

Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen

Drs. H. Achmad Batinggi, M.P.A.

Drs. H. Badu Ahmad, M. Si.



PENDAHULUAN

Terjadinya kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan karena mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (*business*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Kita perhatikan saja, persaingan antarbank justru dalam pelayananlah dijadikan persaingan makin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat tepat dan memuaskan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi/usaha.

Di bidang pemerintahan tidak kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum. Pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Hal ini merupakan indikasi bahwa baik masyarakat maupun pemerintah, pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Kita perhatikan saja, bahkan dirasakan sebagai anggota masyarakat selalu ditemui

kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Oleh karena itu modul ini disajikan kepada para mahasiswa dan masyarakat pada umumnya yang dapat menyentuh kesadaran akan pentingnya dan perlunya pelayanan yang memadai.

Dengan memperoleh kejelasan mengenai manajemen pelayanan melalui modul-modul ini diharapkan Anda akan profesional dalam pelayanan, baik secara teori maupun praktik, dan kemudian ia akan dapat menetapkan landasan kerjanya sebagai seorang praktisi manajemen pelayanan umum.

Secara umum Anda dapat memahami konsep penjelasan ilmiah dan memperoleh pengetahuan mengenai manajemen pelayanan umum, sehingga akan menggugah Anda untuk mempelajarinya lebih mendalam dan tekun.

Secara khusus setelah membaca modul kesatu ini Anda diharapkan dapat: menjelaskan arti pelayanan umum dan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.

KEGIATAN BELAJAR 1

Pengertian Manajemen Pelayanan Umum

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.

1. Arti Pelayanan Umum

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, selanjutnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Yang Menerima Pelayanan	Pemberi Pelayanan	
	Pemerintah	Swasta/Pem./BUMN
Kelompok Masyarakat	I. Hub. Luar Negeri Keamanan Kes. Masyarakat	III. Taman Safari Ancol
Individu	II. K T P I M B S I M	IV. Telepon Listrik

Menurut J. Salusu (1996: 37) secara garis besar, organisasi terdiri atas; organisasi bisnis, Publik, dan Nonprofit. Ketiga organisasi yang melayani masyarakat, terdapat perbedaan khas dengan tidak mengesampingkan persamaan-persamaan yang fundamental. Organisasi Publik mempunyai misi melayani publik, tidak persis sama dengan organisasi nonprofit melayani publik. Nonprofit tidak perlu dan tidak dituntut sama dengan organisasi publik, apalagi konsumennya lebih terbatas. Organisasi publik memang pada

dasarnya tidak mencari untung, walaupun ada yang berusaha mencari untung.

Di lain pihak, organisasi bisnis juga melayani masyarakat umum, tetapi dengan motif mencari untung, yaitu hanya melayani konsumen yang dapat memberikan keuntungan. Apabila dari suatu kelompok konsumen tidak akan diperoleh keuntungan organisasi bisnis umumnya tidak bersedia melayaninya. Sama halnya pada sebagian organisasi publik seperti PLN, juga tidak melayani konsumen yang tidak mampu. Sebaliknya, organisasi nonprofit justru merasa bertanggung jawab dalam melayani kelompok masyarakat termasuk mereka yang tidak mampu. Bahkan kadang-kadang ada organisasi nonprofit yang justru lebih mengutamakan anggota masyarakat yang tidak mampu seperti tampak pada beberapa Lembaga Bantuan Hukum (LBH). Jadi, sebenarnya organisasi nonprofit dapat dikatakan berada di antara organisasi publik dan bisnis, ia bukan publik, dan juga bukan bisnis, tetapi mengambil atribut dari keduanya.

Tujuan akhir dari organisasi bisnis ialah mencari untung untuk pemilikinya (perorangan atau kelompok), sedangkan konsep “pemilikan” tidak dijumpai pada organisasi nonprofit dan publik. Organisasi publik dan nonprofit melayani konsumen termasuk pada masa sulit, sedangkan organisasi profit tetap bermotif untung sekalipun pada masa sulit.

Dari uraian tersebut dapat kita lihat bahwa pelayanan umum tidak selamanya diberikan oleh pemerintah, tetapi dapat pula diberikan oleh BUMN bahkan oleh swasta. Demikian pula objek yang dilayani dapat bersifat individual dan sekelompok masyarakat sebagai suatu keseluruhan. Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara sebagai individu tanpa melupakan pemberi dan penerima layanan yang lain.

Salah satu contoh dalam menciptakan lingkungan yang sehat terutama kota-kota besar di Indonesia pemerintah harus mempersiapkan kontainer yaitu tempat penampungan sementara untuk selanjutnya dinas kebersihan kota mengangkut atau membuang sampah tersebut ke tempat yang jauh dari pemukiman penduduk atau tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini merupakan umpan balik atas perwujudan kewajiban yang telah dibebankan kepada masyarakat berupa iuran sampah. Atas kewajiban tersebut otomatis masyarakat membutuhkan pelayanan yang efisien dan efektif. *Efisien* dalam arti pemberian pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan, sedangkan *efektif* artinya bentuk layanan yang diinginkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hasil pelayanan dinikmati oleh individu warga secara langsung, dan sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan tertentu tidak bisa menghindar untuk meminta pelayanan. Sebagai contoh setiap WNI yang telah memasuki usia 17 tahun harus memiliki KTP; setiap orang yang akan mendirikan bangunan harus memiliki IMB.

Jenis pelayanan oleh pemerintah kepada individu warga, kalau diadakan pengkajian yang lebih mendalam masih dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis. Pengelompokan ini penting karena masing-masing kelompok mempunyai ukuran efisiensi dan efektivitas yang berbeda. Misalnya KTP ukuran efektif dan efisien yang utama adalah mudah, murah, dan cepat. Sebaliknya layanan yang berupa perijinan usaha, ukuran utama adalah cepat dan mudah, mungkin tidak begitu penting.

2. Masyarakat dan Pelayanan Umum

a. Masyarakat

Manusia tidak sekadar sebagai individu yang terdiri atas jasmani dan rohani, melainkan juga sebagai makhluk sosial yang hidup bekerja sama dengan sesamanya membentuk keluarga, suku dan bangsa. Dalam kondisi sebagai makhluk sosial itulah manusia berkenalan satu sama lain, berhubungan, pengaruh mempengaruhi, tolong menolong dan melakukan kerja sama atas dasar kesamaan tujuan dan kesamaan derajat, membentuk kelompok atau kesatuan sosial. Kelompok sosial yang terkecil adalah keluarga yang terdiri atas suami istri dan anak-anak. Kelompok sosial berkembang dan bergabung dengan kelompok-kelompok keluarga yang lain melalui perkawinan, maka terbentuklah kelompok sosial yang lebih besar dan lebih luas menjadi suku bangsa. Himpunan dari suku-suku bangsa kemudian membentuk bangsa, misalnya Bangsa Indonesia.

