

MANAJEMEN DAN PELAYANAN PUBLIK

**Erlin Kurniati ¹, Yulistia Devi ², Desilia ³, Anggun Sugesti ⁴, Dian Siti Wahyuni ⁵,
Muhammad Rizky Ammarsani ⁶**

Prodi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Correspondence		
Email: erlinkurniati@radenintan.ac.id idyulistiadevi@radenintan.ac.id desiliakrui27@gmail.com anggunsugesti89@gmail.com wahyunidian538@gmail.com sanirizkyamarro@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 2 September 2024	Accepted: 5 September 2024	Published: 12 September 2024

ABSTRACT

Management of public services is a step in managing various aspects of the process of preparing and providing goods and services to the Community. In this case, public service becomes one of the important roles in a government system where with this public service the service system for the community can run effectively and efficiently. Public service management is also interpreted as a process of planning and implementing as well as directing and also coordinating the completion of public service activities in order to achieve predetermined public service goals. Good public service management will of course influence and provide quality services at the level of public trust in the government.

Kata kunci: Management and Public Service

ABSTRAK

Manajemen pelayanan publik merupakan langkah dalam mengelola berbagai aspek proses penyiapan dan penyediaan barang dan jasa kepada Komunitas. Dalam hal ini, pelayanan publik menjadi salah satu peranan penting dalam suatu sistem pemerintahan dimana dengan adanya pelayanan publik ini sistem pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien. Manajemen pelayanan publik juga di artikan suatu proses perencanaan dan pengimplementasikan serta mengarahkan dan juga mengkordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Kata Kunci: Manajemen dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah mencangkan sebuah strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, serta peran masyarakat. Salah satu strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik serta efektif dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, serta bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan kepemerintahan yang demokratis, Tatanan kepemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah serta rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik Undang-undang Dasar 1945 dalam Alinea ke empat yang berbunyi serta mengamanatkan bahwa “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa” maka upaya dalam memajukan serta mewujudkan tujuan negara, pemerintah berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang baik untuk seluruh masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian



kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diuraikan dalam dalam Undang Undang

Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa, dan administratif. Manajemen pelayanan publik diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu atau seni dalam menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Dan dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan dengan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Dalam hal ini pelayanan menjadi salah satu poin penting dalam pelaksanaan program E-KTP, pasalnya tanpa adanya suatu sistem pelayanan mungkin program E-KTP ini tidak dapat berjalan dengan efektif. Dalam program pelaksanaan E-KTP ini terdapat beberapa permasalahan yang dimana mempengaruhi terhadap manajemen pelayanan publik yang sebagaimana mestinya dilaksanakan. Kinerja pegawai yang kurang maksimal karena sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP yang berpengaruh terhadap proses pelaksanaan dalam pembuatannya. Dari minimnya pengetahuan yang dimiliki para pegawai tersebut membuat manajemen dalam pelaksanaan program E-KTP ini terhambat terlebih dalam hal pelayanan yang disediakan.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik Untuk dapat menilai mutu dari pelayanan publik yang diberikan dari aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya sebuah kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan, sarana dan prasana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata serta pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, kemanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Levine (dalam Ratmanti, 2005:175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut :



- a. *Responsiveness*
(Responsibilitas) ini mengatur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responabilitas) ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas) ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat serta dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai atau norma yang berkembang dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah literature review dengan cara menganalisis artikel, jurnal maupun text book yang berkaitan dengan pembelajaran. Artikel juga menggunakan refensi, google book, dalam mencari artikel, kata kunci yang digunakan adalah Manajemen dan Pelayanan Publik.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS MANAJEMEN DAN PELAYANAN PUBLIK

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bergerak sendirian. Proses pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan terkadang mengalami penilaian yang beragam dari segi kualitasnya, ada yang mengatakan kualitasnya tinggi bahkan adapula yang mengatakan kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap melakukan perubahan yang mungkin terjadi didalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, namun harus berubah kepadaparadigma yang menempatkan pengguna jasa pada posisi yang lebih tinggi. Pelayanan pada dasarnya diselenggarakan dengan dasarkenyamanan antara penyelenggara layanan dengan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan sangat perlu dijaga oleh penyelenggara layanan, serta wajib diketahui oleh penerima layanan. Karena itu penerima layanan harus memahami segala hal yang berkaitan dengan pelayanan. Prosedur pelayanan yang harus diketahui oleh seluruh pegawai atau penyedia pelayanan harus dipahami dengan betul-betul agar terciptanya sebuah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Konsep manajemen sangat perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari pelaksanaan sampai pengawasannya. Bagaimana pelayanan tersebut terlaksana dengan baik tergantung pada penyedia layanan tersebut. Standar Operasional Prosedur juga sangat diperhatikan dalam pelayanan karena itu merupakan suatu dasar yang sangat penting agar terciptanya layanan yang efektif dan efisien. Berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaan program E-KTP ini masih sangat banyak permasalahan yang sampai hari ini mungkin belum bisa terselesaikan sehingga manajemen pelayanan publik belum bisa terlaksana. Pelaksana pelayanan dalam hal ini sebagai tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan yang akan diselenggarakan. Dalam hal manajemen kinerja penyedia layanan sangat diukur terutama dalam hal empati yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Empati sangat penting serta berpengaruh bagi manajemen pelayanan pembuatan E- KTP. Empati merupakan usaha dari penyedia layanan untuk mengenal serta memahami kebutuhan pelanggan atau menaruh perhatian kepada mereka secara individual. Bentuk perhatian ini meliputi penciptaan rasa puas serta usaha untuk memahami



apa yang diperlukan oleh para pemohon E-KTP. Bentuk Empati dalam pelayanan juga dapat diwujudkan dalam berusaha membantu dan memecahkan suatu masalah secara spontan serta senang hati. Daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan juga sangat mempengaruhi kualitas dari manajemen dari pelayanan yang disediakan. Daya tanggap atau responsivitas dari penyedia layanan sangat berpengaruh terutama dalam membantu penerima layanan untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap sebagai contoh pengaduan dari penerima layanan tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan penerima layanan. Lalu kehandalan, kehandalan ini merupakan suatu unsur pelayanan yang bisa dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan efektif dan efisien. Kehandalan disini juga meliputi mengikuti atau tidaknya instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan. Kehandalan penyedia layanan dalam pembuatan E-KTP ini meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian mengenai prosedur, biaya, dan kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan sehingga penerima layanan puas dengan pelayanan yang diterima. Lalu dalam hal komunikasi juga sangat perlu diperhatikan oleh penyedia layanan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan. Karena komunikasi ini merupakan suatu hal yang mendasar dalam menjalankan sebuah pelaksanaan terutama dalam hal pelayanan. Komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu kepuasan yang diberikan penyedia kepada penerima layanan dan ini akan sangat berpengaruh kepada kualitas manajemen pelayanan yang akan diberikan. Dimensi kualitas kerja ini meliputi ketepatan, keetepatan yang dimaksud adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, yang artinya terdapat kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. kualitas kerja yang pertama adalah meliputi bagaimana ketepatan, ketepatan ini agar adanya kesesuaian antara rencana kerja serta sasaran atau tujuan agar artisipasi masyarakat program E-KTP meningkat. Akan tetapi banyaknya masalah dilapangan adalah banyak masyarakat yang belum melakukan program E-KTP. Adanya kuantitas kerja pada penyedia layanan juga perlu diperhatikan dalam manajemen pelayanan. Kuantitas kerja meliputi output, yang perlu diperhatikan bukan hanya output rutin, tapi juga seberapa cepat bisa menyelesaikan pekerjaan. Sebuah manajemen tidak akan bisa terlaksana dengan baik jika hal-hal terkecil saja tidak bisa diselesaikan. Dalam hal ini perlu adanya sebuah tindakan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Hak Akan Pelayanan Publik

