

PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

**PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DESA KELAWI
KECAMATAN BAKAUHENI KABUPATEN
LAMPUNG SELATAN**

OLEH :

Dr. MALIK, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Pengabdian : Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik Di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni
Kabupaten Lampung Selatan.

1. Ketua Pengabdian :
- Nama Lengkap : Dr. Malik, M.Si
 - NIDN : 0916106602
 - Jabatan Fungsional : Lektor
 - Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 - Nomor HP : 081322313665
 - Alamat e-Mail : malikbenkdi@gmail.com

Bandar Lampung, 10 Nopember 2017

Mengetahui:

Dekan FISIP
Universitas Bandar Lampung,



Dr. YadiLustiadi, M.Si
NIDN. 0208126201

Ketua ,



Dr. Malik, M.Si
NIDN.09161066002

Menyetujui :

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Universitas Bandar Lampung
Kepala,


Ir. LiliesWidjoko, MT

NIP. 1955 0522 1986 022001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	2
ABSTRAK.....	4
1. LATAR BELAKANG	4
2. LUARAN.....	5
3. METODE PENGABDIAN.....	5
4. DESKRIPSI PENGABDIAN	5
5. KESIMPULAN.....	16
6. DAFTAR PUSTAKA	19

ABSTRAK

Judul pengabdian ini adalah Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. Pengabdian ini terutama ingin mensoaliasikan dan mejelaskan hal-hal yang menyangkut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. Adapun tujuan dari Pengabdian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Hasil Pengabdian menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik telah dilaksanakan kepada aparatur Desa dan tokoh, agama, tokoh masyarakat serta tokoh pemuda yang ada di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. Dengan demikian bahwa ada hubungan yang signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas pada Kantor Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan.

Untuk mengoptimalkan hal tersebut, perlu penambahan sarana seperti komputer printer yang memadai, jaringan internet serta sumber daya manusia yang terlatih sesuai kebutuhan, serta tenaga (SDM) perlu diberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat juga sangat dibutuhkan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, publik.

1. Latar Belakang

Pengertian melayani adalah “ membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang” Sedangkan pelayanan adalah “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. Dari dua pengertian itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pada hakikatnya, keberadaan pemerintah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik (*public services*) oleh Pemerintah Daerah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) pemerintah daerah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

2. Luaran

Pengabdian ini diharapkan sebagai berikut.

- 1) Pengabdian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada aparatur Desa serta kelompok masyarakat dalam mensosialisasikan tentang kualitas pelayanan publik.
- 2) Agar kelompok masyarakat dapat mengetahui tentang pentingnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa.

3. Metode Pengabdian

Pengabdian ini menggunakan metode penyampaian langsung informasi kepada masyarakat sasaran kegiatan, yang diharapkan dapat mengetahui dan memahami pentingnya kualitas pelayanan.

Sasaran dalam pengabdian ini adalah aparatur desa dan tokoh-tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda yang berjumlah 20 orang, yang diharapkan dapat menyampaikan informasi ini kepada masyarakat secara bertahap.

4. Deskripsi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler (1997; 103) berbagai hasil studi menunjukkan, bahwa harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, penyelenggara layanan yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan, diantaranya;

- a. Konsep strategis; Perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.

- b. Sejarah komitmen kualitas manajemen puncak; Tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.
- c. Penetapan standar tinggi; Penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatannya.
- d. Sistem untuk memonitor kinerja jasa; Secara rutin memeriksa kinerja jasa perusahaan maupun pesaingnya.
- e. Sistem untuk memuaskan keluhan pelanggan; Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah
- f. Memuaskan karyawan sama seperti pelanggan.

Kotler (1997 : 36) dan Tjiptono (1997 : 24) sama-sama mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi kepuasan tersebut mencerminkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan yang diinginkan konsumen (*important*). Jika *performance* memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas dan akan sangat senang.

Dalam kaitan tersebut, Irawan (2002:37) berdasarkan studi literatur dan pengalamannya menjadi konsultan di berbagai perusahaan dalam dan luar negeri, mengingatkan ada lima *driver* utama kepuasan pelanggan. *Driver pertama*, adalah kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk itu adalah dimensi yang global dan paling sedikit ada enam dimensi dari kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, realibility, consistence dan design* *Driver kedua*, adalah harga. Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting, karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar *Driver ketiga*, yaitu *service quality*. *Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem,

teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70 %. Tidak mengharapkan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *rekrutment, training*, budaya kerja dan hasilnya baru dilihat setelah tiga tahun.

Seperti halnya kualitas produk, maka kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi. Salah satu konsep *service quality* yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini *service quality* diyakini mempunyai lima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*. *Driver keempat*, yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, pakaian adalah *emotional factor*. Kepuasan pelanggan jika mengendarai mobil mewah, bermalam di hotel berbintang, bagian dari kelompok orang penting menjadikan rasa bangga dan percaya diri adalah bagian dari *emotional factor* yang mendasari kepuasan. *Driver kelima* adalah berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Memperhatikan kelima *driver* sebagaimana tersebut, maka komponen kualitas pelayanan menjadi *driver* kepuasan pelanggan yang paling penting. Sehingga hampir semua perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa pelayanan berusaha dengan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan dan pengguna produk. Di samping itu, keberhasilan penyelenggara layanan tidak hanya tergantung pada beberapa bagian saja, melainkan tergantung pada koordinasi antar bagian. Oleh karena itu, pelayanan mutu terpadu sangat dibutuhkan untuk mengintegrasikan semua aktivitas layanan sehingga dapat menghasilkan keunggulan komparatif dalam memberikan layanan kepada konsumennya.

Salah satu argumen dalam pelaksanaan otonomi daerah, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 revisi dari Undang-Undang No.22 Tahun 1999, Pemerintah Daerah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi pokok

dari Pemerintah Daerah, yaitu mensejahterakan masyarakat. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada tingkat pelayanan publik yang disediakan oleh Pemda.

Sebagai suatu sistem pelayanan, pelayanan pemerintah daerah (organisasi) merupakan kombinasi antara *service operating system* dan *service delivery system* Lovelock, (1991:14) dalam (Akadun,1999:17). Pemberian pelayanan menekankan pada *service delivery system*, yaitu bagaimana birokrasi menyampaikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Ketetapan strategi pemberian pelayanan pemerintah daerah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan dan diukur oleh *service performance* atau *perceived service* (pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat) dan *consumer expectations* (pelayanan yang diharapkan masyarakat).

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan keberadaan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Secara teoritis, menurut Oentoro (2004:170) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Ketiga

fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dijalankan dalam waktu bersamaan sebagaimana tujuan keberadaan pemerintah.

Kualitas adalah jumlah dari atribut-atribut atau sifat-sifat sebagaimana di distribusikan dalam produk atau jasa yang bersangkutan, sehingga dengan demikian termasuk dalam kualitas ini adalah daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan sebagainya.

Atmojo (2007:4) mengemukakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*)

Prawiramidjaya (2007:14) mengatakan bahwa kualitas dari suatu produk atau jasa akan meliputi kumpulan dari sejumlah sifat-sifat yang saling berhubungan dari produk atau jasa itu sendiri, seperti kekuatan, dimensi tata warna, pengolahannya dan sebagainya. Tjiptono (2007:2) mengemukakan bahwa kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada prinsipnya definisi-definisi yang sudah ada tersebut bisa diterima. Akan tetapi, ada satu pertanyaan yang tetap tersisa, yakni unsur-unsur apa saja yang terdapat dalam sistem kualitas yang bisa menentukan, merencanakan, mengembangkan dan menyempurnakan kualitas dalam rangka memuaskan atau bahkan membahagiakan pelanggan. Agar dapat menjawab pertanyaan fundamental ini, kita harus mengeksplorasi dan memahami beberapa strategi dasar yang berkaitan dengan unsur manusia dalam setiap organisasi. Ini perlu dilakukan

karena kualitas berawal dari setiap individu apapun posisinya dan bukannya dari departemen fungsional sebagaimana yang sering diduga orang. Strategi-strategi dasar tersebut meliputi :

1. Menetapkan tujuan yang jelas

Setiap organisasi harus mempunyai tujuan yang spesifik dan jelas agar bisa berhasil dalam menetapkan kualitas. Bila visi dan tujuan organisasi ditetapkan dengan cermat dan didasarkan pada tuntutan pelanggan maka organisasi yang bersangkutan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Memprakarsai atau menentukan kembali budaya organisasi

Strategi ini tidak diarahkan pada pemecahan masalah, tetapi lebih pada upaya memperbaiki kondisi dasar di dalam organisasi, agar semua pegawai bisa bekerja secara lebih baik dan lebih sukses.

3. Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten

Mendengarkan merupakan aspek yang sangat penting dalam setiap organisasi. Sekitar 70% jam sibuk dalam suatu organisasi diisi dengan aktivitas komunikasi verbal. Dari porsi tersebut, sebagian besar merupakan aktivitas mendengarkan. Mendengarkan pegawai dan pelanggan merupakan cara yang efektif untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan akurat mengenai sasaran, tujuan, prioritas dan kepuasan mereka.

4. Melembagakan pendidikan dan pelatihan

Pelatihan sangat penting bagi setiap orang. Semakin baik seseorang dilatih maka akan semakin baik pula kinerjanya. Semakin terlatih baik seorang pelanggan, maka semakin andal jasa yang disampaikan. Dalam bidang jasa, sudah merupakan keharusan bahwa keterampilan dan pendidikan berjalan seiring. Bila itu terjadi, maka organisasi akan bisa mencapai keunggulan kualitas dan mempertahankan kesesuaian kualitas tersebut diseluruh jajaran organisasi.

5. Mendorong perbaikan secara terus menerus

Program perbaikan kualitas secara terus menerus menempatkan pelanggan sebagai pihak terpenting. Program yang kerap kali disebut program *customer based* ini sangat menekankan aspek kesinambungan karena unsur-unsur yang

terdapat dalam kualitas selalu mengalami perubahan. Apa yang saat ini dipandang telah berkualitas, dalam waktu tidak terlalu lama bisa saja tidak lagi memadai.

Dalam pelayanan, kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh penyelenggara karena secara umum pelayanan adalah kegiatan yang memberikan jasa untuk kepentingan orang lain. Dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam keputusan tersebut dikemukakan pula syarat-syarat pelayanan sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mengacu pada pengertian dan syarat-syarat pelayanan umum di atas maka nampak bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang sifatnya jasa. Dalam konteks pelayanan, tidak terlepas dari faktor-faktor yang menentukan pelayanan antara lain : sistem/prosedur, personil dan sarana/prasarana serta motivasi.

Batinggi (2000:73) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada beberapa hal sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2003:194) sebagai berikut :

- a. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak).
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila.
- c. Kurang adanya disiplin petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian akan selesai.
- e. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
- f. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar atau yang telah disepakati bersama.
- g. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/ mengabaikan hak mereka.
- h. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Untuk lebih mengefektifkan pelayanan, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan seperti dikemukakan oleh Moenir (2003:41-42) yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui dan terasa menjengkelkan karena terlibat adanya unsur kesengajaan ialah :
 - a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja, petugas yang bersangkutan masih asyik mengobrol dengan teman sekerja sementara orang yang menunggu sudah banyak.
 - b. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan pekerjaan.
 - c. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan).

