



## INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

### Innovation Quality Public Services Local Government

**Robi Cahyadi Kurniawan**

Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung  
email: [robicahyadi9@gmail.com](mailto:robicahyadi9@gmail.com)

#### Abstract

*Public service is a measure of the performance of the government's most visible. Communities can directly assess the government's performance based on the service they received. For the quality of public services in all ministries / institutions is a fundamental thing that must be improved. Improved public services, the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform policy that since 2014 was a year of public service innovation. All government agencies, both at central and local levels is expected to make a creative idea or an answer to how to work / public service method. Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform collect and assess the innovations that have been made in a number of agencies across Indonesia. Hopefully the quality and innovation of public services BPS can always be increased, so that it can continue to compete fairly with other agencies.*

Keywords: *Innovation, Public Services, Local Government*

#### Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah

diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah*

## A. Pendahuluan

Perkembangan dunia dewasa ini telah berjaan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat. Kecepatan dan ketepatan ini juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan warga Negara, namun sayangnya mobilitas warga Negara yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada publik.

Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut sebagai *The New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003.

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme "exit" dan "voice". Mekanisme "exit" berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme "voice" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan Pelayanan Publik Baru ini senada dengan Teori "Exit" dan "Voice" yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman.<sup>1</sup>

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap

---

<sup>1</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, p. 71-72.

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara<sup>3</sup> diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif

---

<sup>2</sup> Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, p. 34.

<sup>3</sup> Shafrudin, Hadi. (2014). “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro”. *Skripsi*. Bandar Lampung, FISIP UNILA, p. 12.

dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Thoha dalam Widodo secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Pemerintah tidak harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Bagian dari fungsi tadi bias menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler<sup>4</sup>.

Pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta di dalam aturan tersebut. Menimbulkan kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. *et.al*, 1990,<sup>5</sup> yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Valarie hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas

<sup>4</sup> Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1995. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM, p. 225.

<sup>5</sup> *Op. Cit.*, p. 13.

fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd,<sup>6</sup> bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd<sup>7</sup>, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

- a. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
- b. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
- c. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*)

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan<sup>8</sup>. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.<sup>9</sup>

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari<sup>10</sup>:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

---

<sup>6</sup> Morgan and Murgatroyd. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press, p. 179.

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Penerbit ANDI, p. 29.

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> Sinambela, *Op. Cit.*, p. 35.

- b. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti<sup>11</sup>:

- a. Kinerja (*performance*),
- b. Keandalan (*reliability*),
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*),
- d. Estetika (*esthetics*),

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Gaspersz<sup>12</sup> mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- c. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Menurut Trilestari<sup>13</sup> berpendapat pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, p. 37.

<sup>13</sup> Trilestari, Endang Wirjatmi. (2004). "Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dinamics". *Disertasi*. Depok: FISIP UI, p. 5.

persepsi *pelanggan, produk, dan proses*. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Norman<sup>14</sup> menuliskan, apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal<sup>15</sup> “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customersatisfaction*)”. Kotler<sup>16</sup> berpendapat “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Menurut, Sinambela, dkk<sup>17</sup> “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.

Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons<sup>18</sup> adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Fitzsimmons<sup>19</sup>, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, p. 1-2.

<sup>15</sup> Daviddow, William H. & Bro Uttal. (1989). *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher, p. 19.

<sup>16</sup> Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks, p. 49.

<sup>17</sup> Sinambela, *Op. Cit.*, p. 6.

<sup>18</sup> Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co., p. 2.

<sup>19</sup> *Ibid.*, p. 16.

- a. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
- b. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*percieved service*).

### 3. Kepatuhan terhadap Peraturan Perundangan

Soerjono Soekanto<sup>20</sup> berpendapat bahwa kesadaran hukum merupakan nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Jadi pada dasarnya setiap manusia mempunyai rasa keadilan, dan asas kesadaran hukum ada di dalam diri setiap manusia.

Ada pendapat yang menyatakan bahwa kesadaran hukum yang tinggi menyebabkan warga masyarakat mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sebaliknya apabila kesadaran hukum sangat rendah maka derajat kepatuhan terhadap hukum juga rendah.<sup>21</sup> Indikator-indikator kesadaran hukum menurut B. Kutschinsky adalah :

- a. Pengetahuan tentang peraturan-peraturan hukum (*law awareness*);
- b. Pengetahuan tentang isi peraturan-peraturan hukum (*law acquaintance*);
- c. Sikap terhadap peraturan-peraturan hukum (*legal attitude*);
- d. Pola-pola perilaku hukum (*law behavior*).