Kelompok yang disebut kelompok sosial dalam ilmu Sosiologi, dalam ilmu ketatanegaraan dinamakan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat ialah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

Masyarakat pada dasarnya terdiri atas dua golongan yang saling menguatkan yaitu masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan. Kedua golongan masyarakat itu bergabung menjadi masyarakat yang lebih besar dan bersifat nasional mengatasi masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan, dinamakan *masyarakat umum*.

Untuk itu masyarakat sebagai kelompok sosial yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya sehingga diperlukan interaksi atau hubungan yang harmonis dalam bentuk saling menghargai, menghormati, saling membantu sesama manusia untuk mencapai tujuan bersama. Demikian pula halnya dalam suatu instansi atau kantor bahwa sebagai anggota masyarakat yang kecil senantiasa menjalin hubungan kerja sama dalam memikul tanggung jawab sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dikatakan abdi negara karena aparat yang bersangkutan menjalankan tugas-tugasnya dalam pemerintahan dan pembangunan di segala bidang menuju terciptanya masyarakat adil dan makmur. Aparatur negara dikatakan sebagai abdi masyarakat karena yang bersangkutan diharapkan dapat memberikan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada seluruh anggota masyarakat.

1) Masyarakat Keluarga

Interaksi sosial dalam masyarakat keluarga sangat berperan dalam pembentukan watak dan kepribadian, karena pergaulan langsung sejak lahir sampai pemisahan demi membentuk kelompok sosial baru. Kesempatan berkumpul bersama anggota keluarga cukup leluasa sehingga hubungan sosial menjadi efektif dan intensif. Hal ini dikecualikan bagi suami istri karier yang praktis waktu yang tersedia untuk keluarga sangat terbatas, seringkali hanya pada malam hari dan hari-hari libur. Perlu dipahami bahwa dampak yang dapat ditimbulkan bagi suami istri karier adalah perkembangan atau pertumbuhan anak-anaknya kurang menikmati kasih sayang dari kedua orang tuanya sehingga mereka merasa kurang diperhatikan. Apabila hal ini berkembang terus menerus maka anak-anak yang bersangkutan mudah dipengaruhi oleh lingkungan yang dampak negatifnya lebih besar dibandingkan pengaruh yang bersifat positif.

Interaksi sosial dalam lingkungan keluarga berfungsi pula untuk mengembangkan sifat patuh pada agama, norma, suka berkantor, dan sifat-sifat lain yang positif, tempat berlatih diri menjadi makhluk sosial, toleransi dan mendahulukan kepentingan keluarga dari kepentingan pribadinya.

2) Masyarakat Kepentingan

Istilah yang biasa digunakan terhadap masyarakat kepentingan ialah masyarakat khusus, dan selanjutnya istilah inilah yang digunakan dalam pembahasan untuk membedakan masyarakat keluarga. Terbentuknya masyarakat khusus bermula dari timbulnya berbagai kepentingan yang berbeda pada kelompok-kelompok itu. Hal ini sangat dimungkinkan karena tumbuhnya berbagai kebutuhan hidup disertai timbulnya berbagai kesempatan yang dapat menampung berbagai kepentingan. Singkatnya bahwa masyarakat kepentingan atau masyarakat khusus adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan bersama. Misalnya si A, B dan C sebagai anggota organisasi maka kepentingan yang pertama-tama menjadi perhatian adalah pencapaian tujuan organisasi atau pencapaian tujuan unit kerja masing-masing anggota. Kepentingan berikutnya adalah pemenuhan kebutuhan dasar (sandang, pangan dan papan) yang dapat diperoleh melalui upah atau gaji yang memadai. Di samping pemenuhan kebutuhan sosial lainnya (pengembangan diri, prestise, keamanan, penghormatan, pengakuan dan penghargaan).

Jika ada kesadaran terhadap fungsi kelompok, maka sesungguhnya melalui kelompok sosial itu mereka dapat mengupayakan dan memperjuangkan kepentingan secara lebih baik daripada diperjuangkan sendiri-sendiri; namun cara memperjuangkan kepentingan masih belum efektif dan sifatnya masih konvensional. Kelompok sosial yang timbul atas dasar kepentingan bersama inilah yang disebut masyarakat khusus. Selanjutnya karena kepentingan dalam kehidupan bertambah banyak ragam, maka pertumbuhan masyarakat khusus atas dasar lapangan kerja, keahlian, lokasi, status, partisipasi, bidang ekonomi, sosial, dan agama.

Beberapa contoh sebagai berikut:

- a) Lapangan kerja: masyarakat nelayan, masyarakat tani, masyarakat pegawai, masyarakat pekerja.
- b) Keahlian: masyarakat cendekiawan, masyarakat budayawan.
- c) Lokasi: masyarakat pedesaan, masyarakat perkotaan.
- d) Status: masyarakat mahasiswa, masyarakat pemuda, masyarakat pelajar, masyarakat awam.
- e) Partisipasi: masyarakat tradisional, masyarakat modern.
- f) Bidang ekonomi: masyarakat produsen, masyarakat konsumen, masyarakat penabung, masyarakat pedagang.
- g) Bidang sosial: masyarakat pembaca, masyarakat penderita cacat.

- h) Bidang agama: masyarakat Islam, masyarakat Kristen, masyarakat Hindu, masyarakat Budha.

Agar supaya masyarakat khusus tersebut dapat memperjuangkan kepentingannya dengan teratur, efektif, efisien dibentuklah organisasi-organisasi khusus yang secara umum dinamakan organisasi massa, yang di dalamnya termasuk organisasi kekaryaan, organisasi profesi, organisasi sosial dan lain-lain yang harus mendapatkan pengesahan hukum sesuai dengan perundang-undangan. Contohnya KORPRI, IDI, KUD, HMI, PMKRI, KNPI, AMPI, KADIN, MUI, NU dan lain sebagainya.