- d. Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang berkepentingan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirian atau untaian kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti photo copy/cetak) atau alasan lain untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan ada kalanya sangat mengiba hati, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bula. Artinya jika memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Moenir (2003:42) mengemukakan bahwa dengan memperhatikan keempat hal tersebut, maka masyarakat yang menginginkan pelayanan dan berhubungan dengan badan/instansi akan merasa puas, yang dampaknya terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) pada pegawai yang bertugas melayani. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh pegawai itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong memenuhi aturan dengan kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya pegawai dibidang pelayanan, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi memperlakukan masyarakat. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha-usaha mempertahankan citra pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.

- d. Kelambatan-kelambatan yang biasanya ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan, Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan masyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
- e. Karena adanya kelancaran bidang pelayanan, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, ekonomi, sosial dan budaya masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dengan asas sebagai berikut:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan prinsip pelayanan publik, yaitu : (1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah

dilaksanakan. (2) Kejelasan : persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. (5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (6) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). (8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. (10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Zeitmevl Parasuraman Berry yang dikutip oleh Rahayu (2007:11) mengemukakan bahwa indikator kualitas pelayanan menurut konsumen ada 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Realibility*: kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsivness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan payanan kepada konsumen.

Zeithaml dalam Riduwan (2002:38-39) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 (sepuluh) dimensi, yaitu : (1) *Tangibles* (berwujud) terdiri dari peralatan, perlengkapan serta personil. (2) *Relibility* (kehandalan) terdiri dari pekerjaan cepat serta pelayanan tidak pilih kasih. (3) *Responsiveness* (keresponsipan) terdiri dari pelayanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja. (4) *Competence* (kompetensi) terdiri dari pegawai mampu bekerja serta pegawai mampu melaksanakan tugas. (5) *Courtesy* (perilaku) terdiri dari sopan kepada konsumen, melayani dengan baik serta pelayanan pribadi pada konsumen. (6) *Credibility* (kejujuran) terdiri dari kejujuran dalam bekerja dan mempercayai pegawai. (7) *Securrity* (keamanan) terdiri dari jaminan pelayanan serta memberikan jaminan hukum. (8) *Access* (kemudahan hubungan) terdiri dari memberikan pelayanan pengaduan serta pendekatan menyeluruh. (9) *Communications* (komunikasi) terdiri dari pandai memikat konsumen, pandai berpikir serta rajin memberikan berita yang aktual. (10) *Understanding the Customer* (mengerti kebutuhan masyarakat) terdiri dari memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan layanan yang memuaskan.

5. Kesimpulan

1. Akuntabilitas

Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi jika kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Kinerja pelayanan publik Indonesia tidak menunjukkan akuntabilitas tinggi terhadap masyarakat pengguna pelayanan.

Akuntabilitas pelayanan publik yang rendah juga dapat dilihat dari fakta bahwa acuan aparat dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan pada petunjuk pelaksanaan (juklak), bukan atas kepentingan masyarakat (*customer driven*). Aparat yang bertindak atas prinsip peraturan (*rule driven*) bersikap kaku dan tidak mendorong lahirnya kreativitas dalam memberikan pelayanan pelaksanaan pelayanan publik seharusnya bertitik tolak dari misi dan visi pelayanan agar dapat mengakomodasi kepentingan masyarakat, tapi pada kenyataannya aparat yang bertindak atas dasar misi dan visi hanya 1%. Bagian terbesar dari pelaksanaan tugas pelayanan masih berdasarkan peraturan dan juklak.

2. Responsivitas

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hasil survei CPPS (2001) yang berkaitan dengan responsivitas menunjukkan bahwa 45% petugas mengaku menyelesaikan keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan. Namun, masyarakat menilai bahwa keluhan yang diajukan kepada petugas sifatnya hanya di tampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Bahkan tidak jarang, masyarakat pengguna pelayanan dimarahi atau diremehkan oleh petugas.