Indikator tersebut di atas menunjukkan pada tingkat kesadaran hukum tertentu mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi. Apabila indikator-indikator kesadaran hukum, yaitu pengetahuan tentang hukum, pengetahuan tentang isi hukum, sikap terhadap hukum serta pola perilaku hukum dihubungkan dengan kepatuhan hukum, maka akan diperoleh pengertian sebagai berikut:

- a. Pengetahuan tentang peraturan hukum tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap peraturan;
- b. Pengetahuan tentang isi peraturan hukum sangat mempengaruhi sikap terhadap suatu peraturan, akan tetapi sukar untuk menetapkan secara pasti derajat kepatuhan macam apakah yang dicapai dengan pengetahuan tersebut;

---

<sup>20</sup> Soekanto, Soerjono. (1982). *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: CV Rajawali, p. 152.

<sup>21</sup> *Ibid.*, p. 216..



- c. Sikap terhadap peraturan cenderung mempengaruhi taraf kepatuhan hukum;
- d. Pola perilaku hukum sangat mempengaruhi kepatuhan hukum, yang mana perilaku yang sesuai dengan hukum merupakan salah satu ciri atau kriteria akan adanya kepatuhan atau ketaatan hukum yang cukup tinggi.

Penelitian mengenai kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada sejak tahun 2013 dengan objek penelitian Kementerian Negara, Instansi Pemerintah, dan Pemerintah daerah baik Provinsi, Kabupaten dan Kota khususnya unit pelayanan perizinan langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi.

Penelitian atau survey tersebut mengkategorisasi penilaian berdasarkan perolehan nilai dari setiap Pemerintah Daerah. Pertama, zona merah (skor 0-50): menggambarkan kepatuhan yang rendah dari penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; kedua, zona kuning (skor 51-80): menggambarkan kepatuhan yang sedang; dan ketiga, zona hijau (skor 81-100): menggambarkan kepatuhan yang tinggi.

Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

a. Standar Pelayanan

Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

b. Maklumat Pelayanan

c. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

d. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.

e. Pelayanan Khusus

Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, tanpa tambahan biaya.

- f. Biaya/Tarif Pelayanan Publik
- g. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
- h. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan
- i. Pengelolaan Pengaduan
- j. Penilaian Kinerja

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi dasar dalam penilaian. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, selain kewajiban penyelenggara tersebut di atas, perlu juga kiranya meletakkan Visi, Misi dan Motto yang dapat memotivasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 guna memberikan kepastian mutu layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Penilaian awal dilakukan pada sampel dua pemerintah daerah, yakni Provinsi Lampung dan Kota Bandar Lampung. Data hasil survey menunjukkan bahwa 77% atau 20 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 15% atau 4 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya, dan 8% atau 2 SKPD di Kota Bandar Lampung masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya (Ombudsman RI, 2013).

Data hasil survey di Provinsi Lampung sebanyak 80% atau 16 SKPD di Provinsi Lampung masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 15% atau 3 SKPD di Provinsi Lampung masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan 5% atau 1 SKPD di Provinsi Lampung masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Ombudsman RI, 2013).

Pada tahun-tahun berikutnya Ombudsman RI perwakilan Lampung juga mengadakan survey pada Kabupaten dan Kota yang lain di wilayah Provinsi Lampung. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah mengadakan survey kepatuhan di lima pemerintah daerah kurun waktu April-Agustus 2016, survey dilakukan dengan objek penilaian produk pelayanan administratif dimasing-masing penyelenggara. Hasilnya lebih baik, empat pemda di Lampung meraih zona hijau, yakni Pemerintah

Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung, Kota Metro dan Kabupaten Tanggamus, sedangkan Kabupaten Lampung Selatan masih berada di zona kuning.<sup>22</sup>

#### **4. Inovasi Pelayanan Publik**

Pembangunan di Indonesia, setidaknya memiliki tiga masalah; pertama mengenai birokrasi yang masih gemuk, lamban, dan belum mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat Dan investor. Kedua adalah tentang korupsi, dimana masih banyak penyelenggara negara yang menyalahgunakan pengelolaan keuangan negara. Ketiga; terkait masalah infrastruktur yang belum memadai, serta kurangnya anggaran negara untuk pembangunan dan pemeliharannya. Berangkat dari tiga kondisi itu maka program percepatan reformasi birokrasi sangatlah diperlukan guna menciptakan birokrasi bersih dari korupsi kolusi dan nepotisme, melayani, serta berkompeten terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan.

Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> *Tribun Lampung*, Kamis, 8 Desember 2016, p. 9-10

<sup>23</sup> <https://www.bps.go.id/KegiatanLain/view/id/93> (diakses tanggal 7 Desember 2016, pukul 21.00 wib).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah mengumumkan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik. Penetapan Top 35 melalui Keputusan Menteri PANRB No. 99/ 2016 tentang Penetapan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016. Yang telah seleksi dari Top 99 Inovasi Pelayanan Publik, dari 2.476 inovasi peserta kompetisi inovasi pelayanan publik 2016. Top 35 ini terdiri dari 3 kementerian, 2 lembaga, 8 provinsi, 14 kabupaten, 5 kota, 3 BUMN/BUMD yang masuk dalam top 35 ini.

Kompetisi ini merupakan wujud dari program *one agency, one innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun. Kompetisi serupa juga digelar secara international oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang dikenal dengan *United Nation Public Services Award* (UNPSA).

**Tabel 1. Daftar Top 35 Inovasi Pelayanan Publik 2016**

No	Judul Inovasi	Instansi
<b>KEMENTERIAN</b>		
1	Minerba On Map Indonesia (MOMI)	Ditjen Minerba Kemenetrian ESDM
2	Publikasi Formasi jabatan Notaris secara Real Time	Dit Perdata Ditjen AHU Kementerian Hukum dan HAM
3	Transparansi dan Realtime Data Penerimaan Negara melalui Aplikasi Monitoring Transaksi MPN G-2 (Dashboard MPN G-2)	Direktorat Sistem Perbendaharaan Kementerian keuangan
<b>LEMBAGA</b>		
4	Wajah Baru Website BPS se Indonesia : Easy to Manage, Multi Devices, Dynamic Table, dan <i>Multi View</i>	Direktorat Diseminasi Statistik Badan Pusat Statistik (BPS)
5	Panic Button On Hand Polres Malang Kota	Polres Malang Kota, Kepolisian RI
<b>PROVINSI</b>		
6	Kami Datang, Penglihatan Terang	RS Mata Bali Mandara, Provinsi Bali
7	Pacar Binal (Pangkalan Cari Izin Bagi Nelayan) Implementasi Pelayanan Perizinan	UPT PTSP Badan Penanaman Modal

	Perikanan pada Gerai Investasi UPT PTSP BPMD Provinsi Jawa Tengah, Studi Kasus di BPPT Kota Tegal	Daerah Provinsi Jawa Tengah
8	Under Water Restocking, Peningkatan Potensi Sumberdaya Ikan melalui Penebaran Benih Ikan di Dasar laut	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur
9	MLM Pasung "Cara Cepat Jawa Timur Bebas pasung"	RSUD Menur Provinsi Jawa Timur
10	Persalinan Lancar dan Nyaman dengan STIPUTS BRA (Stimulus Putting Susu Bra)	RSUD Saiful Anwar Malang, Provinsi Jawa Timur
11	Bravo Pala Indonesia Bermutu, Solusi Menghilangkan Notifikasi Pala Indonesia	Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Daerah (OKKP-D) Pemprov Jawa Timur
12	Ini lo Pak De, Inovasi Laboratorium Pengelolaan Keuangan Daerah	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur
13	SILAM – SAT	UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat, Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
<b>KABUPATEN</b>		
14	Nyaman Stop BABS (Buang Air Besar Sembarangan) Di balik Kocokan Arisan Ibu	Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka
15	Pujasera (Pergunakan Jamban Sehat, Rakyat Aman)	UPTD Puskesmas Tampo, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi
16	Pembinaan dan Pelayanan Kesehatan pada Komunitas Adat Terpencil Suku Anak Dalam Melalui Team Mobile di Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi	Dinas Kesehatan Kabupaten Batanghari
17	Kelola Sampah Hasilkan Berkah	Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Bojonegoro
18	Pengemangan Klinik Konsultasi Agribisnis	Badan Pelaksana Penyuluhan dan Ketahanan Pangan (BP2KP) Kabupaten

