

# KOMITMEN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 02 November 2018 - Shintya Gugah Asih T.

## Penyelenggara Pelayanan Publik

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Peran Aparatur Sipil negara atau pemerintah berdampak langsung kepada masyarakat Indonesia selaku warga negara Republik Indonesia, khususnya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara Pelayanan Publik yang dimaksud disini adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diatur kedudukan masyarakat, yaitu seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh sebab itu peran pelaksana pelayanan publik khususnya, akan dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Maka, komitmen pelaksana pelayanan publik sudah seharusnya diutamakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut minimal mencakup profesionalisme dan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dikutip dari Greenberg dan Baron (1993, dalam Chairy, 2002), karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga akan lebih menguntungkan bagi organisasi.

Oleh karenanya, komitmen pelaksana pelayanan publik menjadi faktor penting dalam proses penyelenggaraannya karena merupakan wajah terdepan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebaik-baiknya sistem ataupun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu instansi penyelenggara pelayanan, tanpa adanya komitmen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Maka perlu digaris bawahi, peran aparatur pelaksana pelayanan publik sangat penting untuk terus ditingkatkan, terutama komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima.

## Membangun Komitmen

Dewasa ini, tidak dapat dipungkiri bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas semakin meningkat. Terlebih berkembangnya era digitalisasi akhir-akhir ini, sehingga hal ini tidak menutup kemungkinan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan baik secara offline (pada instansi-instansi penyelenggara) maupun melalui akses digitalisasi/ online. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik inilah dituntut performa prima dari pelaksana pelayanan publik terutama komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Komitmen adalah perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu. Komitmen pelaksana pelayanan menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh sebab itu semestinya komitmen pelaksana layanan harus didukung oleh berbagai faktor. Faktor pertama yang mempengaruhi komitmen pelaksana pelayanan publik adalah komitmen organisasi, karena performa pelaksana pelayanan publik sendiri, tidak lepas dari manajerial yang dilaksanakan oleh Pimpinan Organisasi.

Jika melihat dari paradigma pelayanan publik dengan struktur Manajer-Manajemen- Pelaksana Pelayanan publik-

Masyarakat pengguna pelayanan, maka komitmen Pemimpin tetap menjadi kunci utama yang akan berpengaruh langsung kepada anggota organisasi. Anggota organisasi yang memiliki komitmen terhadap organisasinya mungkin saja mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi (Anik dan Arifuddin, 2003).

Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi juga akan mendorong anggotanya bekerja dengan baik, dan menjalankan komitmen bersama. Sebagai contoh, pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor privat/swasta. Komitmen organisasi yang melakukan manajerial (Perencanaan-pengorganisasian-pengarahannya, pengawasan) dengan baik berpengaruh langsung dengan anggota organisasi. Pelayanan yang diberikan oleh sektor privat/swasta dirasakan jauh lebih berkualitas dibandingkan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Faktor lain yang mempengaruhi komitmen pelaksana pelayanan publik yaitu situasi kerja, lagi-lagi hal ini tidak lepas dari manajerial seorang pemimpin. Situasi kerja yang disiplin, kondusif dan menyenangkan akan mempengaruhi komitmen pelaksana pelayanan publik.

Apabila tidak diciptakan situasi kerja yang kondusif, maka pelaksana pelayanan publik pun tidak akan maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan, maka harus diatur juga SOP internal terkait tata-tertib pelaksana pelayanan.

Selanjutnya Faktor *reward and punishment*. Memberikan apresiasi/penghargaan kepada pegawai dengan performa prima dan memberikan evaluasi/hukuman bagi pegawai yang tidak berkomitmen juga menjadi faktor yang memotivasi komitmen serius dari pelaksana pelayanan publik, misal dalam penerapan standar pelayanan, bagaimana seorang pelaksana pelayanan publik dapat menyeleggarakan pelayanan berkualitas ketika standarnya saja tidak terpenuhi.

Maka sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sudah seharusnya faktor *punishment* (sanksi) harus tegas diterapkan.

Faktor selanjutnya adalah pengembangan kapasitas pelaksana pelayanan itu sendiri, dengan melakukan program-program pelatihan/pengembangan diharapkan pelaksana pelayanan dapat mengimbangi tuntutan kualitas pelayanan publik saat ini, baik pelayanan secara langsung (tatap muka dengan pengguna layanan) maupun berbasis digitalisasi. Namun perlu diperhatikan pula terkait penyediaan sarana dan prasarana yang memadai guna mendukung performa pelaksana pelayanan itu sendiri. Sehingga terdapat keseimbangan antara tuntutan performa prima dengan pengembangan kualitas pelaksana.

Faktor terakhir dan yang utama adalah kepribadian pelaksana pelayanan publik itu sendiri. Jika seorang pegawai memiliki kepribadian yang baik, berintegritas, mampu bekerjasama, dsb, maka akan sejalan dengan komitmennya sendiri, bahkan bisa memunculkan ide-ide/inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu penting untuk digaris bawahi pada saat proses penerimaan pegawai, Tes kepribadian juga harus diperhatikan. Pegawai yang "Telah Selesai" dengan dirinya sendiri akan lebih mudah diarahkan sebagaimana fungsi manajemen ketiga, yaitu pengarahan.

## **Peran Pimpinan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Komitmen pelaksana pelayanan menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, performa pelaksana pelayanan dituntut prima setiap saat. Pentingnya komitmen ini akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik, mulai dari pelayanan langsung maupun pelayanan berbasis digitalisasi.

Maka komitmen pelaksana pelayanan ini harus juga didukung oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya. Melihat berbagai dinamika diatas, peran pemimpin menjadi kunci dalam melaksanakan faktor-faktor pendukung pelaksana pelayanan yang berkomitmen, agar mampu menyeleggarakan pelayanan yang berkualitas.

Oleh sebab itu, sebaiknya pemimpin yang menduduki satu instansi/lembaga penyeleggara pelayanan publik harus dipilih berdasarkan kemampuannya bukan hanya dari penguasaan substansi namun juga penguasaan manajemen, sehingga mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajerial yang berdampak pada penyelenggaraan pelayanan oleh pelaksana pelayanan.

Selain itu untuk menumbuhkan komitmen berintegritas, menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ada, dan mampu mengembangkan inovasi melalui ide-ide baru harus juga didukung dengan sarana dan prasarana memadai serta pengembangan kualitas pelaksana pelayanan secara konsisten dan bertahap. Sehingga antara tuntutan pekerjaan dan pengembangan kualitas pelaksana layanan dapat berjalan beriringan dan tuntutan tersebut mampu dipenuhi oleh pelaksana layanan itu sendiri. (ORI - Lampung)

**Penulis : Shintya Gugah Asih Theffidy**  
**Asisten Ombudsman R.I Perwakilan Provinsi Lampung**