

LAPORAN ADVOKASI
PENYUSUNAN STANDAR MINIMAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN KUPANG

11-12 JULI 2007



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG



LAPORAN ADVOKASI

PENYUSUNAN STANDAR MINIMAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN KUPANG

11-12 JULI 2007



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG



POKOK-POKOK LAPORAN ADVOKASI PENYUSUNAN STANDAR MINIMAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUPANG

A. Pendahuluan

Perhatian pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat, melalui perbaikan kualitas pelayanan publik telah dilakukan dengan pelbagai peraturan yang dikeluarkan seperti Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah No. 65/2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Peraturan MENPAN No. 20/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Tahun 2003 dikeluarkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Walaupun upaya ini belum maksimal, dimana masih terjadi pelbagai gelombang tuntutan masyarakat, atas ketidakpuasan pelayanan pemerintah, namun beberapa daerah telah berhasil menjadi daerah percontohan, dalam pelayanan perizinan dan non perizinan seperti misalnya Kabupaten Sragen, Jember, Solok, Yogyakarta dan sebagainya.

Salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan yaitu adanya standar. Untuk menyusun standar pelayanan ternyata banyak faktor yang harus dipertimbangkan, apalagi pelayanan publik dengan pelbagai karakteristiknya yang tidak mudah untuk diukur seperti halnya dengan barang swasta yang lebih dapat diatur dengan mekanisme pasar.

B. Bentuk Advokasi

Berupa perpaduan antara pembekalan, lokakarya dan pembimbingan. Ada dua tahap kegiatan yaitu:

- Tahap I berupa program 2 hari yaitu pembekalan dan pelatihan teknis
- Tahap II berupa praktek lapangan di lingkungan tugas masing-masing dan dimonitor oleh Pemkab. Kupang serta hasilnya akan dikonsultasikan kepada tim advokasi PKPPA I LAN Bandung.

C. Gambaran Umum Bentuk Advokasi

Advokasi Penyusunan Standar Minimal Pelayanan Publik mempunyai sasaran meningkatnya pemahaman, pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku (KSA), penyelenggaraan pelayanan prima berdasarkan standar pelayanan

minimal. Sedangkan output dari kegiatan ini adalah adanya konsep standar pelayanan minimal.

Tim fasilitator dapat merupakan gabungan antara fasilitator dari PKPPA I LAN Bandung dengan tim fasilitator yang ada di Pemda.

D. Pelaksanaan Program

1. Advokasi Penyusunan Standar Minimal Pelayanan Publik di Kabupaten Kupang berlangsung selama 2 hari bertempat di Dinas Sosial Kabupaten Kupang.
2. Hari pertama (11 Juli 2007) berisi pembekalan, sedangkan hari Kedua (12 Juli 2007) berisi praktek dan pelatihan.
3. Tim fasilitator dari PKPPA I LAN Bandung adalah
 - DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ. (Instruktur)
 - Wawan Dharma Setiawan, SH., M.Si. (Instruktur)
 - Putri Wulandari, S.Si. (Pembantu Instruktur)
4. Peserta advokasi berjumlah 34 orang pada hari pertama dan 25 orang pada hari kedua (daftar peserta terlampir).
5. Bahan pembekalan berisi:
 - Konsepsi dan Kebijakan Pelayanan Publik
 - Pelayanan Prima Sektor Publik
 - Standard Pelayanan Publik dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah
 - Mutu Pelayanan
 - Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan
 - Performance Indicators (PIs) in Local Government

E. Penutup

Demikian pokok-pokok kegiatan Advokasi Penyusunan Standar Minimal Pelayanan Publik di Kabupaten Kupang yang dapat kami laporkan.

JADWAL ADVOKASI
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL KABUPATEN KUPANG

Rabu, 11 Juli 2007

Waktu	Materi	Nara Sumber
08.00-08.45	Pembukaan	Asisten Pemerintahan Kabupaten Kupang
08.45-09.30	Kebijakan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Prima di Kabupaten Kupang	Asisten Pemerintahan Kabupaten Kupang
09.30-09.45	Coffe Break	
09.45-10.30	Konsepsi dan Kebijakan Pelayanan Publik	Tim
10.30-11.15	Lanjutan Konsepsi dan Kebijakan Pelayanan Publik	Tim
11.15-12.00	Pelayanan Prima Sektor Publik	Tim
12.00-13.00	Istirahat	
13.00-13.45	Lanjutan Pelayanan Prima Sektor Publik	Tim
13.45-14.30	Standard Pelayanan Publik dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah	Tim
14.30-15.15	Lanjutan Standard Pelayanan Publik dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah	Tim
15-15-15.30	Coffe Break	
15.30-16.15	Mutu Pelayanan	Tim
16.15-17.00	Lanjutan Mutu Pelayanan	Tim
17.00-17.45	Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan	Tim
17.45-18.30	Lanjutan Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan	Tim

Kamis, 12 Juli 2007

Waktu	Materi	Nara Sumber
08.00-08.45	Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Tim
08.45-09.30	Lanjutan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Tim
09.30-09.45	Coffe Break	
09.45-10.30	Lanjutan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Tim
10.30-11.15	Lanjutan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Tim
11.15-12.00	Lanjutan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Tim
12.00-13.00	Istirahat	
13.00-13.45	Lanjutan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Tim
13.45-14.30	Performance Indicators (PIs) in Local Government	Tim
14.30-15.15	Lanjutan Performance Indicators (PIs) in Local Government	Tim
15-15-16.00	Penutup	Kabag Organisasi Kabupaten Kupang



Konsepsi dan Kebijakan Pelayanan Publik

DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG



KONSEPSI DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

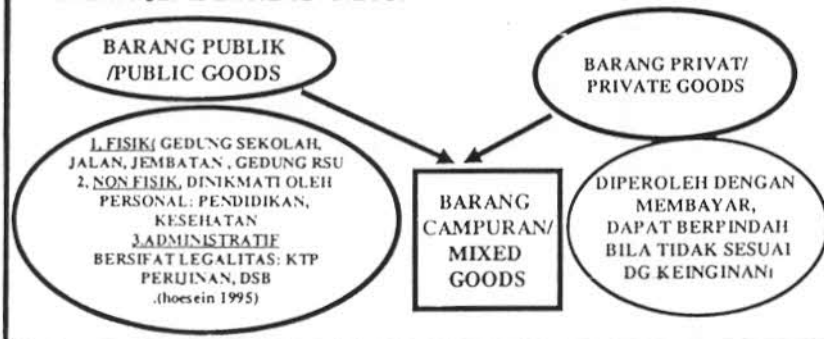
DISIAPKAN DALAM RANGKA DIKLAT DAN ADVOKASI
PELAYANAN PRIMA
2006

PENGERTIAN KONSEP, DAN KEBIJAKAN SERTA KBIJAKAN PUBLIK

- KONSEP ADALAH-
- DESKRIPSI CIRI ESENSI DARI SEJUMLAH SESUATU, CONTOH ADANYA CIRI ESENSIAL GAJAH /KUDAMENGGAMBARKAN GAJAH-/KUDA
- KONSEP ADA 2 YAITU KONSEP EKSISTENSIAL DAN KONSEP IDEALISASI (MUHADJIR, 2000:85)
- KEBIJAKAN PUBLIK ADALAH-
- *it is concerned with how issues and problems come to be defined and constructed and how they are placed on the political and policy agenda (Dewey,1927); what the government do, why they do it, and what difference it makes (Dye,1976;1)*

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN

- 1. PELAYANAN ADALAH AKTIVITAS /MANFAAT YANG DITAWARKAN OLEH SUATU ORGANISASI/PERORANGAN KEPADA KONSUMEN /YANG DILAYANI, YANG BERSIFAT TIDAK BERWUJUD DAN TIDAK DAPAT DIMILIKI. (DAVIDDOW DAN UTTAL, 1989)
- 2. ADA 3 JENIS LAYANAN YAITU:



JAT JAT WIRUADINATA

3

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJJUTAN

- 3. CUSTOMER ADALAH MASYARAKAT YANG MEMPEROLEH MANFAAT DARI AKTIVITAS YANG DILAKUKAN OLEH ORGANISASI/ PETUGAS
- 4. KARAKTERISTIK PELAYANAN : TIDAK DAPAT DIRABA, MERUPAKAN TINDAKAN NYATA, BERSIFAT TINDAK SOSIAL, PRODUKSI DAN KONSUMSI SULIT UNTUK DIPISAHKAN. (NORMANN, 1991)
- 5. KARAKTERISTIK BARANG PUBLIK DAN BARANG PRIVAT:

BARANG PUBLIK (PUBLIC GOODS)

- 1. NON EXCLUSIVE
- 2. NON DIVISIBLE
- 3. NON RIVALNESS

BARANG PRIVAT/ PRIVATE GOODS:

- 1. EXCLUSIVE
- 2. DIVISIBLE
- 3. RIVALNESS

JAT JAT WIRUADINATA

4

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 6, KONSEP BARANG LAYANAN (SAVAS, 1987)

1. BARANG PRIVAT/PRIVATE GOODS:
BARANG YANG DIGUNAKAN UNTUK MEME
NUHI KEPENTINGAN INDIVIDU BERSIFAT PRIVAT

2. TOLL GOODS:
BARANG DIKONSUMSI BERSAMA,
PARA PENGGUNA HARUS MEMBAYAR

3. COLLECTIVE GOODS
BARANG DIGUNAKAN /DIKONSUMSI BERSAMA, KOLEKTIF
SECARA TERUS MENERUS
PENGUNAAN OLEH MASING-MASING INDIVIDU SULIT DIUKUR
TIDAK BISA DISEDIAKAN OLEH PASAR
DIBAYAR MELALUI PAJAK

4. COMMON POOL GOODS
PARA PENGGUNA TIDAK MAU BAYAR
DIGUNAKAN DAN DIMILIKI BERSAMA, SECARA UMUM
TIDAK ADA YANG BERSEDIA MENGADAKAN BARANG TERSEUT

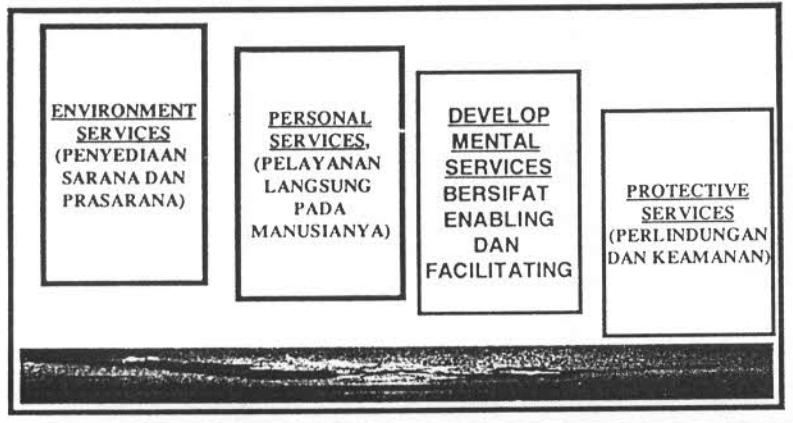
BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 7, PENGERTIAN PELAYANAN UMUM/PELAYANAN PUBLIK

SEGALA SESUATU YANG DISEDIAKAN
BAIK OLEH PEMERINTAH ATAU SWASTA
KARENA MASYARAKAT UMUMNYA
TIDAK DAPAT MEMENUHI
KEBUTUHANNYA SENDIRI,
KECUALI SECARA KOLEKTIF
DALAM RANGKA MEMENUHI
KESEJAHTERAAN SOSIAL
SELURUH MASYARAKAT
(LONSDALE, 1994)

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 8.FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN UMUM



JAT JAT WIRUADINATA

7

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 9.JENIS PELAYANAN BERDASARKAN STRUKTUR PELAYANAN



JAT JAT WIRUADINATA

8

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

- 10 PELAYANAN SEBAGAI SUATU SISTEM, MEMPUNYAI 2 PENGERTIAN YAITU:

SISTEM SEBAGAI METODE DISEBUT

PRESPEKTIF

1. MEMILIKI CIRI SBG. TRANSFORMASI
2. MEMILIKI SASARAN

CONTOH: MOBIL UNTUK LAYANAN TRANSPORTASI YANG EKONOMIS.

SISTEM SEBAGAI ENTITY

DISEBUT DESKRIPTIF

1. MEMILIKI CIRI SBG. TRANSFORMASI
2. MEMILIKI TUJUAN

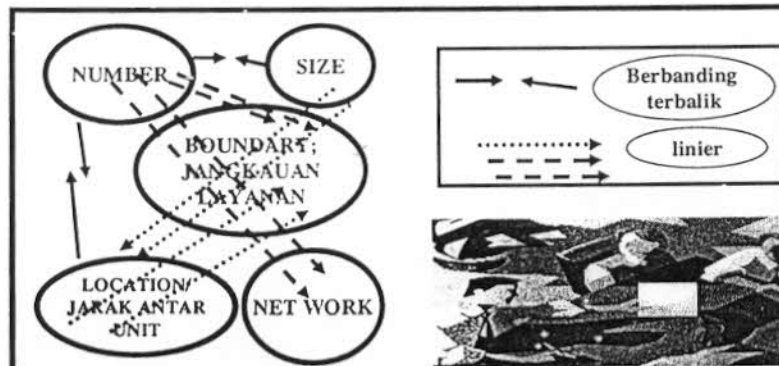
CONTOH: GAMBARAN SEBUAH MOBIL SEBAGAI SUATU SISTEM

JAT JAT WIRUADINATA

9

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

- 11 UNSUR-UNSUR PELAYANAN

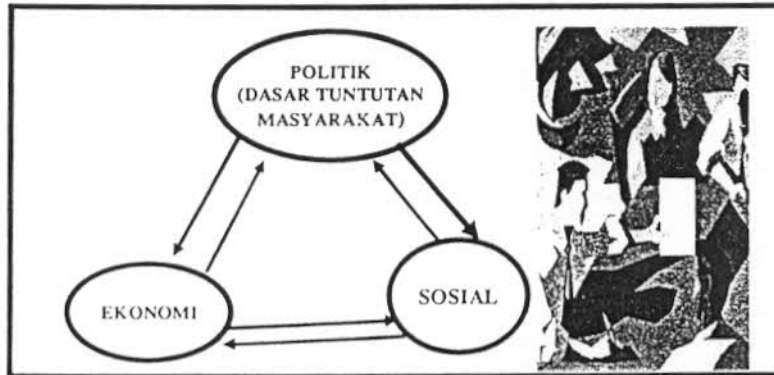


JAT JAT WIRUADINATA

10

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 12. LANDASAN PELAYANAN PUBLIK



JAT JAT WIRJADINATA

11

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 13. PANDANGAN POLITIK

- (PANDANGAN TERHADAP ADANYA NEGARA BERDASARKAN PEMIKIR YUNANI TENTANG NEGARA DAN MASYARAKAT A.L. SOCRATES (469-399); PLATO (429-347); ARISTOTELES (384-322))

NEGARA DISEBUT POLIS DAN SERING MENGALAM PERTUKARAN SISTEM PEMERINTAHAN DARI:
MONARKI---
ARISTOKRASI---
TIRANI-----
DEMOKRASI-----
ANARKHII-----

SEBAGAI PERANGSANG UNTUK MENJAWAB MASALAH MASALAH POLITIK

NEGARA DISAMAKAN DENGAN MASYARAKAT DAN MASYARAKAT DISAMAKAN DENGAN NEGARA

MASALAH YANG DIBICARAKAN ADALAH YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPENTINGAN UMUM

JAT JAT WIRJADINATA

12

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN ---LANJUTAN

■ 14 AGAR PELAYANAN MAMPU MEMENUHI KEBUTUHAN MASYARAKAT (STEWART)

PELAYANAN DITUJUKAN UNTUK PUBLIK DAN BUKAN SEBALIKNYA

PELAYANAN DILAKUKAN ATAS DASAR KETERBUKAAN ORGANISASI GUNA MEMPER MUDAH MELIHAT KEBUTUHAN PUBLIK

PELAYANAN PUBLIK HARUS LEBIH TERBUKA THDP PUBLIK DARIPADA TERHADAP ORGANISASI

PELAYANAN PUBLIK BERORIEN TASI SECARA PRAKTIS KEPADA: AKSES, PEMBELAJARAN, PENGUKURAN KINERJA, PROSEDUR, HARUS DIBANGUN SECARA HOLISTIK

HANYA PUBLIK YANG PALING TAHU AKAN KEBUTUHANNYA, DAN BUKAN HANYA BERDASARKAN HASIL PENELITIAN PEMBERI LAYANAN.

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 15. PANDANGAN EKONOMI

EKONOMI UMUMNYA MEMAKSIMUMKAN KEKAYAAN DENGAN SUMBER-SUMBER YANG MINIMUM UNTUK MEMPEROLEH KEUNTUNGAN MAKSIMUM

EKONOMI DG DEMIKIAN HARUS MULAI MEMBERI MAKNA PADA KONSEP PROPERTIES DAN LEMBAGA PERTUKARAN SEPERTI DIMAKSUD ADAM SMITH TENTANG BARTER DAN PETUKARAN



BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 16. EKONOMI SEBAGAI ILMU PERTUKARAN (CATALLAXY)

PENDEKATAN EKONOMI SEBAGAI SUBYEK PENCAPAIAN TUJUAN DENGAN MEMPERHATIKAN LANSUNG KEPADA PROSES PERTUKARAN, PERDAGANGAN ATAU PERJANJIAN KONTRAK SEHINGGA MEMPERHATIKAN SPONTANITAS/KOORDINASI SPONTAN DALAM TEORI EKONOMI

PENDEKATAN DIATAS TELAH MERUBAH PERTUKARAN YANG SEDERHANA KEPADA PERTUKARAN YANG LEBIH KOMPLEKS SEHINGGA TUMBUH ADANYA KONSENSUS SUKARELA,

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 17 PERBEDAAN KARAKTERISTIK ANTARA PELAYANAN PUBLIK DENGAN PELAYANAN PRIVAT

PELAYANAN PUBLIK

1. DASAR HUKUM DOMINAN
2. WIDE STAKEHOLDERS
3. BERTUJUAN SOSIAL
4. TUNTUTAN AKUNTABILITAS KEPADA PUBLIK SANGAT TINGGI
5. INDIKATOR KINERJA KOMPLEKS DAN MUDAH DIPERDEBATKAN

PELAYANAN PRIVAT

1. BERDASARKAN KEBIJAKAN DIREKSI
2. FOKUS PADA STAKEHOLDERS
3. PROFIT MOTIVE
4. AKUNTABILITAS KEPADA SHAREHOLDERS
5. KINERJA BERDASARKAN KINERJA MANAJEMEN
6. TIDAK TERKAIT DENGAN ISSUE POLITIK

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

18..ADA 2 ORIENTASI KEGIATAN PELAYANAN :

VALUE -RATIONALITY
KEGIATAN SCARA SADAR
DITENTUKAN
OLEH NILAI-NILAI INDIVIDU
DEMI KEPENTINGAN
MASYARAKAT, SEHINGGA SUATU
KEGIATAN MUNGKIN
DILAKUKAN TANPA
MEMPERHATIKAN
KONSEKUENSINYA,

INSTRUMENTAL
RATIONALITY
KEGIATAN DILAKUKAN ATAS
DASAR PERHITUNGAN,
PERTIMBANGAN
ATAS MAKSUD DAN
KONSEKUENSINYA

AKIBATNYA: TERJADI TUNTUTAN MASYARAKAT YANG BERBEDA-BEDA
SEBAGAI AKIBAT PERBEDAAN NILAI,

JAT JAT WIRJADINATA

17

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

19..TUNTUTAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN 5 STRATEGI /REINVENTING GOVERNMENT-BANISHING BUREACRACY (OSBORNE-GAEBLER- PLASTRIK)