Kegiatan itu berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka pemenuhan hak itu. Karena itu kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekatkan pada setiap orang. Jadi memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak itu adalah suatu hak juga. Hak dan kewajiban merupakan suatu kesatuan yang berlainan sisi, seperti matauang. Apabila ada hak maka ada kewajiban, baik pada satu pribadi maupun pribadi yang berlainan tetapi satu ikatan. Masalah kewajiban ini jika menyangkut pada tugas yang harus dilaksanakan untuk kepentingan orang lain, maka orang lain itu dengan sendirinya mempunyai hak atas dilaksanakannya kewajiban itu kepadanya. Bentuk pelaksanaan kewajiban itu dapat berupa layanan lisan, tulisan, atau perbuatan. Karena itu memperoleh pelayanan itu adalah hak.

Pendekatan Pelayanan Publik

Pendekatan dalam pelayanan publik ada dua pilihan secara tekstual apabila ingin melaksanakan pelayanan secara baik dan benar. Pelayanan tekstual itu biasa dilaksanakan berdasarkan ketentuan umum berdasarkan ketentuan agama. Pelayanan yang bedasarkan Undang-undang pemerintahan seperti yang yang di tuangkan dalam Kep. Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tersebut, karena didalamnya telah mengatur pimpinan dan para pegawai

bagaimana tata cara untuk melayani secara orgnisasi dan perorangan yang membutuhkan pelayanan. Keputusan Menpan (Mentri Pemberdayaan Aparatur Negara). Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan penyelenggarah harus memiliki asas-asas pelayanan berikut:

- a. Transparasi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.
- c. Kondisional Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi baik instansi swasta maupun instansi pemerintahan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pemberi layanan dengan penerima layanan memiliki ikatan yang sangat erat dan tidak bisa dipisahkan, sehingga pemberi layanan memiliki asas transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan dan kewajiban. Begitu juga pelayanan yang diberikan oleh pembimbing akademik kepada mahasiswa dalam bidang pendidikan akademik maupun dalam segala urusan yang berhubungan dengan kepentingan akademik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Crosby, Lethinen dan Wyckoff dalam Taufiqurokhma dan EviSatispi mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingindicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan customers. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku.



KETERBATASAN PENELITIAN DAN ARAH MASA DEPAN

Jika ada kekurangan atas materi penelitian maka saya mohon maaf atas kesalahan dan hilaf. Peneliti juga sudah maksimal mencari atau memberikan yang terbaik untuk pemateri semoga kita semua bisa memahamid dan mempelajarinya dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas sangat jelas bahwa masih banyaknya kekurangan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan dalam program E-KTP. Efektivitas pelaksanaan kebijakan program e-KTP dalam pelaksanaan masih belum tercapai secara maksimal. Hal yang sangat disorot adalah dari kualitas kinerja pegawai yang dirasa masih sangat jauh dari kata baik. Kurangnya pemahaman tentang standar operasional yang ada menjadi salah satu tantangan yang harus dibenahi bersama dalam pelaksanaan program E-KTP ini. Harus adanya sebuah sistem yang mengatur tentang upaya dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik ini agar penerima layanan dapat merasa nyaman ketika diberikan pelayanan oleh para penyedia layanan.

SARAN

1. Untuk petugas-petugas di indonesia terutama pelayanan publik untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan kepada pemerintah Indonesia untuk memperhatikan kepuasan pelayanan di Indonesia terutama pelayanan publik, bukan saja meningkatkan kinerja petugas tetapi juga harus ditingkatkan adalah financial kebutuhan tenaga kerja khususnya tenaga honorer dan kontrak.

DAFTAR PUSTAKA

- Nazaruddin. (2013). *Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program E-Ktp (Studi Pelaksanaan Perekaman Data Di Kabupaten Hulu Sungai Utara)*. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*.
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Zulkarnaen, I. (n.d.). *Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Program E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon*.