mudah dan tidak berbelit-belit serta transparan dan akuntabel belumlah dinikmati secara maksimal oleh masyarakat. Masih banyak dijumpai pelayanan publik yang implementasinya ke masyarakat belum dirasakan kemanfaatannya oleh warga masyarakat. Di mata sebagian masyarakat, pelayanan publik masih dianggap sebagai barang mahal, karena untuk mendapatkannya memerlukan biaya tidak sedikit. Oleh karena itu peran seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinannya dituntut untuk mampu menggerakkan dan mengarahkan semua potensi yang ada di organisasi publik yang dipimpinnya memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas kepada masyarakat.

Apabila masyarakat sudah merasakan manfaat dari peningkatan kualitas pelayanan public, maka akan berdampak pada peningkatan dukungan atau partisipasi masyarakat terhadap pencapaian tujuan

organisasi melalui program kerja yang telah ditetapkan dan di setuju bersama.

### B. Saran

Efektivitas pelayanan publik yang dapat dilakukan dengan pelaksanaan struktur organisasi dengan baik, karena cara melaksanakan koordinasi antar petugas atau pegawai dan kejelasan dalam memberikan perintah terhadap bawahan sehingga tujuan instansi dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan dapat terwujud. Dan Diperlukan keberadaan seorang pemimpin yang mempunyai kemampuan dalam memotivasi bawahan, mengkoordinasikan bawahan, memberikan contoh positif, mengambil kebijakan yang baik dan mampu mengatasi permasalahan yang sedang terjadi sehingga akan mendukung pelaksanaan efektifitas pelayanan public yang ada di instansi sehingga terwujudnya pencapaian tujuan bersama dalam suatu organisasi publik.

### DAFTAR PUSTAKA

David L. Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002). Pengantar Manajemen Mutu 2,. Ed. Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Prenhalindo

Hutasoit, (2011), Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi. Jakarta. Penerbitan Skrip Magna

Kartini Kartono. 2016. Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Nashudin., 2016. Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik, Sanabil Publishing, Mataram

Sinambela, et. al., 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik