

# PERAN PEMIMPIN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 25 Oktober 2023 - F A Satria Putra

Di era globalisasi dan kemajuan zaman yang sangat pesat, setiap organisasi harus memiliki tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yang ingin dicapai dalam menjalankan kewenangan yang dimilikinya. Dalam menjalankan fungsinya tersebut, peran pemimpin merupakan kekuatan kunci penggerak organisasi untuk membangun suatu budaya baru yang sesuai dengan perubahan. Karena pemimpin mempunyai posisi yang dominan untuk menentukan sukses atau tidaknya suatu organisasi.

Barbara Kellerman (2004) menjelaskan bahwa seorang Pemimpin (Leader) memiliki ciri yaitu "*Leader chooses a particular course of action and then in some way gets others to go along, or more subtly, the leader encourages the led to "choose" the course that the group will follow*", hal itu dilakukan dengan cara memberikan inspirasi dengan visi yang jelas mengenai bagaimana sesuatu dapat dikerjakan dengan cara yang lebih baik.

Seorang pemimpin harus mempunyai jiwa kepemimpinan, jiwa kepemimpinan dibentuk dengan proses dari waktu ke waktu hingga akhirnya memiliki karakteristik kepemimpinan yang baik. Lalu kepemimpinan (Leadership) itu apa? Menurut Stoner (1996) kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan memengaruhi aktifitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok, sehingga seringkali kepemimpinan disebut juga "*the art of influencing and controlling*".

Menurut George R. Terry (1960) seorang pemimpin yang baik harus memiliki ciri sebagai berikut : *Pertama*, Memiliki kekuatan mental dan fisik. *Kedua*, Memiliki kemampuan mengontrol emosi. *Ketiga*, Memiliki pengetahuan tentang hubungan antar manusia. *Keempat*, Memiliki keinginan yang besar untuk menjadi pemimpin. *Kelima*, Memiliki kemampuan yang cakap dalam berkomunikasi. *Keenam*, Memiliki kemampuan untuk mengajarkan, menjelaskan dan mengembangkan bawahannya. *Ketujuh*, Memiliki keahlian di bidang sosial, suka menolong, suka jika bawahannya maju, ramah dan luwes dalam bergaul. *Kedelapan*, Memiliki kecakapan menganalisis, merencanakan, mengorganisasi, mendelegasikan wewenang, menyusun konsep dan mengambil keputusan.

Sehingga dapat dimaknai bahwa pemimpin harus memiliki karakter kepemimpinan seperti memiliki kualitas yang baik dan kuat dalam berfikir, bersikap dan bertindak mengikuti nilai-nilai universal yang baik seperti kejujuran, keterpercayaan, tanggung jawab dan kepedulian.

Jika ditarik pada ranah pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik perlu dipimpin oleh seorang yang memiliki leadership yang kuat, hal ini karena tanggung jawab pemimpin menjadi posisi sentral dalam pengoptimalan jalannya pelayanan. Jika merujuk pada Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pembina (top manajemen) memiliki tanggungjawab untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab (middle manajemen). Dilanjutkan pada pasal 1 ayat 3 *a quo* menjelaskan bahwa pelaksana pelayanan publik (lower manajemen) adalah pejabat yang bekerja di dalam organisasi dengan tugas melaksanakan tindakan pelayanan publik. Sehingga Pembina harus memastikan pelaksanaan pelayanan publik berjalan efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Lalu sejauh mana peran pembina dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai standar? Seorang pembina secara prinsip harus melaksanakan fungsi *Pertama*, Perumusan Kebijakan : Menurut Dunn (2000) Perumusan kebijakan adalah mengembangkan dan sintesis alternatif pemecahan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. *Kedua*, pembinaan/pelatihan : Menurut Champates (2006) pembinaan/pelatihan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai tergantung orientasi fokus kerja yang dijalaninya. *Ketiga*, Pengawasan : Menurut Yohanes (2006) pengawasan merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi telah sesuai dengan kebijakan yang dibuat. *Keempat*, Pemberian sanksi : Menurut Miftah (1994) sanksi merupakan penerapan disiplin atas kesalahan yang dilakukan dengan tujuan memotivasi untuk berperilaku lebih disiplin, dan *Kelima*, Partisipasi masyarakat, Menurut Sumaryadi (2010) partisipasi masyarakat adalah pengikutsertaan dalam memberikan pendapat terkait pelaksanaan kebijakan.

Lalu apa yang menjadi acuan seseorang pemimpin? secara konseptual seorang pemimpin harus memiliki kepekaan dalam melihat situasi dan memiliki keyakinan dalam melakukan tindakan, sehingga perlu adanya batas atau tolak ukur dalam menjalankan tugasnya. Dalam pemerintahan seorang pemimpin memiliki batasan yaitu asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) yang sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, bahwa AUPB merupakan prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan dalam mengeluarkan keputusan atau tindakan dalam menyelenggarakan negara untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*)

Sehingga jika seorang pembina telah efektif melaksanakan kelima fungsi di atas serta memahami acuan bagi seorang pemimpin dalam menjalankan roda pemerintahan maka proses pelaksanaan pelayanan publik telah terintegrasi dengan baik antara pembina, penanggungjawab, pelaksana dan masyarakat. Karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dan pemerintah wajib memenuhinya.