Selanjutnya masyarakat keluarga dan masyarakat khusus secara keseluruhan pada tingkat nasional disebut masyarakat umum yang meliputi seluruh warga negara Indonesia di manapun mereka berada. Sering ditemui nama-nama kelompok seperti masyarakat Indonesia di Arab Saudi, masyarakat Indonesia di Jerman, masyarakat Indonesia di Jepang dan lain-lain.

b. Pelayanan Umum

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh budaya kepentingan umum di masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran layanan dalam proses itu adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Oleh karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran layanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja/kegiatan organisasi.

Pelayan sebagai katalisator artinya aparat atau pegawai yang ada dalam suatu organisasi melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Contoh seseorang anggota masyarakat mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dia harus melengkapi persyaratan-persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah. Setelah semuanya dilengkapi, maka dia baru bisa dilayani dengan sebaik-baiknya, jika ternyata berkas yang diajukan tidak lengkap, otomatis ditolak oleh pelayan/pegawai. Hal inilah sering menimbulkan kecemasan sebagian anggota masyarakat yang merasa dirinya dipersulit atau dianggapnya birokrasi yang berbelit-belit pada hal dia harus mengerti atau memahami bahwa peran pelayan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

3. Kepentingan Umum

Dalam membahas masalah kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada aspek sosial kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari kelompok orang atau masyarakat. Secara singkat dapat dinyatakan bahwa kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Apabila kepentingan pribadi dari sekelompok orang sama lalu disatukan, maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya barulah menjadi kepentingan umum. Sedang pengertian kepentingan pribadi adalah pengejawantahan atau perwujudan dari keinginan memenuhi hak pribadi seseorang. Jadi sumber kepentingan pribadi adalah karena adanya hak pribadi atau hak asasi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku.

Dari uraian di muka jelas bahwa antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum ada korelasi timbal balik, sebab di dalam kepentingan umum itu terselip kepentingan pribadi meskipun kepentingan ini tidak dapat sepenuhnya terwujud karena tersedot oleh kepentingan umum. Sebaliknya ada kepentingan pribadi akan lebih mudah dicapai melalui saluran kepentingan umum. Misalnya anggota masyarakat merelakan sebagian tanahnya dengan ganti rugi yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk pembangunan irigasi pertanian/persawahan. Setelah irigasi ini selesai dapat dinikmati oleh masyarakat banyak baik untuk persawahan, perkebunan untuk meningkatkan produksi para petani, penyediaan air bersih bagi kepentingan umum. Sedangkan manfaat irigasi yang diperoleh secara pribadi adalah sisa tanah yang digunakan untuk pembangunan irigasi menjadi sangat potensial baik dari segi tingkat produksi maupun dari segi nilai jual tanah tersebut yang dilalui oleh irigasi. Contoh lain yang sering menjadi momok masyarakat terutama di masyarakat pedesaan adalah apabila pemerintah dalam hal ini Perusahaan Listrik Negara (PLN) akan mendirikan proyek pembangunan aliran listrik mengalami berbagai hambatan. Hambatan atau kendala yang dialami adalah masyarakat pedesaan tidak rela mengorbankan pepohonan mereka untuk ditebang, dan justru masyarakat menuntut ganti rugi kepada pemerintah atau ke PLN. Di sinilah tampak kemampuan aparatur pemerintah

untuk meyakinkan kepada anggota masyarakat bahwa jika aliran listrik dibangun ada dua kepentingan yang dapat dipenuhi antara lain: (a) Kepentingan umum, (b) Kepentingan pribadi.

Kepentingan ini dapat terealisasi atas kesadaran dan keikhlasan anggota masyarakat untuk mendukung percepatan pembangunan aliran listrik tanpa melalui lagi hambatan atau kendala. Selanjutnya pengawasan atas dua kepentingan tersebut harus seimbang, artinya antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum hendaknya saling menunjang.

Contoh kepentingan umum ialah prasarana jalan, sistem pertahanan keamanan rakyat semesta (HANKAMRATA). Dari contoh tersebut dapat disimpulkan bahwa kepentingan umum “adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan-aturan yang kepentingannya tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat”.

Dari uraian tersebut terlihat ada tiga unsur atau syarat yang membentuk kepentingan umum ialah; 1) Ada kepentingan, 2) Ada kebutuhan bersama, 3) Ada masyarakat, dengan syarat tidak bertentangan dengan norma/aturan.

Memperhatikan nilai kepentingan umum yang demikian tinggi, maka harus dihindari kemungkinan terjadinya hal yang sebaliknya yaitu kepentingan pribadi di atas kepentingan umum atau kepentingan pribadi mengorbankan kepentingan umum. Namun hal itu tidak juga berarti bahwa kepentingan umum di atas segala-segalanya sehingga tidak menghormati lagi dan mengabaikan kepentingan pribadi dan cenderung mengorbankan kepentingan pribadi. Idealnya apabila kepentingan pribadi seimbang dengan kepentingan umum.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Coba diskusikan dengan teman-teman Anda hubungan antara kepentingan umum dan pelayanan umum.
- 2) Pemberi pelayanan umum bukan hanya pemerintah tetapi juga organisasi profit dan nonprofit. Sedangkan yang menerima pelayanan adalah kelompok masyarakat atau individu.

Diskusikan dengan teman Anda hubungan antara pemberi pelayanan dan yang menerima layanan.

- 3) Diskusikan dengan teman Anda pengertian tentang masyarakat.
- 4) Coba diskusikan perbedaan antara masyarakat kepentingan dan masyarakat kepentingan umum.
- 5) Diskusikan dengan teman Anda mengenai tiga unsur atau sejarah yang membentuk kepentingan umum.

Petunjuk Jawaban Latihan

1. Simak pengertian pelayanan umum.
2. Buat skema dan berikan contoh atas kedua hubungan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.
3. Simak berbagai macam pengertian yang termasuk dalam pengertian masyarakat serta kelompok.
4. Camkan bahwa masyarakat kepentingan umum lebih luas dari masyarakat kepentingan yang sering disebut masyarakat kepentingan khusus.
5. Ulangi sekali lagi membaca tiga syarat atau unsur pembentukan kepentingan umum.



RANGKUMAN

Pengertian Pelayanan Umum dan Kepentingan Umum. Antara keduanya terdapat korelasi, maupun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Manusia sebagai makhluk sosial hidup bekerja sama dengan sesamanya membentuk keluarga, suku bangsa. Kelompok sosial yang terkecil adalah keluarga yang terdiri atas suami istri dan anak-anak. Kelompok yang lebih besar dari keluarga ada suku bangsa. Himpunan dari suku-suku bangsa kemudian membentuk bangsa, misalnya bangsa Indonesia.

Dalam ilmu sosiologi dan ilmu ketatanegaraan kelompok sosial dinamakan masyarakat. masyarakat adalah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan kerja sama dalam penciptaan tujuan.

Masyarakat pada dasarnya terdiri atas dua golongan yang saling menguatkan yaitu: a) masyarakat keluarga dan b) masyarakat

kepentingan. Kedua golongan masyarakat tersebut bergabung menjadi masyarakat yang lebih besar dan bersifat nasional mengatasi masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan, dinamakan *masyarakat umum*.

Masyarakat keluarga berfungsi dalam pembentukan watak dan kepribadian anggotanya melalui interaksi sosial intensif dan efektif. Masyarakat kepentingan biasa juga disebut kepentingan khusus. Masyarakat khusus terbentuk karena timbulnya berbagai kepentingan yang berbeda dari kelompok-kelompok itu. Hal ini sangat dimungkinkan karena timbulnya berbagai kebutuhan hidup disertai timbulnya berbagai kesempatan yang dapat menampung berbagai kepentingan. Atas kesadaran fungsi kelompok, maka mereka yakin bahwa perjuangan kepentingan melalui kelompok jauh lebih efektif dan efisien daripada perjuangan sendiri-sendiri.

Makin maju suatu masyarakat kepentingan kehidupan bertambah banyak ragam, sehingga masyarakat khusus bertambah banyak dan terbentuk atas dasar seperti lapangan kerja, keahlian, lokasi, status, partisipasi dan sebagainya. Agar supaya masyarakat khusus tersebut dapat memperjuangkan kepentingannya secara teratur, efektif, efisien, maka dibentuklah organisasi khusus, seperti KORPRI, IDI, PERSADI, KUD, HMI, PMKRI dan sebagainya.

Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan pribadi yang sama dari kelompok orang atau masyarakat. Kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Ada tiga unsur (syarat) yang membentuk kepentingan umum, yaitu 1) adanya kepentingan; 2) kebutuhan bersama; dan 3) masyarakat, dengan syarat tidak bertentangan dengan norma/aturan. Antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum harus seimbang.

Pelayanan umum muncul karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa seharusnya.



TES FORMATIF 1 _____

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Pelayanan umum sebaiknya diberikan oleh
 - A. pemerintah saja
 - B. sebagian besar dilakukan oleh swasta

- C. dilakukan oleh pemerintah bersama-sama dengan swasta dan non profit
 - D. dilakukan oleh pemerintah dengan mitra swasta, dimana pemerintah lebih berfungsi sebagai katalik
- 2) Masyarakat umum adalah
- A. masyarakat keluarga atau masyarakat khusus
 - B. masyarakat keluarga ditambah dengan masyarakat khusus
 - C. gabungan antara masyarakat keluarga dengan masyarakat khusus menjadi masyarakat lebih besar
 - D. masyarakat umum tidak ada kaitannya dengan masyarakat keluarga dengan masyarakat khusus
- 3) Masyarakat kepentingan biasa disebut masyarakat khusus, asal mulanya timbul karena
- A. perbedaan kepentingan pada kelompok
 - B. persamaan kepentingan pada kelompok
 - C. perbedaan dan persamaan kepentingan pada kelompok
 - D. faktor-faktor lain
- 4) Kepentingan umum adalah gabungan dari kepentingan pribadi. Dalam pencapaian kedua kepentingan itu, seharusnya
- A. kepentingan umum diutamakan
 - B. kepentingan umum diutamakan tetapi tidak mengorbankan kepentingan pribadi
 - C. kepentingan umum seimbang dengan kepentingan pribadi
 - D. porsi kepentingan pribadi harus lebih besar daripada kepentingan umum
- 5) Kelompok sosial yang terkecil ialah
- A. Negara
 - B. Suku Bangsa
 - C. Masyarakat Khusus
 - D. Keluarga
- 6) Masyarakat khusus dapat digolongkan atas
- A. Lapangan kerja, seperti masyarakat cendekiawan
 - B. Lokasi, seperti masyarakat nelayan
 - C. Status, seperti masyarakat pelajar
 - D. Bidang sosial, seperti masyarakat Nasrani

- 7) Agar supaya masyarakat khusus dapat memperjuangkan kepentingannya dengan teratur, efisien dan efektif, maka terbentuklah organisasi-organisasi khusus yang dinamakan organisasi massa yaitu
- KADIN
 - HMI
 - ABRI
 - KORPRI
- 8) Kepentingan pribadi dan kepentingan umum mempunyai korelasi timbal balik sebab
- kepentingan pribadi sama dengan kepentingan umum
 - kepentingan umum menekan kepentingan pribadi
 - kepentingan pribadi terselip ke dalam kepentingan umum
 - kepentingan pribadi mengatasi kepentingan umum
- 9) Kepentingan umum seperti
- hankamrata
 - pendidikan
 - kesehatan
 - pertanian
- Petunjuk:**
- Jika 1 dan 2 benar
 - Jika 1 dan 3 benar
 - Jika 2 dan 3 benar
 - Jika 1, 2 dan 3 benar
- 10) Syarat-syarat pembentukan kepentingan umum, yaitu
- adanya kepentingan
 - adanya masyarakat
 - adanya pemerintah

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali
80 - 89% = baik
70 - 79% = cukup
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 2

Timbulnya Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen Pelayanan

Di dalam Kegiatan Belajar 2 ini akan diuraikan tentang timbulnya pelayanan umum, layanan sebagai proses, dan sistem manajemen bagi pelayanan umum.

1. Timbulnya Pelayanan Umum

Pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal modern dan yang bersifat material. Adapun faktor yang bersifat ideal modern adalah adanya:

a. *Rasa cinta dan kasih sayang*

Dengan adanya rasa cinta dan kasih sayang manusia bersedia untuk mengorbankan apa yang ada padanya sesuai dengan kemampuannya, sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang itu. Menurut ajaran Islam cinta kepada Al Khalik Maha Pencipta harus melebihi cinta kepada siapa dan siapa pun sebagai manifestasi taqwa kepada Allah SWT dengan benar-benar taqwa. Perwujudan cinta kepada Allah adalah bertaqwa kepada Allah, mengikuti segala perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya. Cinta dan kasih sayang antar manusia seperti yang disabdakan oleh Nabi Muhammad SAW termuat dalam hadits “Tiada beriman salah seorang kamu, sehingga ia mencintai saudaranya sebagai cintanya kepada dirinya sendiri”. Cinta dan kasih sayang antar manusia diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan. Sudah tentu layanan dan pengorbanan yang diberikan terletak dalam batas ajaran agama serta norma sopan santun dan kesusilaan yang hidup dalam suatu masyarakat.

Dalam ajaran Kristen kasih kepada Allah adalah hukum yang pertama, sedang hukum yang kedua adalah kasih terhadap sesama manusia, dan pada diri sendiri.

b. *Tolong menolong sesamanya*

Rasa tolong menolong sesamanya termasuk nafsu untuk berbuat baik, berprestasi dan berupaya yang konstruktif. Tanpa naluri tolong menolong B-

A tidak akan mungkin mengerjakan sesuatu untuk keperluan si B, karena si B kebetulan tidak mampu mengerjakan sendiri dan berharap agar A mengerjakan untuknya. Apa yang dilakukan si A untuk si B pada hakikatnya adalah pelayanan. Dalam ajaran Islam tolong menolong kepada sesamanya bahkan merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan tingkat keimanan seseorang.

c. Berbuat baik

Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan tetapi orang menjadi pelayan karena Allah semata-mata, bekerja secara ikhlas dan jujur dan berbuat apa saja yang sifatnya baik menurut ukuran Allah Maha Pencipta.

Selanjutnya apabila ada sangkutpautnya faktor material di dalam organisasi, maka akan menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar.

Hak dan kewajiban ke dalam misalnya

Hak:

- 1) Hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur;
- 2) Hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada;
- 3) Hak menjalankan ibadah di tempat kerja;
- 4) Hak istirahat sesuai dengan konvensi International Labour Organization (ILO);
- 5) Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja.

Kewajiban:

- 1) Menyelesaikan tugas/pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan;
- 2) Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam (pegawai) maupun orang lain (bukan pegawai) dengan cara dan sikap yang sama;
- 3) Mentaati aturan organisasi;
- 4) Bersikap dan berperilaku sesuai dengan doktrin dengan budaya organisasi.

Adapun hak dan kewajiban keluar ditujukan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan, misalnya:

Hak:

- 1) Bertahan terhadap pelaksanaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi;
- 2) Melakukan tindakan darurat di “lapangan” apabila diperlukan.

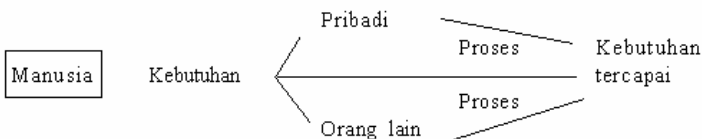
Kewajiban:

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

2. Pelayanan sebagai proses

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Arti proses menurut Fred Luthars adalah “... any action which is performed by management to achieve organizational objectives” Pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen. Dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Sebagai contoh mengenai layanan dalam suatu organisasi: A memerlukan surat keterangan jati diri sebagai pegawai di perusahaan X, B dalam hal ini pegawai yang berwenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) yang diperlukan oleh A. Apa yang dilakukan oleh B disebut pelayanan.



Gambar 1.1: Pelayanan sebagai proses

Manusia dalam mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun karya orang lain. Pelayanan yang diproduksi manusia ada dua jenis yaitu: pelayanan fisik yang sifatnya pribadi, dan pelayanan administratif yang diberikan orang lain.

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurusan dapat diukur dari segi penggunaan waktu; seperti yang dikemukakan oleh C.L. Littlefield dkk, bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan menyelesaikan tahap pekerjaan. Akan tetapi pengukuran waktu itu sendiri adalah suatu bentuk penelitian yang dapat berdiri sendiri yang hasilnya dapat dipakai untuk penentuan tingkat: 1) tingkat produktivitas kerja, 2) menentukan urutan prioritas pekerjaan, 3) pengaturan beban kerja, 4) mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Daya standar waktu manajemen dapat: (a) merencanakan lebih lanjut tenaga kerja, (b) peralatan dan bahan yang diperlukan, (c) dapat melakukan pengawasan yang efektif dari segi waktu.

Salah satu bentuk hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu rata-rata yang diperlukan untuk penyelesaian surat ke luar, yaitu 3 menit persurat. Jadi dalam satu jam kerja dapat diselesaikan 20 surat. Kedua jenis angka standar itu sangat diperlukan oleh manajemen untuk perencanaan lebih lanjut.

Maksud pemberian contoh tersebut di atas adalah untuk menunjukkan bahwa layanan sebagai proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya.

Proses suatu pelayanan yang terdiri atas beberapa jenis aktivitas, bentuknya dapat berupa aktivitas seri atau paralel. Aktivitas seri adalah aktivitas yang berurutan merupakan garis lurus yang melibatkan satu orang atau lebih, misalnya: pelayanan karcis, penyelesaian surat. Sedangkan aktivitas paralel ialah aktivitas yang dilakukan secara cabang dengan melibatkan lebih dari dua unit kerja. Aktivitas paralel lebih banyak makan waktu karena banyaknya aktivitas yang dilakukan dengan ketergantungan pada unit lain, misalnya: proses penerimaan pegawai.

3. Sistem Manajemen Bagi Pelayanan Umum

Berkaitan dengan peningkatan disiplin nasional yang dipelopori oleh aparaturnegara yang bersih dan berwibawa dan memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan peningkatan profesi administrasi, mutu dan perilaku pegawai negeri. Peningkatan efisiensi pelayanan umum dan

penetapan sistem-sistem administrasi lainnya yang mendukung. Untuk itu diperlukan upaya-upaya sebagai berikut:

- a. Pemasyarakatan budaya kerja agar pegawai beretos kerja dan menyukai kerja dan menghasilkan kinerja yang bermutu;
- b. Pelaksanaan pengawasan melekat, yang benar-benar dilakukan secara nyata oleh setiap atasan, baik dalam rangka pemasyarakatan budaya kerja, peningkatan mutu manajemen administrasi unit kerja masing-masing atau pelaksanaan tugas rutin sehari-hari;
- c. Peningkatan mutu kepemimpinan melalui seleksi pengangkatan, dalam pangkat dan jabatan serta pengiriman mengikuti diklat;
- d. Penilaian dan penetapan terhadap kurikulum dan silabi pendidikan dan pelatihan;
- e. Peningkatan efisiensi manajemen pelayanan umum, dengan menghilangkan sampel dan pos yang boros dan tidak diperlukan. dalam implementasinya, upaya-upaya tersebut dilakukan melalui koordinasi, integrasi dan sinkronisasi (KIS).

Menurut T.B. Silalahi “barangkali masih rendahnya mutu pelayanan umum berkaitan dengan belum memadainya imbalan pekerjaan pegawai yang sudah pasti adalah bahwa masih rendahnya mutu pelayanan umum disebabkan karenan manajemennya yang buruk.” Berbagai jenis pelayanan umum, masih mengacu pada peraturan perundangan yang belum mantap. Kecuali itu, masih terlalu banyak pos/loket yang sebenarnya kurang dipahami oleh masyarakat dan tidak dilaksanakan dengan benar oleh aparatur. Oleh sebab itu, pembenahan manajemen pelayanan umum perlu segera dilakukan diantaranya pada bidang-bidang:

- 1) Keterbukaan dan kemudahan prosedur;
- 2) Penetapan tarif yang jelas dan terjangkau;
- 3) Keterampilan aparatur dalam teknik pelayanan;
- 4) Penyediaan penampungan keluhan masyarakat;
- 5) Penciptaan sistem pengawasan berganda terhadap pelaksanaan prosedur;
- 6) Pemasyarakatan budaya kerja yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan umum merupakan keluaran terminal kegiatan administrasi pemerintahan. Pelayanan umum yang tinggi mutunya diperoleh dari administrasi umum pemerintahan dengan penerapan teknik-teknik

manajemen yang dapat memberikan waktu layanan yang pasti bagi masyarakat. Keadaan pelayanan seperti itu hanya dapat terjadi bila, para pegawai negeri bermental tegas untuk melaksanakan pelayanan umum sebaik-baiknya. Mental seperti itu, terbina dari penyelenggaraan pengawasan melekat, pemasyarakatan budaya kerja, penegakan disiplin dan pembinaan pegawai secara utuh.

4. Sistem Pelayanan Umum

Kegiatan-kegiatan pembangunan itu sendiri dilakukan tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga oleh seluruh masyarakat yang dalam melakukan pembangunan nasional harus saling menunjang dalam suasana kekeluargaan.

Dalam hubungan itu maka upaya pembangunan dan pelayanan umum saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain. Pelayanan umum dalam kenyataannya sangat luas karena menyangkut semua aspek, sehingga upaya peningkatannya dalam pelaksanaannya perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh.

a. Masalah-masalah yang dihadapi

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdayaguna dan berhasilguna, maka kita diperhadapkan berbagai masalah sebagai berikut:

- 1) Dari segi aparatur pemerintah
 - a. Masih adanya perilaku yang tidak konsisten dan konsekuen (tingkat pimpinan sampai dengan bawahan);
 - b. Kurangnya kedisiplinan dari aparatur pemerintah;
 - c. Kurangnya profesionalisme, baik yang menyangkut ketrampilan, keahlian dan tingkat pengetahuan dari para aparatur pemerintah;
 - d. Kurangnya kesejahteraan yang diterima oleh aparatur pemerintah, yaitu berupa penghasilan yang masih di bawah standar;
 - e. Kurangnya motivasi kerja;
 - f. Kurangnya keterbukaan.
- 2) Dari segi masyarakat (pelanggan)
 - a. Adanya tata nilai atau value system yang masih berlaku dalam masyarakat yang kurang mendukung peningkatan pelayanan umum;

- b. Kurangnya keterbukaan (kejujuran) dari anggota masyarakat;
 - c. Budaya masyarakat, tingkat pendidikan dari anggota masyarakat yang heterogen, sehingga tidak mendukung peningkatan pelayanan umum;
 - d. Kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab sosial masyarakat;
 - e. Pendapatan masyarakat yang belum memadai sehingga masih dirasakan tingginya biaya dalam memperoleh pelayanan umum;
 - f. Kurangnya kesadaran hukum masyarakat.
- 3) Dari segi Peraturan Perundangan
- a. Adanya peraturan perundang-undangan berbagai sektor yang tumpang tindih dan dalam penerapannya oleh setiap sektor sangat memberatkan kepada masyarakat serta kurangnya penyebarluasan informasi tentang peraturan perundangan tersebut;
 - b. Peraturan perundangan yang menyangkut kepegawaian, tidak menjamin pelaksanaan karier sistem.
- 4) Dari segi mekanisme dan prosedur
- a. Kurang lengkap/sempurnanya peraturan pemerintah, baik yang menyangkut juklak maupun juknis;
 - b. Belum adanya sistem informasi yang mendukung terhadap kelancaran mekanisme dan prosedur dari suatu pelayanan umum;
 - c. Adanya perbedaan kepentingan dalam tujuan pelayanan umum itu sendiri yaitu disatu pihak merupakan retribusi/pendapatan dilain pihak harus melakukan pelayanan kepada masyarakat;
 - d. Kurangnya pengawasan dari atasan langsung.
- 5) Dari segi sarana dan prasarana
- a. Tempat kerja yang kurang memadai sehingga tidak menunjang pelaksanaan tugas;
 - b. Kurangnya peralatan kerja secara kuantitatif maupun kualitatif dan teknologi sudah ketinggalan;
 - c. fasilitas pelayanan umum seperti ruang tunggu, tempat parkir kendaraan yang kurang memadai.
- 6) Dari segi dana
- Baik dana yang berasal dari APBN maupun APBD masih belum mencukupi untuk membiayai berbagai kegiatan pelayanan umum.

b. Langkah-langkah Pemecahannya

Pada dasarnya kendala yang dihadapi dalam rangka peningkatan pelayanan umum kiranya dapat diatasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Perilaku

Dalam rangka memperbaiki perilaku, baik dari aparaturnya maupun masyarakat bisa dilakukan dengan pengamalan nilai-nilai luhur, agama menjadi suatu sistem kerja (budaya kerja);

2) Untuk peningkatan sarana agar diutamakan/diprioritaskan sarana yang menyangkut pelayanan umum;

3) Profesionalisme

a. Meningkatkan peran diklat agar sesuai fungsinya, sehingga pembinaan karier dan merit sistem dapat berlaku;

b. Perlu meningkatkan daya guna dan hasil guna pemanfaatan analisis jabatan (melalui sistem pelayanan dan evaluasi penerapannya);

4) Kesejahteraan

a. Agar sistem penggajian disesuaikan dengan kebutuhan nyata;

b. Dana pensiun perlu ditingkatkan agar pegawai terjamin tidak hanya dalam masa jabatan aktifnya tetapi juga dalam masa pensiun;

c. Koperasi pegawai perlu ditingkatkan, kalau memungkinkan dapat bekerja sama dengan pihak swasta;

5) Informasi

a. Pengembangan management information system (MIS) sangat diperlukan agar tidak terjadi kekurangan informasi yang diperlukan dalam rangka peningkatan pelayanan umum;

b. Agar pelaksanaan MIS ini dijadikan komitmen dan *political will* dari pimpinan sebagai alat kerja;

6) Agar dilakukan koordinasi dan sinkronisasi antar sektor dalam penerapan peraturan perundangan. Untuk menghindari tumpang tindih dan duplikasi yang membebani masyarakat;

7) Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah terutama yang langsung melayani masyarakat agar diintensifkan pelaporan berkala mulai dari eselon bawah sampai tingkat atas dan dijadikan alat kerja (sebagai alat evaluasi pelaksanaan pelayanan);

- 8) Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk melembagakan analisis public policy tersebut ialah melalui pelatihan-pelatihan, baik melalui pelatihan penjenjangan karier atau latihan-latihan khusus yang dikoordinasikan oleh MENPAN/LAN;
- 9) Meningkatkan perilaku para pegawai yang melayani masyarakat dengan menegakkan disiplin, dedikasi dan semangat bekerja memberi kemudahan, kelancaran dan kapasitas pelayanan kepada kebutuhan masyarakat yang dilayani;
- 10) Perlu peningkatan daya guna dan hasil guna pemanfaatan analisis jabatan melalui sistem pelaporan dan evaluasi penerapannya.
- 11) Agar dilakukan koordinasi dan sinkronisasi antarsektor dalam penerapan peraturan perundang-undangan, untuk menghindari tumpang tindih dan duplikasi yang memberatkan bagi masyarakat.
- 12) Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah terutama yang langsung melayani masyarakat, perlu diintensifkan laporan berkala pada setiap eselon, dan dijadikan alat kerja untuk evaluasi pelaksanaan tugas.

Pelayanan umum di Indonesia berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat. Pelayanan umum dikatakan berdayaguna dan berhasilguna apabila masyarakat konsumen merasa puas, tidak/kurang adanya keluhan-keluhan masyarakat, serta tidak adanya calo-calo.

Agar pelayanan umum berdayaguna dan berhasilguna, maka perlu adanya:

- 1) Kontrol terbuka;
- 2) Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan secara terus-menerus;
- 3) Pengelolaan yang sederhana, murah, cepat, aman dan bermanfaat;
- 4) Aparatur negara yang bersih, berwibawa dan profesional;
- 5) Peningkatan kesejahteraan aparatur;
- 6) Sistem informasi yang terbuka;
- 7) Pemantapan perundang-undangan yang berlaku;
- 8) Partisipasi masyarakat.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Diskusikan dengan teman Anda faktor penyebab yang bersifat ideal yang menimbulkan pelayanan.
- 2) Diskusikan dengan teman Anda faktor penyebab yang bersifat material yang menimbulkan pelayanan.
- 3) Diskusikan dengan teman Anda. Dilihat dari segi standar waktu maka hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas penanganan surat keluar, berapa menit.
- 4) Diskusikan dengan teman Anda tentang pendapat T.B. Silalahi mengenai mutu pelayanan umum yang dilakukan oleh aparatur negara di Indonesia.
- 5) Diskusikan dengan teman Anda masalah pelayanan umum dilihat dari segi peraturan perundangan.

Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Simak mengenai timbulnya pelayanan umum dimana anda dapat menemukan faktor-faktor penyebabnya.
- 2) Demikian pula faktor material yang dilihat dari segi intern organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban.
- 3) Ada yang berpendapat bahwa waktu yang digunakan penanganan per surat 30 menit, tetapi dengan penggunaan teknologi waktu penanganannya lebih cepat lagi.
- 4) Tanyakan kepada beberapa instansi perkantoran yang sudah modern.
- 5) Ada berbagai macam faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pelayanan tetapi T.B. Silalahi menekankan kepada salah satu faktor yang paling menentukan.
- 6) Ada kecenderungan peraturan pemerintah antardepartemen overlapp satu sama lain dan terlalu banyak peraturan pemerintah. Simak berbagai langkah yang dilakukan oleh pemerintah.



RANGKUMAN

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Inilah yang dinamakan pelayanan. Pengertian proses dalam konteks ini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan yang dimaksud adalah pelayan dalam rangkaian organisasi dan manajemen pelayanan umum. Sistem pelayanan umum terdiri atas 4 faktor yaitu:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode;
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur;
- 3) Sarana dan prasarana;
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Keempat faktor itulah yang menentukan kepuasan pelanggan sebagai tujuan dari pelayanan umum.



TES FORMATIF 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh 4 faktor yaitu: 1) Sistem; 2) Personil; 3) Sarana dan Prasarana; 4) Masyarakat sebagai pelanggan. Diantara ke empat faktor tersebut faktor masyarakat yang paling menentukan
 - A. Sistem dan sarana/prasarana
 - B. Personil dan masyarakat sebagai pelanggan
 - C. Sistem dan masyarakat
 - D. Sistem, personil dan masyarakat
- 2) Faktor material adalah salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan
 - A. Rasa cinta dan kasih sayang
 - B. Tolong menolong sesamanya
 - C. Berbuat baik
 - D. Karena hak dan kewajiban
- 3) Menurut T.B. Silalahi rendahnya mutu pelayanan, disebabkan: 1) kesejahteraan pegawai belum memadai; 2) manajemennya buruk; 3) peraturan perundangan belum mantap; 4) prosedur kerja
 - A. 1 dan 2 benar
 - B. 2 dan 3 benar

- C. 1,2,3 dan 4 benar
 - D. 1,2,3 benar
- 4) Pelayanan umum yang efektif harus dimulai dengan pembinaan aparatur negara yang meliputi: 1) penyelenggaraan pengawasan melekat; 2) penegakan disiplin; 3) pemasyarakatan budaya kerja; 4) penerapan manajemen modern
- A. 1 dan 2 paling tepat
 - B. 2 dan 3 paling tepat
 - C. 3 dan 4 paling tepat
 - D. 1,2 dan 3 paling tepat

Pilihlah:

- A. Jika 1 dan 2 benar
 - B. Jika 1 dan 3 benar
 - C. Jika 2 dan 3 benar
 - D. Jika 1, 2 dan 3 benar
- 5) Salah satu sebab timbulnya pelayanan umum karena faktor material yang menimbulkan hak, yaitu
- 1. Hak mendapatkan pelayanan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur
 - 2. Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja
 - 3. Hak menjalankan ibadah di tempat kerja
- 6) Selain menimbulkan hak seperti pada soal nomor 5, juga menimbulkan juga menimbulkan kewajiban, yaitu
- 1. Mentaati aturan organisasi
 - 2. Melayani orang, baik orang dalam maupun orang luar dengan cara antri
 - 3. Bersikap dan berperilaku sesuai dengan keinginan pelanggan
- 7) Layanan sebagai aktivitas dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Ini adalah pendapat dari
- A. Abraham Maslow
 - B. G.R. Terry
 - C. Herzberg
 - D. C.L.Little Field
- 8) Peningkatan efisiensi pelayanan umum diperlukan upaya
- 1. Sosialisasi budaya kerja
 - 2. Pelaksanaan WASKAT secara efektif

3. Penerapan sistem nepotisme dalam pengangkatan pemimpin
- 9) Masalah pelayanan dilihat dari segi masyarakat
1. Tata nilai (*value system*) yang berlaku dalam masyarakat kurang mendukung.
 2. Budaya masyarakat, tingkat pendidikan dari anggota masyarakat heterogen.
 3. Kurangnya keterbukaan dari anggota masyarakat
- 10) Agar pelayanan umum berdayaguna dan berhasilguna, maka perlu tindakan antara lain
1. Kontrol terbatas
 2. Sistem informasi terbuka
 3. Partisipasi masyarakat

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali
 80 - 89% = baik
 70 - 79% = cukup
 < 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

Kunci Jawaban Tes Formatif

Tes Formatif 1

- 1) D Pemerintah berfungsi mengarahkan dalam arti mengambil kebijaksanaan sehingga pelaksanaan lebih banyak dilakukan oleh swasta sebagai mitra pemerintah.
- 2) C Dalam suatu negara dua kelompok masyarakat yaitu masyarakat keluarga dan masyarakat khusus. Kedua kelompok bergabung menjadi masyarakat umum.
- 3) A Sesungguhnya masyarakat khusus itu timbul karena adanya berbagai macam kepentingan yang berbeda diantara para kelompok.
- 4) C Kepentingan umum muncul karena untuk memenuhi kepentingan pribadi. Namun tidak semua kepentingan pribadi dapat dipenuhi melalui kepentingan umum, bahkan kadang-kadang kepentingan umum harus diutamakan. Yang idealnya kepentingan umum harus seimbang dengan kepentingan pribadi.
- 5) D Keluarga.
- 6) C Status, seperti masyarakat pelajar.
- 7) B HMI.
- 8) C Kepentingan pribadi terselip dalam kepentingan umum.
- 9) A Hankamrata.
- 10) A Karena 1 dan 2 benar, yaitu adanya kepentingan dan adanya masyarakat.

Tes Formatif 2

- 1) D Sistem mungkin bagus, personil juga baik apabila perilaku masyarakatnya tidak kondusif maka tingkat kepuasan masyarakat juga relatif. Oleh karena itu upaya yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan umum di samping perbaikan sistem, dan pembinaan aparatur, maka tingkat pendidikan masyarakat harus diupayakan.
- 2) D Ada dua faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu faktor ideal modern dan faktor material. Faktor material selalu berhubungan hak dan kewajiban.

- 3) D T.B. Silalahi menyebut 4 sebab. Disamping 1, 2, 3 juga termasuk prosedur kerja yang masih panjang. Namun dalam pernyataan tidak disebut secara lengkap prosedur kerja yang bagaimana.
- 4) D Untuk mencapai pelayanan umum yang efektif memang perlu diterapkan manajemen modern. Tetapi sebagian upaya awal harus dimulai dengan 1,2 dan 3.
- 5) D Semua pernyataan benar.
- 6) A Sikap dan perilaku pelanggan kadang-kadang bertentangan dengan 1 dan 2.
- 7) D C.L. Little Field.
- 8) A Semua pernyataan benar. Nepotisme bertentangan dengan prinsip pelayanan.
- 9) D Semua pernyataan benar.
- 10) C Pelayanan umum menghendaki kontrol terbatas.

Daftar Pustaka

Moenir, H.A.S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, T.B. *Konsep Manajemen Modern*, Makalah.

Simanjuntak, P.Y. *Pembangunan Sumber Daya Manusia Dalam Manajemen Pemerintahan*, Makalah, Jakarta, 1994.

Senarai

- 1) **Manajemen** artinya kemampuan untuk menggerakkan atau memanfaatkan sumber daya dalam organisasi.
- 2) **Kewajiban** artinya sesuatu tugas atau tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh anggota organisasi dan masyarakat.
- 3) **Masyarakat** artinya makhluk sosial yang hidup bekerja sama dengan membentuk keluarga, suku, dan bangsa.
- 4) **Masyarakat umum** artinya kelompok masyarakat yang lebih besar dan bersifat nasional.
- 5) **Interaksi sosial** artinya hubungan antara seseorang atau sekelompok orang dengan orang lain untuk memenuhi kepentingannya.
- 6) **Kepentingan umum** artinya himpunan kepentingan pribadi yang sama dari kelompok orang atau masyarakat.
- 7) **Kepentingan pribadi** artinya perwujudan dari keinginan memenuhi hak pribadi seseorang.
- 8) **Hak** artinya suatu tuntutan dan keinginan yang diperoleh oleh setiap orang.
- 9) **Mekanisme** artinya langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 10) **Sinkronisasi** artinya kesesuaian penerapan undang-undang dengan aktivitas yang mengikutinya.
- 11) **Koordinasi** artinya mempertemukan berbagai pandangan atau pendapat suatu masalah dan pengambilan kebijaksanaan.

Kembali ke daftar isi