3. Orientasi Terhadap Pelayanan

Orientasi pelayanan menunjukkan pada ukuran seberapa besar sumberdaya yang dimiliki oleh petugas digunakan untuk melayani pengguna pelayanan. Idealnya, sumberdaya yang dimiliki oleh petugas hanya digunakan untuk melayani masyarakat. Dengan demikian, apabila petugas tidak memiliki pekerjaan dan tugas lain diluar pekerjaan penyelenggaraan pelayanan, akan semakin baik kinerjanya karena semua sumberdaya yang dimiliki dicurahkan untuk masyarakat pengguna pelayanan. Alasan tingkat penghasilan yang kecil

telah membuat petugas mempunyai pekerjaan sampingan di luar pekerjaan pemberian pelayanan.

4. Efisiensi

Pelayanan publik dikatakan efisien apabila pengguna pelayanan dapat dilayani dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan biaya yang semurah-murahnya. Semakin efisien suatu pelayanan, maka kinerja pelayanan yang dihasilkan menjadi semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ndraha, Taladziluhu. (1990). "*Persiapan Masyarakat Dalam Pembangunan*"
Rineka Cipta - Jakarta.
- Salim, 1998. *Faktor Manusia dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta, Akademika Pressindo,
- Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Soenarko, 2000. *Publik Policy; Pengertian Pokok-Pokok Untuk Memahami dan Analisis Kebijakan Pemerintahan*, Surabaya, Airlangga University Press.



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
KECAMATAN BAKAUHENI
DESA KELAWI**

SURAT KETERANGAN
No. 53/KL/XI/2017

Yang bertanda tangan di Bawah ini, kepala Desa Kelawi Kecamatan Bakaheni menerangkan bahwa:

N a m a : Dr. Malik, M.Si
Pekerjaan : Dosen FISIP Universitas Bandar Lampung
Alamat : Jl. Sukardi Hamdani Gg. Palapa II/LK II Labuhan Ratu

Telah mengadakan Pengabdian/penyuluhan tentang Peningkatan Pelayanan Publik, di Desa Kelawi, Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan, dimulai pada tanggal 6 s/d 10 Nopember 2017.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Kelawi, 10 Nopember 2017

Kepada Desa Kelawi,


SUMARYANTO

SURAT TUGAS

Nomor : 067/U/UBL/IX/2017

Sesuai dengan program kerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Bandar Lampung tahun 2017, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung, menugaskan kepada :

N a m a : Dr. Malik, M.Si
Jabatan Akademik : Lektor
Pekerjaan : Dosen tetap Fisip Universitas Bandar Lampung
Alamat : Jl. Sukardi Hamdani Gg. Palapa II Lk. II Labuhan Ratu.

Untuk mengadakan kegiatan penyuluhan yang diselenggarakan di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni pada tanggal 6 s/d 10 Nopember 2017, dengan judul Penyuluhan Peningkatan Pelayanan Publik.

Demikian Surat Tugas ini agar dapat dilaksanakan dengan baik serta penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : 2 Nopember 2017
Dekan FISIP UBL,



Dr. Yadi Lustiadi, M.Si



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
(LPPM)

Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Telp: 701979
E-mail : lppm@ubi.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 031 / S.Ket / LPPM-UBL / II / 2018

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Nama | : Dr. Malik., M.Si |
| 2. NIDN | : 0916106602 |
| 3. Tempat, tanggal lahir | : Kendari, 16 Oktober 1966 |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : Pembina, III/D |
| 5. Jabatan, TMT | : Lektor |
| 6. Bidang Ilmu | : Ilmu Administrasi Publik |
| 7. Jurusan / Program Studi | : Ilmu Administrasi Publik |
| 8. Unit Kerja | : Fakultas FISIP UBL |

Telah Melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul

:"Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kelawi Kecamatan Bakuheni Kabupaten Lampung Selatan".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 06 Februari 2018
Ketua LPPM-UBL

H. Lilies Widodojoko, M.T.

Tembusan:

1. Bapak Rektor UBL (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip