PELAYANAN PUBLIK

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Oleh :

Dr.Mary Ismowati, Msi

MANAJEMEN

- George Terry (dalam Syafiie, 2010 : 49) menyampaikan manajemen sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Prajudi (1982 : 124) menjelaskan manajemen sebagai pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja tertentu

PELAYANAN

Pelayanan (etimologis) berasal dari kata “layan” yang berarti membantu, menyiapkan, atau mengurus.

Menurut **Ivancevich**, **Lorenzi**, **Skinner**, dan **Crosby** (1997:448) menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Publik

Frederickson (1992:21) :

"The public as political community the polis-in which all citizens (*that is aduult males and nonslaves*)*"*.

Publik merupakan suatu masyarakat polis dan semua penduduk berpartisipasi didalamnya.

Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Esensinya pelayanan publik (*public service*) merupakan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Eksistensinya lembaga negara sebagai pelayanan masyarakat, berkewajiban memberikan pelayanan publik dengan lebih baik dan profesional.

Undang-Undang Nomor 25/2009

Bab I Pasal 1 Ayat 2 menjelaskan pelayanan publik (pelayanan umum) adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Moenir (2006:26-27), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pamudji (1994:21-24), menyampaikan jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.

Klasifikasi Pelayanan Publik

1. Pelayanan kebutuhan dasar

a. Kesehatan
b. Pendidikan dasar
c. Bahan kebutuhan pokok

2. Pelayanan umum

a. Pelayanan administratif (KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor)
b. Pelayanan barang (jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedian air bersih)
c. Pelayanan jasa (Pendidikan, Kesehatan, Transportasi, Pos, Jalan, Lingkungan, Sampah, Bencana)

Asas Pelayan Publik

1. Transparansi.

   Bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas.

   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional.

   Pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif.

   Mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak.

   Tidak melakukan diskriminasi baik itu menyangkut suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

   Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

a. Kepentingan umum
b. Kepastian hukum
c. Kesamaan hak
d. Keseimbangan hak dan kewajiban
e. Keprofesionalan
f. Partisipatif
g. Persamaan perlakuan
h. Keterbukaan
i. Akuntabilitas
j. Fasilitas
k. Ketepatan waktu
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Perilaku Pelayanan

a. Adil dan tidak diskriminatif
b. Cermat
c. Santun dan ramah
d. Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang lama
e. Profesional
f. Tidak mempersulit
g. Patuh perintah atasan
h. Akuntabilitas dan integritas tinggi
i. Dokumen rahasia terjaga
j. Terbuka
k. Sarana dan prasarana memadai
l. Tidak memberikan informasi salah

m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan
n. Tuntutan kepantasan
o. Tidak menyimpang dari prosedur