

TOLAK UKUR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Nur Aini Mayasiana

Dosen Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Jember

Abstraks

Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Demikian pula, pemerintah saat ini, juga terus menerus gencar memperbaiki pelayanan terhadap publik. Pemerintahan terus berusaha mencari ukuran-ukuran efisiensi dari pelayanan pemerintahan. Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas. Kesimpulan menunjukkan hasil menyenangkan yang merekomendasikan bahwa pembuat kebijakan dan para peneliti yang terus berusaha mengembangkan organisasi dengan menggunakan teknik-teknik pengukuran efisiensi organisasi yang terus berkembang. Tolak ukur atau indikator pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya.

Kata kunci ; pelayanan publik, kualitas pelayanan, tolak ukur pelayanan

KONSEP DASAR PEMIKIRAN

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Ratminto dan Winarsih, 2005). Penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh instansi publik dan

instansi swasta . Instansi publik adalah semua penyediaan barang/jasa yang dilakukan oleh pemerintah , sedangkan instansi swasta adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang dilakukan oleh institusi privat /swasta. Pelayanan publik lebih diarahkan pada pelayanan orang banyak/umum, secara konseptual ini akan mengubah fokus sektor publik yang dulu lebih berorientasi pada pemerintah/atasan berubah orientasi pada publik. Perlu dilakukan perubahan paradigma dari

birokrasi ala Weberian yang kaku dan hierarchis menuju birokrasi baru yang lebih efektif, efisien dan ekonomis melalui pendekatan New Publik Manajemen yang lebih mementingkan produk dan tujuan dari pada proses dan pengaturan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat para ahli berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagaimana yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003:11) yaitu :

1. Philip B. Crosby Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
2. Josep M. Juran. Juran mengemukakan definisi kualitas sebagai kecocokan pemakaian (fitnes for us). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
3. W. Edward Dening. Dening menguraikan pengertian kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
4. Taguchi mendefinisikan kualitas adalah keinginan yang ditimbulkan

oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat/publik. Sedangkan tingkat kepuasan publik ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh publik. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan publik, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh publik.

Hal ini menuntut bagi penyediaan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publiknya, dan ciri produk berkualitas adalah ditentukan ukuran yang digunakan .

Karena penetapan tolok ukur menjadi penentu kualitas pelayanan

publik namun tidak mudah untuk menentukan tolok ukur tersebut . “ *In has been traditional in the UK public service to take a piecemeal approach to measuring and monitoring efficiency, relying on suites of indicators that capture particular aspects of performance that have a bearing on efficiency (Smith , 1990) .* Dalam tradisi jabatan pemerintahan perlu menentukan pendekatan untuk mengukur dan memonitoring efisiensi organisasi yang bersandar pada sederetan indikator-indikator untuk menentukan kinerja dan ini sangat berhubungan dengan efisiensi.

Setiap aspek kinerja organisasi secara spesifik perlu ditentukan satuan standart yang terukur dan disahihkan serta mudah untuk diinterpretasikan . Perspektif ini sebagai pengatur strategis untuk menunjukkan prestasi kerja organisasi yang sekaligus mencerminkan kualitas pelayanan publik .

“ *Regulator therefore are increasingly attracted to the development of overall measures of organizational performance . Examples in England include the system of comprehensive performance assessment for local authorities and the performance ratings that are applied to National Health*

Service organizations". (Audit Commission, 2003; Commission for Health Improvement, 2003). Ukuran-ukuran kinerja itu sebagai pengatur untuk meningkatkan pengembangan yang menyeluruh dari organisasi, sebagaimana di Inggris yang memberlakukan penilaian kinerja atas penghargaan prestasi yang dilakukan di bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan publik .

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
2. Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau pe-

nyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.

4. Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (*Security*); apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (*Akses*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

10. Understanding the customer yang mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Selanjutnya menurut Zethaml (I Nyoman Sumaryadi, 2010 :71) terdapat sepuluh tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangible: appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
2. *Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness: willingness to help costumers and provide prompt service.*

4. *Competence: possession of the required skills and knowledge to perform the service.*
5. *Courtesy: politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personnel.*
6. *Credibility: trustworthiness, believe ability, honestly of the service provider.*
7. *Security: freedom from danger, risk or doubt.*
8. *Access: approach ability and ease of contact.*
9. *Communication: keeping costumers informed in language they can understand and listening to them.*
10. *Understanding the costumers: making the effort to know costumers and their needs.*

Tolak ukur atau indikator pelayanan publik di atas merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, AA, 2004, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT Rineka Cipta .
- Caiden, 1982, *Public Administration*, California: Second Palisades Publishers Pacific Palishades.
- Edralin, JS., 1997, *The New Local Governance and Capacity Building : A Strategy Approach*, Regional Development Studies, Vol 3
- Islamy , Irfan, 1999, *Reformasi Pelayanan Publik* , Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi, Di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek .
- _____, 2003, *Dasar-Dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*, Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pasca Sarjana, Malang: Universitas Brawijaya.
- LAN, 2000, *Sistem Administrasi Negara*, Jakarta: Gunung Agung.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N., 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: LP3ES
- Osborn, David, 2003, dan Ted Gebler, 1996, *Mewirauahakan Birokrasi (Renventing Goverment) Mentranformasikan ke Semangat Wirauahakan ke dalam SektorPublik*, Jakarta: Pustaka Binaman Press.
- Perda Propinsi Jawa Timur No.11 Tahun 2005, *Tentang Pelayanan publik*
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance, Kepemerintahan yang baik*, Bandung: Mandar Maju,
- Sucherly, Hidayat, 1986, *Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintahan*
- SK Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman tata Laksana Pelayanan Umum
- Tjipto, F. & Chandra G., 1997, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.