



MODUL PERKULIAHAN

Manajemen Pelayanan Publik

Disusun Oleh:

Prof. Dr. Syafwandi, M.sc.

MODUL PERKULIAHAN - 2
(Sabtu, 13 maret 2021)

NILAI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

1. PENDAHULUAN

Manajemen adalah seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. manajemen untuk dapat memanfaatkan sumber daya organisasi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dengan cara melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya secara efisien dan efektif.

Allison (1982) dalam praktek, terdapat 3 fungsi manajemen baik di sektor swasta maupun public.

- STRATEGIS:

- a. Penetapan tujuan dan prioritas organisasi
- b. Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan organisasi

- MANAJEMEN KOMPONEN INTERNAL:

- a. Pengorganisasian dan penyusunan staff
- b. Pengarahan dan manajemen SD
- c. Pengendalian Kinerja

-MANAJEMEN KONSTITUAN EKSTERNAL:

- a. Mengelola hubungan dengan unit eksternal dalam organisasi
- b. Mengelola hubungan dengan organisasi lain
- c. Mengelola hubungan dengan pers dan public

2. PENGERTIAN

Saefullah (1999:5) pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya dalam pelayanan umum terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang dilayani. Sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya.

Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (pelayanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lembaga Administrasi Negara (2004:391) Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan layanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Peran pokok pemerintah pada dasarnya adalah memberikan pelayanan publik antara lain dalam hal yang berkaitan dengan ;

- (1) memelihara keamanan negara
- (2) ketertiban
- (3) mewujudkan keadilan
- (4) memenuhi kepentingan umum
- (5) mewujudkan kesejahteraan sosial
- (6) perekonomian
- (7) pemeliharaan sumber alam dan lingkungan.

David McKevitt & Allan Lawton (1994:257)

Pelayanan publik diorientasikan pada suatu upaya untuk menterjemahkan kandungan sektor publik, tidak sekedar hanya penyampaian pelayanan (service delivery).

Pelayanan publik diorientasikan harus mampu mendefinisikan 3 C (consumerisme, caring, and citizenship and the greatest of these is citizenship). perlindungan, kewarganegaraan.

Keban (2004) apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik yang menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang **kehidupan** (public service), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan.

Siagian (2001:128-129Z) Fungsi utama pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Fungsi pengaturan itu sendiri juga dapat menjadi fungsi pelayanan publik.

Ndraha (1999) fungsi pemerintah adalah menyediakan memberi pelayanan publik, pemberdayaan dan melaksanakan pembangunan.

3. NILAI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

- Information

Warga negara sebagai individu yang menggunakan pelayanan publik memerlukan informasi untuk mampu membuat pilihan yang terbaik tentang pelayanan yang mereka ingin gunakan, dan bagaimana untuk dapat memaksimalkan keuntungan dari pelayanan tsb. Mereka butuh informasi secara umum dan bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan.

Titik penting dari informasi adalah tentang tujuan dan sasaran; standar pelayanan yang authoritative tentang maksud untuk memberikan pelayanan; standar yang harus dicapai; hak untuk dilayani; tanggung jawab dalam menggunakan pelayanan (warga negara dan pelayanan publik); sebatas apa yang dapat diberikan oleh organisasi publik untuk pelayanan tsb dan bagaimana tindaklanjutnya.

- Redress (ganti rugi, menebus, memperbaiki)

Ganti rugi, menebus dan memperbaiki adalah tindakan yang merupakan ekspresi hak **penduduk** untuk mendapatkan imbalan yang disebabkan oleh tindakan pelayan yang menyebabkan adanya kerugian yang menimpanya. Kekecewaan

tersebut dapat dilakukan dengan bertindak langsung, melalui Ombudsman, atau dengan menggunakan jasa advocats.

- Representation

Penterjemahan representation adalah lebih rumit dibandingkan dengan 4 prinsip lain, meskipun merdu untuk didengarkan. Tetapi makna sederhananya adalah pandangan-pandangan pengguna pelayanan publik harus menjadi cukup kuat (adequately) untuk direpresentasikan pada pembuat kebijakan dan keputusan publik sehingga sistem pengambilan kebijakan dan keputusan publik harus mempertimbangkan sungguh-sungguh kepentingan publiknya.

- **SK Menpan N0. 63 Tahun 2004 mengelompok pelayanan publik dalam 3 kelompok:**

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya IMB, SIM, Ijin Gangguan, Ijin Usaha, dsb.

2. Kelompok Pelayanan Barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya : listrik, air bersih, infrastruktur dsb.

3. Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Misalnya : pelayanan pendidikan, kesehatan, PMK, perbankan dsb.

Daftar Pustaka

1. Ahmad Ainur Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
2. H.A.S.Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
3. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
4. Manullang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
5. Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
7. <https://izudinyusuf.blogspot.com/2013/03/manajemen-pelayanan-publik.html>
- 8.