

PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH
Oleh : Davy Nuruzzaman

ABSTRAKSI

Desentralisasi pemerintahan atau otonomi daerah adalah sebuah bentuk perintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bersistem. Peran dari pelayanan dan kebijakan publik sangatlah vital dan penting. Karena pemerintahan dikatakan baik apabila dapat mengelola dan menjalankan pelayanan dan kebijakan publik yang baik. Hal ini akan terjadi apabila aspek-aspek didalamnya memiliki itikad yang baik pula, namun hingga saat ini permasalahan mengenai pelayanan dan kebijakan publik masih banyak terjadi dan tak jarang pemerintah daerah mulai mengalami kesulitan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

Keyword : Kebijakan Publik Pemerintah Daerah, Masalah kebijakan Publik, Solusi Kebijakan Publik

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut.

Tujuan Penulisan

1. Mengetahui tentang peranan kebijakan publik dalam pemerintah daerah.
2. Mengetahui tentang paradigma pelayanan publik pemerintah daerah.
3. Mengetahui tentang perubahan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah.

Rumusan Masalah

1. Apasajakah permasalahan yang ada pada pelayanan publik pemerintahan daerah?
2. Bagaimanakah upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik pada pemerintahan daerah?

Landasan Teori

Thomas Dye dalam bukunya "*Understanding Public Policy*" menggambarkan kebijakan publik sebagai *apapun yang dipilih untuk dilakukan dan tidak dilakukan pemerintah*¹. Namun bagi sebagian ahli, definisi yang dikemukakan Dye dianggap terlalu sederhana serta tidak cukup menggambarkan keseluruhan konsep dari kebijakan James Anderson mengemukakan pengertian kebijakan publik yang lebih kompleks. Menurut Anderson, kebijakan publik pada dasarnya merupakan serangkaian tindakan terarah yang dilakukan oleh aktor atau sejumlah aktor dalam menangani masalah – masalah tertentu. Kebijakan publik merupakan kebijakan yang dikembangkan oleh para pejabat pemerintah untuk menangani masalah tersebut².

Contoh Kasus

Permasalahan utama pelayanan publik berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana tata pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan organisasinya.

Dilihat dari penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan yaitu:

¹ <http://fia.unira.ac.id/wp-content/uploads/2012/06/Publika-Tahun-II-Nomor-2-Juli-2011.pdf>

² <http://fia.unira.ac.id/wp-content/uploads/2012/06/Publika-Tahun-II-Nomor-2-Juli-2011.pdf>

- a. **Kurangnya respon.** Kondisi ini terjadi hampir semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan ketua dari instansi atau organisasi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan.
- b. **Kurangnya penyampaian informasi.** Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat malah berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. **Kurangnya akses.** Berbagai pihak yang terkait dalam pelaksana pelayanan terletak jauh dari masyarakat, sehingga masyarakat merasa sulit jika membutuhkan pelayanan tersebut.
- d. **Kurang koordinasi.** Berbagai pihak pelaksana pelayanan yang terkait satu dengan lainnya dirasa kurang dalam berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. **Rendahnya kualitas birokrasi.** Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. **Kurang mau mendengar aspirasi masyarakat.** Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu
- g. **Kurangnya efisisensi.** Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.
- h. **Dilihat dari sisi sumber daya manusianya.** Kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, dan etika.
- i. **Dilihat dari sisi kelembagaan.** Kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, adanya peraturan yang

membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan rangkap jabatan, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Analisis Kasus dan Teori

Pada era sekarang ini perhatian masyarakat lebih menekankan pada kinerja pemerintah daerah. Masyarakat akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Karena itu, profesionalisme pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Pelayanan publik yang baik akan sangat bergantung pada pihak-pihak yang ada didalamnya, seperti para aktor kebijakan yang dipilih oleh legislatif maupun eksekutif.

William Dunn menyatakan bahwa aktor-aktor kebijakan terdiri dari para pejabat yang dipilih baik eksekutif maupun legislatif, para pejabat yang diangkat, kelompok-kelompok kepentingan, organisasi-organisasi penelitian dan media massa³. Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. **Standar Pelayanan.** Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga

³ <http://fia.unira.ac.id/wp-content/uploads/2012/06/Publika-Tahun-II-Nomor-2-Juli-2011.pdf>

dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. **Pengembangan Prosedur Operasi Standar (SOP).** Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Prosedur Operasi Standar atau *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.
- Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.
- Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan.
- Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan.
- Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu.

