

TAKSONOMI BLOOM DALAM EDUKASI PELAYANAN PUBLIK DI KALANGAN REMAJA

Selasa, 07 April 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan pemberlakuan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Penyelenggara pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 antara lain: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan dan Kepastian, 3) Keamanan, 4) Keterbukaan, 5) Efisien dan ekonomis, 6) Keadilan yang merata, dan 7) Ketepatan waktu.

Maka dalam tatanan implementatif dari konsep tersebut akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus pada kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah, tolok ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan publik serta bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Masyarakat dan pelayanan merupakan dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Masyarakat tidak lagi hanya dianggap sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pemilik layanan tersebut, karena masyarakat juga memiliki kewenangan pengawasan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 35 ayat 3 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam perkembangannya, ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas sosial masyarakat kita saat ini khususnya dikalangan remaja. Ketersediaan teknologi informasi tentunya dapat lebih mempermudah seseorang untuk melakukan transaksi suatu informasi baik secara langsung atau tidak langsung. Interaksi sosial yang sangat dinamis dalam perilaku remaja saat ini dapat dijadikan sarana untuk memberikan edukasi tentang betapa pentingnya pengawasan oleh masyarakat dan pemahaman tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi.

Strukturisasi dalam sebuah pelayanan publik harus sudah mulai diperkenalkan kepada kalangan remaja, agar mereka dapat sedini mungkin mengetahui bagaimana suatu proses pelayanan publik itu berlangsung di setiap instansi-instansi terkait. Untuk memulai edukasi kepada remaja tentang pelayanan publik, dapat disandingkan dengan aspek-aspek yang tercantum dalam Taksonomi Bloom yang diperkenalkan oleh Benjamin S. Bloom yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotor sehingga akan memiliki dampak jangka panjang, dari mereka remaja hingga ke dewasa nantinya.

A. Aspek Kognitif

Aspek kognitif merupakan kemampuan menyatakan konsep atau prinsip yang telah dipelajari yang berkenaan dengan kemampuan berpikir, kompetensi memperoleh pengetahuan, pemahaman, konseptual dan penalaran. Pada tahap ini, pengetahuan, pemahaman dan penalaran tentang pelayanan kepada masyarakat perlu diketahui oleh remaja. Hal ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab birokrasi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pada hakikatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat sesuai Kepmenpan Nomor 62 Tahun 2003. Pelayanan publik adalah amanah yang tertera dalam Undang-undang No. 25 /2009, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Artinya pelayanan publik merupakan sebuah hasil (*output*) dari apa yang dipikirkan, dilakukan, dan dikerjakan oleh organisasi pemerintah. Dalam arti sederhana peraturan tersebut ada dan dibuat untuk melayani kebutuhan masyarakat.

B. Aspek Afektif

Aspek afektif ini berkaitan dengan sikap dan nilai yang mencakup watak perilaku seperti perasaan, minat, sikap, emosi dan nilai. Asas/nilai-nilai dalam penyelenggaraan publik yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Pelayanan Publik yang terdiri dari: a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan Hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e)

keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok renta, k) ketepatan waktu, l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pada tahap ini dapat memberikan sebuah wawasan bahwa banyaknya kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bermutu, responsif, dapat dipercaya dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih disebabkan karena sumber daya manusia, terutama sikap pegawai pemerintah yang berada di lini terdepan pelayanan.

Terdapat 2 faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan sikap seseorang yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa daya pilih seseorang untuk menerima dan mengolah pengaruh dari luar yang biasanya disesuaikan dengan motivasi, sikap dan perhatian yang menjadi minatnya. Sedangkan faktor eksternal berupa interaksi sosial di luar kelompok, antara manusia dengan hasil-hasil kebudayaan, misalnya interaksinya dengan peralatan komunikasi.

Sikap dapat diubah atau dibentuk jika terdapat hubungan timbal balik yang langsung antara manusia, serta adanya komunikasi langsung dari satu pihak ke pihak lainnya. Sikap timbul karena adanya stimulus atau adanya rangsangan, sedangkan terbentuknya sikap dipengaruhi oleh adanya perangsang di lingkungan sosial dan kebudayaannya, seperti keluarga, norma, adat-istiadat, dan agama yang bersama-sama membentuk sikap individu.

C. Aspek Psikomotorik

Psikomotorik merupakan kemampuan yang menyangkut kegiatan otot dan fisik, serta memiliki tujuan domain yang terbagi menjadi 5 kategori yaitu: a) peniruan, b) manipulasi, c) ketetapan, d) artikulasi, dan e) pengalamiahan.

Dari domain tersebut dapat dilihat psikomotorik lebih mengorientasikan pada proses tingkah laku atau pelaksanaan, di mana sebagai fungsinya adalah untuk meneruskan nilai yang terdapat lewat kognitif dan diinternalisasikan lewat afektif, sehingga mengorganisasi dan diaplikasikan dalam bentuk nyata oleh domain psikomotorik ini.

Pada pelayanan publik, memelihara dan menciptakan kerjasama merupakan tujuan yang digunakan agar adanya komunikasi dan bantuan dalam kerjasama nyata. Artinya, bantuan dan kerjasama ini sudah dalam bentuk perilaku atau termanifestasikan dalam bentuk sebuah tindakan, sehingga daya respon masyarakat terhadap adanya maladminstrasi dapat lebih proaktif.

Pemahaman sejak dini kepada remaja tentang pelayanan publik diharapkan dapat memberikan sumbangsih lebih dalam pengawasan pelayanan publik itu sendiri dalam hidup bermasyarakat tentunya, serta turut membantu pengembangan sumber daya manusia ke depan menjadi lebih peduli terhadap pelayanan. Ketika 3 (tiga) aspek tersebut diterapkan kepada kalangan remaja, diharapkan kiranya pemahaman terhadap pelayanan publik dapat lebih baik, khususnya dari segi pengawasan dalam rangka penyediaan pelayanan yang optimal ke masyarakat. (ori-kalbar, ar)