

Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Muhammad Aris¹, Andi Agustang², Andi Muhammad Idkhan³

¹Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

²Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

³Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Negeri Makassar, Indonesia.

Email: muhammadaris3265@gmail.com, andiagust63@gmail.com, amuhidkhan@unm.ac.id

Abstrak

Efektifitas sangat penting peranannya dalam setiap organisasi, suatu usaha atau kegiatan dikatakan efektif apabila mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggambarkan efektifitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 2 aspek yang dilihat dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu optimasi tujuan dan perilaku pegawai dalam organisasi.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan, Aparatur Sipil.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap Aparatur Pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik. Tuntutan dan aspirasi yang menyuarakan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. Tuntutan itu seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya

penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Menurut (Jamaluddin, 2016) peran masyarakat tidak lagi sebagai objek pelayanan namun telah bergeser sebagai subjek pelayanan. Birokrasi dikenal sebagai mesin pelayan masyarakat, namun dalam kurun waktu yang cukup panjang sosok birokrasi dinilai berjalan lamban dalam pelayanan (Bonso & Ahmad, 2021)

Pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok di mata masyarakat (Nurmasari, 2017). Beberapa permasalahan tentang ketidakpuasan kinerja pemerintah, keinginan dan harapan-harapannya tidak didengar, hak-haknya dipasung, aspek dan peluang publiknya dihambat, adanya dominasi hak rakyat, berisi keras kepada rakyat, bertindak represif dan lupa bahwa kedaulatan ini adalah milik rakyat, bahkan pilihan untuk kebutuhan-kebutuhan publik dan suara demokrasi yang substantif telah ditinggalkan atau diabaikan begitu saja bagi pejabat. Padahal mereka para pejabat publik ada, karena adanya rakyat yang memiliki hak suara sebagai instrumen penting dalam memulai wacana pemerintah ke depan. Secara praksis pemerintah dalam pelayanan publik harus memperhatikan ide brilian yang digagas oleh paradigma “the new public services” karena membawa pesan moral sebagaimana tuntutan masyarakat kontemporer dewasa ini. Paradigma *the new public service* (NPS) manakah yang diterapkan pemerintah dalam pelayanan publik. Apakah paradigma NPS cukup handal bagi pemerintahan di Indonesia dalam mengatasi persoalan-persoalan yang muncul dalam melayani warga negara atau sebaliknya keinginan warga negara dengan harapan yang begitu banyak berakhir di kekuasaan birokrasi yang birokratis mengandalkan hirarki, tidak efisien, tidak efektif, tidak transparan, bahkan berujung pada praktek-praktek patrimonial yang melindungi (memberikan hak-hak istimewa kepada seseorang) dan memihak pada afiliasi ras, suku, etnis, partai politik dan pemerintahan yang sedang berjalan Menuju Paradigma The New Public Service(NPS). Organizational effectiveness(Efektivitas Organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia

organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat (Nur'ani, 2021). Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama (Zulyansyah, 2019).

Gagasan Denhardt & Denhardt dalam (Kurniawan, 2016) tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini; (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat atau warganya. Pemerintah perlu mengubah pendekatan kepada masyarakat dari suka memberi perintah dan mengajari masyarakat menjadi mau mendengarkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat, bahkan dari suka mengarahkan dan memaksa masyarakat menjadi mau merespon dan melayani apa yang menjadi kepentingan dan harapan masyarakat. Karena dalam paradigma the new public service dengan menggunakan teori demokrasi ini beranggapan bahwa tugas-tugas pemerintah untuk memberdayakan rakyat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula. Hal ini dimaksudkan bahwa para penyelenggara negara harus mendengar kebutuhan dan kemauan warga negara (citizens). Pelayanan publik yang di praktekkan dengan situasi yang kreatif, dimana warga negara dan pejabat publik dapat bekerja sama mempertimbangkan tentang penentuan dan implementasi dari birokrasi publik, yang berorientasi pada "aktivitas administrasi dan aktivitas warga negara".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang efektivitas kinerja pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi

pustaka/ *library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku maupun artikel ilmiah yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku tentang efektivitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerima layanan dalam menerjemahkan pelayanan publik tetap berdasar pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik tersebut dilaksanakan. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari konsep tersebut, indikator efektivitas pelayanan aparat sebagai berikut :

a. Optimasi Tujuan

Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah kita juga keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi sebelum tercapai sepenuhnya. Indikator yang lain di ajukan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah presfektif sistematika

yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai memiliki keterampilan keahlian khusus.

Dalam teori manajemen pendidikan, efektivitas diartikan ukuran keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi dikatakan efektif bila organisasi itu mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. Dalam hal ini, efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Organisasi itu efektif bila memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi, dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Tidak semua pegawai paham agenda optimalisasi, namun setidaknya pegawai sudah memahami tupoksi masing-masing (Erdina & Hariani, 2017).

Satu hal yang perlu digarisbawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

b. Perilaku Pegawai Dalam Organisasi

Indikator kedua yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Saputro, 2015). Menurut (Mansyar & Sadad, 2016) pelayanan bermutu, adalah merubah sikap dan perilaku petugas. Perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi (Purwanto et al., 2020). Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur

efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut (Nur'ani, 2021).

KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

DAFTAR PUSTKA

- Bonso, H., & Ahmad, B. (2021). Analisis Efektivitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *Mukadimah*, 5(2622-1373), 8-14.
<http://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mkd>
- Edyanto, Karsiman. 2018. "Leadership Bupati Dalam Pembangunan Di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw)." *Sosio e-kons* 10(2): 143.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3).
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16794>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIs*, 12(1), 54-68.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Mansyar, F., & Sadad, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 165-170.
<https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>

- Nur'ani, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1-208.
- Nurmasari, R. K. dan. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA*, 3(1), 122-134.
- Purwanto, A., Asbari, M., Prameswari, M., Ramdan, M., & Setiawan, S. (2020). Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 19-27.
<https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.473>
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional*, 3(7), 59-78.
- Zulyansyah, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Paser. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1093-1106.
<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/13312>