3. **Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.** Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4. **Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.** Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten

menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara khusus untuk menghasilkan kualitas yang baik. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi kebijakan.

Maka dengan adanya permasalahan diatas hendaknya pemerintah daerah melakukan perancangan tindakan yang akan dilakukan dalam rangka memberikan solusi terhadap masalah kebijakan tersebut. Usaha awal untuk mengambil berbagai kemungkinan langkah bagi pemecahan masalah kebijakan inilah yang dilakukan dalam identifikasi solusi alternatif. Dalam proses ini, pemerintah berupaya mengambil berbagai kemungkinan yang tersedia sebagai solusi-solusi kebijakan. Dalam mengambil solusi yang tersedia, pemerintah tidak harus mebambil pilihan secara banyak (mutlak) mengingat berbagai keterbatasan yang dimiliki pemerintah sendiri. Pemerintah dapat mengambil solusi-solusi alternatif yang ditawarkan ataupun dimunculkan. Setelah solusi alternatif diidentifikasi, maka solusi alternatif tersebut kemudian dirumuskan. Semakin banyak rumusan alternatif dihasilkan, akan memungkinkan pilihan-pilihan solusi yang tersedia terhadap permasalahan kebijakan akan semakin banyak. Dari proses definisi dan perumusan alternatif, pada tahapan berikutnya adalah penilaian alternatif. Dalam hal ini, berbagai faktor dipertimbangkan atas berbagai solusi alternative yang telah dirumuskan. Dan setelah proses penilaian alternatif dilakukan, maka pada tahap akhir perumusan kebijakan, pemerintah melakukan pemilihan alternatif untuk kemudian menjadi keputusan pemerintah.

Namun hal yang perlu dan penting dilakukan oleh sebuah pemerintahan dalam hal pelayanan dan kebijakan publik yaitu adanya Evaluasi Kebijakan Publik. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan memiliki posisi penting dalam keseluruhan siklus kebijakan;

- Pertama, evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan.
- Kedua, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target kebijakan.

- Ketiga, evaluasi memberi kontribusi bagi aplikasi metode-metode kebijakan karena berbagai informasi yang didapat tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan, (Dunn, 2000: 609-610).

Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya struktur birokrasi yang jelas dan baik. Birokrasi yang terlalu luas bisa saja menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan. Dan beberapa waktu terakhir ini kita bisa melihat bahwa beberapa kasus KKN dalam birokrasi mulai terkuak keberadaannya.

Penutup, Kesimpulan dan Saran

Sampai dengan saat ini, penerapan model demokrasi dalam sistem Pemerintahan Daerah yang sekarang diterapkan belum mencapai hasil yang diharapkan. Perilaku birokrasi dan kinerja Pemerintah Daerah belum dapat mewujudkan keinginan dan pilihan publik untuk memperoleh jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan strategi strategi yang dapat membangun sistem pelayanan yang baik untuk mewujudkan kualitas dari kebijakan publik yang baik pula.

Upaya ini dapat terwujud apabila terdapat konsistensi dari sikap Pemerintah Daerah bahwa keberadaannya adalah semata-mata mewakili kepentingan masyarakat di daerahnya, otonomi adalah diberikan kepada masyarakat. Sehingga keberadaannya harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang memiliki otonomi tersebut.

Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan public yang baik tentu sangat bergantung oleh beberapa aspek, yaitu : sistem, kelembagaan, sumber daya manusia, dan keuangan. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar memenuhi keempat aspek tersebut, karena dengan begitu, masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga akan tercipta suatu sistem yang baik sehingga keberlangsungan jalanya pemerintahan melalui kebijakan public dapat berjalan dengan baik pula.

Daftar Pustaka

- Kebijakan Publik Dalam Perspektif Teori Siklus Kebijakan <http://fia.unira.ac.id/wp-content/uploads/2012/06/Publika-Tahun-II-Nomor-2-Juli-2011.pdf>
- <http://birokrasi.kompasiana.com/2011/11/16/menguak-permasalahan-kebijakan-publik-di-negeri-tercinta-410657.htm>
- <http://ampundeh.wordpress.com/2012/03/25/permasalahan-yang-timbul-dalam-pelaksanaan-otonomi-daerah>
- <http://ilmu27.blogspot.com/2012/08/makalah-pelayanan-publik-pemerintah.htm>
- http://id.wikipedia.org/wiki/Kebijakan_public