		Gunung Kidul
19	Si MIDUN Ke FASKES	Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan
20	Mengganti Beras Miskin (Menjadi Beras Daerah (Rasda) di Kabupaten Kulon Progo	Dinas Pertanian Kabupaten Kulon Progo
21	MBAK RITA (Tambak Direvitalisasi)	Dinas Kelautan dan perikanan Kabupaten Kutai Kartanegara
22	INTAN SATU KATA	Dinas Peternakan Kabupaten Pemekasan
23	Jempol Mancep Layanan Cepat, Tepat, Tuntas tanpa Kertas	UPT Puskesmas Sumber Asih, Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo
24	Matahari untuk Kaum Papa di Purbalingga	UPTD SMK Negeri 3 Kabupaten Purbalingga
25	Bergandengan Tangan Menyelamatkan Ibu dan Bayi Lahir di Kabupaten Tangerang	Dinas Kesehatan Kabupten Tangerang
26	Kemitraan Kelompok Tani Ternak dan Pusat Kesehatan Hewan pada Posyando Ternak Kahuripan Desa Pematang Nebak Kecamatan Bulok, Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Tanggamus
27	INSTAGRAM (Instalasi Gawat Darurat Modern)	RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung
<b>KOTA</b>		
28	Kebermanfaatan TPA Manggar Untuk Semua	UPTD TPA Sampah Manggar, Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman Kota Balikpapan
29	FROM ZERO TO HERO : Membangun Generasi Cinta Sehat di Sekolah yang Siap Membangun Negeri, Tinjauan Program usaha eehatan Sekolah (UKS) di Puskesmas Talagabodas Kota Bandung	Dinas Kesehatan Kota Bandung
30	OMABA (Ojek Makanan Balita), Penanganan Gizi Buruk Melalui OMABA dan COOKING CENTER di UPT Puskesmas Riung bandung	UPT Puskesmas Riung, Dinas Kesehatan Kota Bandung

31	Home Care (Pelayanan Kesehatan ke Rumah 24 Jam)	Dinas Kesehatan Kota Makassar
32	Pelayanan Antidiskriminasi	RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie, Kota Pontianak
<b>BUMN/D</b>		
33	Inovasi Pelayanan Prima Bandara	Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), PT Angkasa Pura I (Persero)
34	Transformasi Pelabuhan Pontianak Melalui Pembenahan Terminal Petikemas	Terminal Petikemas Pelabuhan Pontianak, PT Pelabuhan Indonesia II
35	Gapura Surya Nusantara : Pionir Modernisasi Terminal penumpang Kapal Laut	Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, PT Pelabuhan Indonesia III

Sumber: <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/4888-inilah-top-35-inovasi-pelayanan-publik-2016>

### C. Penutup

Berdasarkan uraian hasil pembahasan, maka kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.

## Daftar Pustaka

### A. Buku dan Jurnal

- Davidow, William H. & Bro Uttal. (1989). *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Gasparz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Morgan and Murgatroyd. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. (1995). *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Shafrudin, Hadi. (2014). "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro". *Skripsi*. Bandar Lampung; FISIP UNILA
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan, dan Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. (1982). *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta: CV Rajawali.
- Tjiptono, Fandy.(1997), *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. (2004). "Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkings and System Dynamics". *Disertasi*. Depok: FISIP UI

### B. Sumber Lain

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik



Kepatuhan Pemerintah Daerah Provinsi Lampung dalam Pelaksanaan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, OMBUDSMAN RI Kantor Perwakilan Provinsi Lampung, 2013

Kepatuhan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung dalam Pelaksanaan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, OMBUDSMAN RI Kantor Perwakilan Provinsi Lampung, 2013

*Tribun Lampung*, Kamis, 8 Desember 2016, hal. 9-10.

(<https://www.bps.go.id/KegiatanLain/view/id/93>) diakses 7 Desember 2016, pukul 21.40 WIB

(<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/4888-inilah-top-35-inovasi-pelayanan-publik-2016>), diakses 7 Desember 2016, pukul 21.40 WIB