PENDONGKRAK/LEVER

- 1 PURPOSE
2. INCENTIVES
3. ACCOUNTABILITY
4. POWER
- 5, CULTURE

STRATEGY

- 1.CORE
STRATEGY
2. CONCEQUENCIES
STRATEGY
3. CONTROL STRATEGY
4. CULTURE STRATEGY

PENDEKATAN/APPROACH

- 1.KEJELASAN TUJUAN,
PERAN,DAN ARAH,
2. KOMPETISI YANG
TERKENDALI,USAHA
DAN KINERJA
3. PILIHAN PELANGGAN,
PERSAINGAN DAN JA
MINAN KUALITAS PE
LANGGAN
4. PEMBERDAYAAN OR
GANISASIONAL, PEGAWAI
DAN KOMUNITAS
5. MERUBAH KEBASAAN,
MENYENUH HATI NURANI,
PENGUASAAN JALAN FIKIRAN

JAT JAT WIRJADINATA

18

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

20. LIMELAM GAP PELAYANAN SEBAGAI DASAR UKURAN KEPUASAN

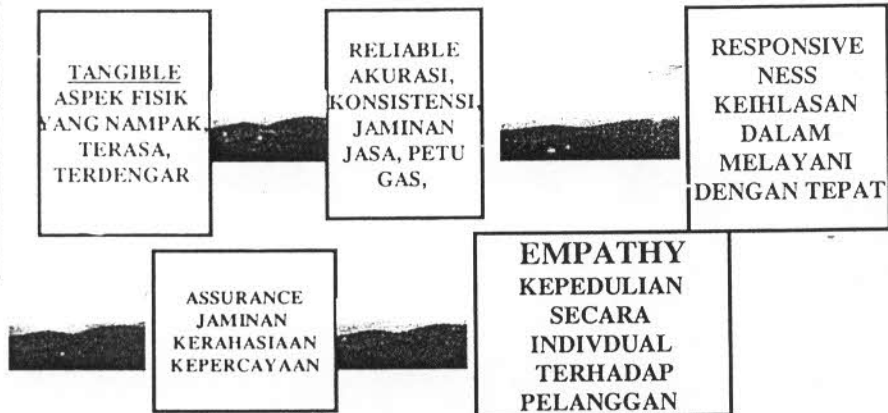


JAT JAT WIRUADINATA

19

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

21. LIMA DIMENSI PELAYANAN SEBAGAI INDIKATOR AKUNTABILITAS PELAYANAN



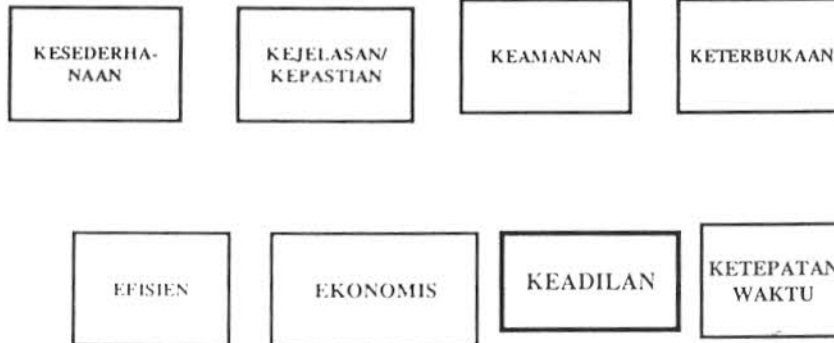
JAT JAT WIRUADINATA

20

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



22. SENDI-SENDI TATA LAKSANA PELAYANAN UMUM



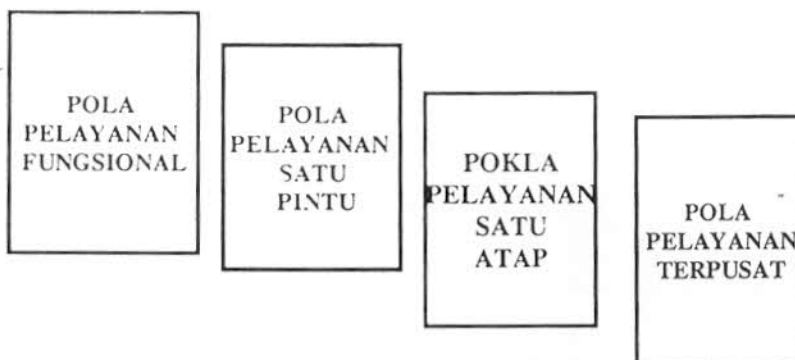
JAT JAT WIRUADINATA

21

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



23. POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN UMUM



JAT JAT WIRUADINATA

22

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



24. MODEL PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN

LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION:

PERCEIVED QUALITY SERVICE
EXPECTED QUALITY SERVICE

JAT JAT WIRUADINATA

23

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



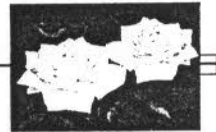
24. SUPPLEMEN PELAYANAN DALAM SETIAP ORGANISASI

INGFOR MATION	CONSUL TATION	ORDER TAKING	HOSPITALITY
CARETAKING	EXCEPTION	BILLING	PAYMENT

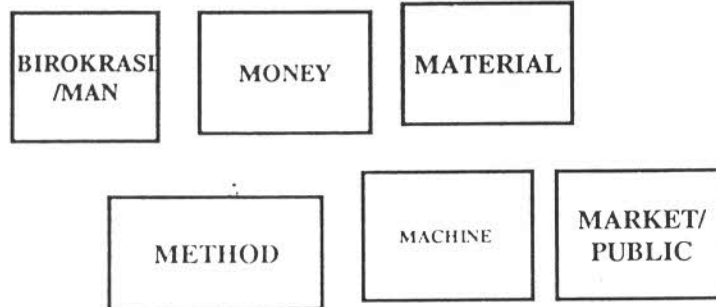
JAT JAT WIRUADINATA

24

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



25. DIMENSI ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK



JAT JAT WIRUADINATA

25

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



25. DIMENSI POLITIK MERUPAKAN UNSUR GOOD GOVERNANCE.



JAT JAT WIRUADINATA

26

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



25. DIMENSI POLITIK MERUPAKAN UNSUR GOOD GOVERNANCE.

PARTISIPASI
MASYARAKAT PADA
PROSES PERENCANAAN
PELAKSANAAN,
EVALUASI

AKUNTABILITAS

DEMOKRASI

TRANSPARANSI

6 PRASYARAT DASAR TUMBUHNYA GOOD GOVERNANCE:
SADAR AKAN HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT- TRANSPARANSI,-KEBEBASAN PERS,-
KEBEBASAN BEREKSPRESI, PEJABT DIPILIH LANGSUNG OLEH MASYARAKAT,-ADANYA
PEMISAHAN KEKUASAAN

JAT JAT WIRUADINATA

27

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



26. EKSTERNALITAS YAITU KONDISI DIMANA MANFAAT SESEORANG DIRASAKAN
TIDAK HANYA KARENA BARANG ATAU JASA YANG DIKONSUMSINYA AKAN
TETAPI JUGA TERGANTUNG KEPADA AKTIVITAS ORANG LAIN BAIK YANG
MEMBERIKAN DAMPAK POSITIF MAUPUN MEMBERIKAN DAMPAK NEGATIF, JENIS
EKSTERNALITAS:

ADANYA
INTERDEPENDENSI
ANTARA INDIVIDU
YG SATU DAN LAINNYA
DILUAR MEKANISME
PASAR TANPA ADANYA
KOMPENSASI
ATAU
INTER NALISASI

SIFAT EKSTERNALITAS

RECIPROCAL

SATU ARAH

MARGINAL

INFRA
MARGINAL

JAT JAT WIRUADINATA

28

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN



27. SOLUSI TERHADAP EKSTERNALITAS

1. PENETAPAN
PAJAK

2. REGULASI OUTPUT DAN
INPUT PRODUSEN

3. SUBSIDI

4. UNITISASI

KRITERIA YANG DIGUNAKAN ADALAH PARETO DIMANA KEUNTUNGAN
HARUS LEBIH BESAR DARI PENGORBANAN

JAT JAT WIRUADINATA

29

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

- 28. PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
- 1. COSTUMER COMPLAIN HANDLING
 - EMPATI TERHADAP PELANGGAN YANG MARAH
 - KECEPATAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
 - KEWAJARAN/KEADILAN DALAM PEMECAHAN MASALAH
 - KEMUDAHAN DALAM MENGHUBUNGI PEMBERI LAYANAN,
- 2. SERVICE PERFORMANCE STRATEGY
- JANGAN BERHENTI MEMBERIKAN
PEKAYANAN PRIMA PADA SATU TITIK,
KEMBANGKAN KEPUASAN LEBIH LANJUT.

JAT JAT WIRUADINATA

30

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

■ 29. MEMBANGUN PELAYANAN PRIMA

- 1. . PENTINGNYA VISI
- 2. PENTINGNYA MISI
- 3. PENTINGNYA TUJUAN
- 4. PENTINGNYA SASARAN
- 5. PENTINGNYA PEMIMPIN YANG MEMILIKI KARAKTERISTIK PELAYANAN SBB.:MAMPU MENDENGAR,EMPATI, MENYEMBUHKAN, KESADARAN, MAMPU MELAKUKAN PERSUASI, KONSEPTUAL, MERAMALKAN, MELAYANI, KOMITMEN TERHADAP PENGEMBANGAN MANUSIA DAN PERTUMBUHANNYA, MEMBANGUN MASYARAKAT.
- 6. MEMBANGUN CITRA POSITIF

BERBAGAI KONSEP PELAYANAN --- LANJUTAN

- 3 HAMBATAN PENGEMBANGAN SISTEM
- MANAJEMEN KUALITAS
- 1. KESENJANGAN KOMITMEN MANAJEMEN
- 2. KESENJANGAN PENGETAHUAN TTG KUALITAS PELAYANAN
- 3. KETIDAK MAMPUAN MERUBAH KULTUR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
- 4.KELEMAHAN PERENCANAAN KUALITAS SBG PEDOMAN
- 5. BELUM OPTIMALNYA IMPLEMENTASI DIKLAT PELAYANAN
- 6. KESENJANGAN LEARNING ORGANIZATION
- 7. STRUKTUR ORGANISASI TIDAK MENDUKUNG
- 8. KEKURANGAN JUMLAH SDM
- 9. SISTEM REWARDS TIDAK TEPAT.
- 10. KEGAGALAN ADOPSI MANAJEMEN KUALITAS KEDLAM ORGANISASI
- 11. KURANG TEPAT SISTEM PERHATIAN TERHADAP PELANGGAN
- 12. PEMBERDAYAA DAN KERJASAMA KURANG BERHASIL

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN

- 1. TITIK BAHAYA INFORMASI SEBAGAI BAHAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN:
- 2. BAHWA TINDAKAN KOLEKTIF DALAM PERUMUSAN KEBIJAKAN PENTING UNTUK OPTIMALISASIMEKANISME KOLEKTIF YAITU ANTARA PASAR-PEMERINTAH ALTRUISME DAN ANARKHI
- 3 TITIK BAHAYA ADALAH SBB.:

ADANYA
ASYMMETRIC
INFORMATION
KARENA
KETERBATASAN
PEMILIKAN
INFORMASI TERU=
TAMA TTG.
TRANSAKSI
DARI PARA
PELAKU
EKONOMI

TERJADINYA
HIDDEN
INFORMATION
KARENA
KETERBATASAN
PENGETAHUAN
PARA
PELAKU
TRANSAKSI

ADANYA
OPPORTUNISTIC
BEHAVIOR
YANG
MENGUNAKAN
INFORMASI
UNTUK
KEUNTUNGAN
PRIBADI

JAT JAT WIRUADINATA

33

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN

- 4, :HIERARKHI PROSES KEBIJAKAN (BROMLEY, 1993)

ADANYA
POLICY LEVEL DIMANA
TERDAPAT
INSTITUTIONAL
ARRANGEMENT

ADANYA
ORGANIZATIONAL
LEVEL DIMANA
TERDAPAT
INSTITUTIONAL
ARRANGEMENT

ADANYA OPERATIO-
NAL LEVEL DIMANA
TERDAPAT PATTERN
OF INTERACTION.
OUTCOMES
ASSESMENT.

JAT JAT WIRUADINATA

34

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN--LANJUTAN

- 5. ALTERNATIF ARRANGEMENT FOR PROVIDING GOODS AND SERVICES
- 1. GOVERNMENT SERICE,
- 2. GOVERNMENT VENDING,
- 3. INTERGOVERNMENTAL AGREEMENT;
- 4. CONTRACTING
- ; 5. EXCLUSIVE FRANCHISE; 6. MULTIPLEFRANCHISE ; 7. VOUCHER;
- 8. GRANT ARRANGEMENT;
- 9. VOLUNTARY ARRANGEMENT;
- 10.VOLUNTARY ARRANGEMENT DAN CONTRACTING ;
- 11. MARKET ARRANGEMENT;
- 12. SELF SERVICE ARRANGEMENT.

JAT JAT WIRUADINATA

35

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN--LANJUTAN

- 6. KETERPADUAN KEBIJAKAN DAN STRATEGI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK.

USAHA PADA
TINGKAT
KEBIJAKAN UMUM
1. PERAN DAN FUNGSI
MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK
2. SDAYA KEUANGAN.
ANGGARAN DAN PENGADAAN
3. SDM DAN PERSONALIA
ASPEK HUKUM, PERATURAN
KETEN TUAN PEMERINTAH
5. BUDAYA, NILAI DAN
SIKAP PARA PEJABAT DAN
PEGAWAI,

PADA TINGKAT
STRATEGI UMUM
1. STRATEGI INTI
2. STRATEGI KONSE-
KUENSI
3. STRATEGI PELANGGAN
4. STRATEGI PENGEN-
DALIAN
5. STRATEGI BUDAYA

PADA TINGKAT
STRATEGI
PELAYANAN
1. MENUMBUH KEM-
BANGKAN PRINSIP
KPEMIMPINAN
PELAYANAN
2. MEMBANGUN SDM
KUALITAS PELAYANAN
3. MENCIPTAKAN
STRATEGI PELAYANAN
(RELIABILITAS, SUR-
PRISE, RECOVERY,
FAIRNESS)
4. IMPLEMENTASI MELALUI
STRUKTUR, TEKNOLOGI, MA-
NUSIA
5. PENGUKURAN
KEPUASAN PUBLIK

JAT JAT WIRUADINATA

36

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN--LANJUTAN

- 7. BERBAGAI. KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
- A. PP NO 101/2000 TENTANG DIKLAT JABATAN PNS
- B, INPRES NO 5/1984 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PRIJINAN BIDANG USAHA
- C.KEPMENPAN 81/1993 TENTANG PEDOMAN TATALAKSANA PELAYANAN UMUM
- D.INPRES 1/1995 TENTANG PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU
- E. SE MENKOWASBANGNO 56/WASBANGPAN
- F. PPERMENPAN NO.PER/20 /M.PAN /04/2006 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
- G. PERMENPAN NO.PER/ 26/ M.PAN/05/2006 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR KABUPATEN/KOTA.

JAT JAT WIRJADINATA

37

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN--LANJUTAN

- 8. F. PPERMENPAN NO.PER/20 /M.PAN /04/2006 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK MENGATUR ANTARA LAIN HAL-HAL SBB.:
- I. PENGERTIAN UMUM MENGENAI : PELAYANAN PUBLIK, STANDARD PELAYANAN, MANAJEMEN PELAYANAN DAN BIAYA PELAYANAN
- II. PRINSIP PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN
- III. KOM[ONEN STANDARD PELAYANAN PUBLIK
- IV, LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN.
- V. PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS PEKLAYANAN
- VI,LEMBAR KERJA PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN.
-

JAT JAT WIRJADINATA

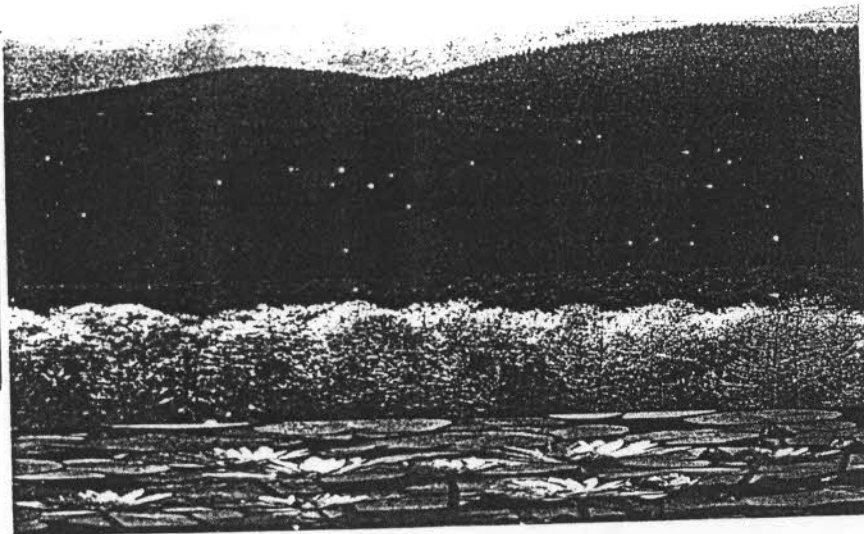
38

ASPEK KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN--LANJUTAN

- 9. PERMENPAN NO. PER/ 26/ M. PAN/ 05/ 2006 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PELAKSANAAN KOMPETISI ANTAR KABUPATEN/ KOTA. DALAM HAL INI DIATUR A.L. KOMPONEN DAN INDIKATOR PENILAIAN SBB.:
- 1. KEBIJAKAN DEREGULASI DAN DEBIROKRATISASI PELAYANAN PUBLIK
- 2. KEBIJAKAN PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT
- 3. KEBIJAKAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENERAPAN SANGSI
- 4. PEMBINAAN TEKNIS TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK
- 5. KEBIJAKAN KORPORATISASI UNIT PELAYANAN PUBLIK
- 6. PENGEMBANGAN MANAJEMEN PELAYANAN KEBIJAKAN PENINGKATAN PROFESIONALISME PEJABAT/ PEGAWAI DIBIDANG PELAYANAN PUBLIK
- 7. PENGHARGAAN DIBIDANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
- 8. KEBIJAKAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN DAN KESEJAHTERAAN
- 9. KEBIJAKAN DALAM MENDORONG PEMBANGUNAN EKONOMI DAERAH
- KEBIJAKAN PENGEMBANGAN DAN PEMANFAATAN E-GOVERNMENT
- 10. PENERAPAN STANDARD ISO 9001-2000

JAT JAT WIRUADINATA

39



KRITERIA KINERJA PELAYANAN PUBLIK

■ ADA 5 KRITERIA

POLITIS

LEGALITAS

PROSEDURAL

PEDEKATAN
RESPONSIVE

PNDEKATAN
MANAJERIAL:

1. SASARAN JELAS
2. MEASURABLE
3. SIST INFORMASI
4. INTERPRETASI
5. EVALUASI
6. KOREKSI

JAT JAT W

41

CORE PUBLIC SERVICE (PELAYANAN PUBLIK INTI)

- PELAYANAN YANG PENTING UNTUK PROTEKSI DAN PROMOSI AGAR MASYARAKAT DALAM KEADAAN BAIK, BERADA PADA POSISI DIMANA PASAR TIDAK MAMPU MENJANGKAUNYA, BAHKAN TIDAK MAMPU UNTUK MELAKUKAN PENDEKATAN SOSIAL YANG OPTIMAL. (HEWS): HEALTH, EDUCATION, WELFARE, SECURITY.

JAT JAT W

42

Pelayanan Prima Sektor Publik

DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG

PELAYANAN PRIMA SEKTOR PUBLIK

(disiapkan oleh : Dr. Jat Jat Wirijadinata Mag.rer.Publ.)



JAT JAT
WIRIJADINATA

1

PELAYANAN

✦ PELAYANAN :



ADALAH AKTIVITAS /
MANFAAT YANG DITAWARKAN
OLEH SUATU ORGANISASI
ATAU PERORANGAN KEPADA
YANG DILAYANI YANG
BERSIFAT TIDAK BERWUJUD
DAN TIDAK DAPAT DIMILIKI

JAT JAT
WIRIJADINATA

2

PELAYANAN UMUM
(Kep Menpan no 81/93 , Tentang
Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum)



**BENTUK KEGIATAN
PELAYANAN YANG DILAKSANAKAN OLEH
INSTANSI PEMERINTAH BAIK DI PUSAT
MAUPUN DI DAERAH, OLEH BUMN DAN
BUMD DALAM BENTUK BARANG DAN JASA
DALAM RANGKA PEMENUHAN KEBUTUHAN
MASYARAKAT SESUAI DENGAN PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN**

JAT JAT
WIRIJADINATA

3

PUBLIC SERVICE
(L.E. LONSDALE)

**" SOMETHING MADE AVAILABLE
TO THE WHOLE OF THE POPULATION
AND IT INVOLVES THINGS WHICH
PEOPLE CANNOT NORMALLY PROVIDE
THEMSELVES (BUT COLLECTIVELY)"**



JAT JAT
WIRIJADINATA

4

PELAYANAN PRIMA



- * 1. PELAYANAN PRIMA ADALAH PELAYANAN YANG DIANGGAP TERBAIK (BILA BELUM MEMILIKI STANDARD)
- * 2. PELAYANAN PRIMA ADALAH PELAYANAN YANG SESUAI ATAU MELEBIHI STANDARD
- * (BAGI YANG SUDAH MEMILIKI STANDARD)
- * 3. MUTLAK DI BUATKAN STANDARD PELAYANAN SEBAGAI ALAT UKUR DALAM MENENTUKAN APAKAH SUDAH SESUAI DENGAN KRITERIA PELAYANAN PRIMA

JAT JAT
WIRIJADINATA

5

STANDARD PELAYANAN

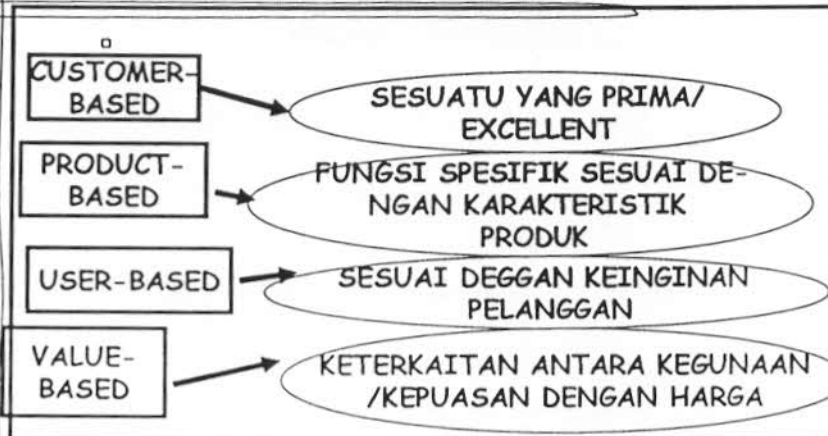
STANDARD
PELAYANAN ADALAH
SUATU TOLOK UKUR YANG
DIPERGUNAKAN
UNTUK ACUAN PENILAIAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI KOMITMEN ATAU
JANJI PENYEDIA PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN
UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN
YANG BERKUALITAS



JAT JAT
WIRIJADINATA

6

KUALITAS/MUTU PELAYANAN (EVANS & LINDSAY, 1997)



JAT JAT
WIRIJADINATA

7

DIMENSI MUTU PELAYANAN

1. TAMPAK NYATA (FASILITAS)
2. DAYA UJI (DPT DIANDALKAN)
3. DAYA TANGGAP (KESEDIAAN MEMBANTU)
4. KETERAMPILAN/PENGETAHUAN
5. KERAMAHAN
6. KREDIBILITAS (DAPAT DIPERCAYA)
7. KEAMANAN (BEBAS DARI RISIKO)
8. AKSES (KEMUDAHAN UNTUK DIHUBUNGI)
9. KOMUNIKASI (KESEDIAAN MEMBERI INFORMASI DAN MENDENGARKAN PELANGGAN)
10. PENUH PENGERTIAN (EMPATHY)



JAT JAT
WIRIJADINATA

8

SENDI-SENDI PELAYANAN PRIMA (KEPMENPAN 81/93)

- # 1. KESEDERHANAAN
- # 2. KEJELASAN/KEPASTIAN
- # 3. KEAMANAN
- # 4. KETERBUKAAN
- # 5. EFISIEN
- # 6. EKONOMIS
- # 7. Keadilan
- # 8. KETEPATAN WAKTU

JAT JAT
WIRIJADINATA



SUPLEMEN PELAYANAN DALAM SETIAP ORGANISASI

- # 1. INFORMATION
- # 2. CONSULTATION
- # 3. ORDER TAKING
- # 4. HOSPITALITY
- # 5. CARE TAKING
- # 6. EXCEPTIONS
- # 7. BILLING
- # 8. PAYMENT

JAT JAT
WIRIJADINATA



10

PENGELOMPOKAN PELAYANAN

- # 1. PELAYANAN ADMINISTRATIF
- # 2. PELAYANAN BARANG
- # 3. PELAYANAN JASA

JAT JAT
WIRIJADINATA

11

ANALISIS PELAYANAN

- # 1, ,PROSES, PROSEDUR



- # 2. PERSYARATAN
- # 3. SARANA DAN PRSARANA YANG DIBUTUHKAN, BIAYA, WAKTU

JAT JAT
WIRIJADINATA

12

MERANCANG PELAYANAN PUBLIK

- # 1. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN
- # 2. IDENTIFIKASI PELANGGAN
- # 3. IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN
- # 4. PERUMUSAN VISI DAN MISI PELAYANAN

MEKANISME PENANGANAN KELUHAN

- # 1. PENENTUAN PRIORITAS
- # 2. PENGEMBANGAN PROSDUR PENERIMAAN KELUHAN
- # 3. PENENTUAN PEJABAT YANG MENANGANI
- # 4. PEMECAHAN MASALAH
- # 5. PENENTUAN STANDAR WAKTU PENYELESAIAN

MERANCANG PELAYANAN PUBLIK

- # 1. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN
- # 2. IDENTIFIKASI PELANGGAN
- # 3. IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN
- # 4. PERUMUSAN VISI DAN MISI PELAYANAN

JAT JAT
WIRIJADINATA

15

Standard Pelayanan Publik dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah

DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG

STANDARD PELAYANAN PUBLIK DALAM MEREALISASIKAN AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH

Oleh: Jat Jat Wirijadinata

I. PENDAHULUAN

Perhatian pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat, melalui perbaikan kualitas pelayanan public telah dilakukan dengan pelbagai peraturan yang dikeluarkan seperti Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah No 65/2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Peraturan Menteri PAN N0. 20/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Tahun 2003, dikeluarkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat. Oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Republik Indonesia.

Walaupun upaya ini belum maksimal, dimana masih terjadi pelbagai gelombang tuntutan masyarakat, atas ketidak puasan pelayanan pemerintah, namun beberapa daerah telah berhasil menjadi daerah percontohan, dalam pelayanan perizinan dan non perizinan seperti misalnya Kabupaten Sragen , Jembrana, Solok, Yogyakarta dsb.

Salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan yaitu adanya standard. Untuk menyusun standard pelayanan ternyata banyak factor yang harus dipertimbangkan, apalagi pelayanan public dengan pelbagai karakteristiknya yang tidak mudah untuk diukur seperti halnya dengan barang swasta yang lebih dapat diatur dengan mekanisme pasar.

Untuk menelaah standard pelayanan , terutama dalam mewujudkan akuntabilitas kinerja pelayanan public yang disediakan pemerintah akan dibahas berturut-turut hal-hal sbb. :

- A. Akuntabilitas Pelayanan
- B. Kualitas Pelayanan Publik
- C. . Standard Pelayanan Publik
- D. Langkah Penyusunan Standard Pelayanan.

II. AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Akuntabilitan Pelayanan Publik seperti dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1988:5) adalah sbb. :

“ –public service accountability involves the methods by which a public agency or public official fullfills its duties and obligations, and the process by which that agency or the public official is required to account for such actions”

(akuntabilitas pelayanan public termasuk didalamnya metode yang digunakan instansi atau pegawai negeri dalam memenuhi kewajibannya dan keharusan-keharusan serta proses yang seharusnya dijalankan) Dipandang sebagai strategi untuk menjamin kepatuhan terhadap standard yang telah disepakati, dan untuk meminimalkan penyalahgunaan wewenag, maka akuntabilitas pelayanan public mensyaratkan adanya 5 elemen sebagai berikut:

a. *Administrative/organizational Accountability* ,

yaitu ada kejelasan hierarkhis dan tanggungjawab, tapi tetap memungkinkan adanya fleksibilitas bila diperlukan. Akuntabilitas manajemen berarti upaya agar para individu dan unit kerja bertanggungjawab terhadap kinerja yang diukur seobyektif mungkin. Pencapaiannya tergantung kepada identifikasi akuntabilitas unit atau penetapan akuntabilitas unit dalam suatu departemen- dimana output dapat diukur dibandingkan dengan biaya atau criteria lainnya, dimana para individu dapat dikendalikan agar bertanggungjawab terhadap kinerja masing-masing.

b. *Legal Accountability*: untuk memungkinkan proses legislative dan yudisial.

c. *Political Accountability*:

yaitu kewenangan untuk regulasi, penentuan prioritas, redistribusi sumber daya, peraturan-peraturan, legitimasi dan masalah ketahanan suatu bangsa.

d. *Profesional Accountability*:

yaitu adanya keseimbangan antara kode etik profesi dengan kepentingan masyarakat.

e. *Moral Accountability:*

Yaitu kemampuan menunjukkan standar integritas pribadi yang tinggi, kejujuran , keadilan, kebenaran dimuka hokum, memperoleh kepercayaan dan konfidensi dari masyarakat

Lebih lanjut Jabbra menyarankan agar ada mekanisme control terhadap akuntabilitas pelayanan public yaitu melalui control internal melalui pelaksanaan etika pelayanan yang ketat, manajemen administrasi publik dimana terdapat adanya kepemimpinan keteladanan, menguatnya koordinasi fungsional, keberfungsian para pimpinan pada setiap tingkatan manajemen untuk memandu pelaksanaan kode etik pelayanan.

Pengawana eksternal dilakukan melalui cara survey opini, mass media dan penelitian interest group yang justru biasanya lebih berperan dalam kebijakan public. Akuntabilitas merupakan suatu prerequisite yang fundamental untuk pencegahan penyalahgunaan wewenang, sehingga kekuasaan dapat diarahkan kepada pencapaian tujuan nasional yang luas, dengan kemungkinan tingkat pencapaian efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kehati-hatian.

III. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Apabila pelayanan public ingin menyediakan apa yang diharapkan masyarakat, maka ia harus memberikan perhatian kepada pengelolaan kebutuhan masyarakat sejalan dengan rancangan pelayanannya. Dalam peayanan public maka ada 3 model kualitas yaitu :

- a. dimensi fisik yang berhubungan dengan kesesuaian *setting*
- b. dimensi teknis-yaitu aplikasi pelayanan dengan menggunakan teknologi terkini
- c. dimensi social yaitu kemampuan pelayanan untuk membentuk kedekatan hubungan. (Doherty and Horne, 2002, 151)

Sistem manajemen kualitas dalam pelayanan public, akan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dibangun dan tumbuh didalam organisasi. Masalahnya ialah nilai yang di nut siapa yang akan digunakan? Maka perlu pula

mempertimbangkan nilai-nilai para stakeholder, politisi yang terpilih, kelompok profesi, staff digaris depan, dan masyarakat pengguna.

Setelah rancangan pelayanan ditetapkan maka perlu ada audit kualitas ,baik Dari sisi sumberdaya manusia, mesin, material, mental manajemen,, moral, monitoring, motivasi maupun kemampuan mobilitasnya berdasarkan standard yang ditetapkan.

Ada beberapa kegagalan yang mungkin terjadi dalam kualitas yaitu seperti dikemukakan oleh Rosander (1998, 111) sbb:

- a. Deviasi dari nilai-nilai yang sudah diakui kebenarannya
- b. Deviasi yang terjadi karena fakta-fakta yang tercatat
- c. Deviasi dari Metode, proses dan prosedur
- d. Deviasi dari peraturan dan perundangan yang berlaku
- e. Penggunaan prosedur yang benar tapi aplikasinya tidak benar
- f. Penyimpangan dari pengamalan prosedur dan pengamalan perilaku
- g. Penolakan terhadap perbaikan , metode dan teknik yang lebih baik
- h. Kesalahan dalam penilaian dan keputusan
- i. Kesalahan diagnosa dan situasi masalah.

Jadi proses perumusan kualitas perlu memperhatikan kemungkinan kesalahan diatas.

IV. STANDARD KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Bahwa standard seperti dikemukakan oleh Devon Country Council (1993:25), merupakan pernyataan yang jelas dan scara khusus meng-indikasikan elemen-elemen kunci yang harus ada pada suatu pelayanan yang akan diberikan, tipe aktivitas yang seharusnya, dan harapan dari suatu cara pelayanan yang akan diberikan...Standard dapat merupakan penjelasan tentang berapa banyak, berapa baik, seberapa sering atau seberapa cepat sesuatu itu terjadi, atau sesuatu dikerjakan, atau bisa juga ditunjukkan dengan persentase, nomor, frekuensi atau biaya.

(Standards are statements which clearly and explicitly indicate what the key elements of a given service should be; the type of activity that should take place and the expectation of the way in which it should be delivered...Standard can be about how

much, or how well , or how often , or how quickly something happens or something is done , and they may be expressed in persentage, numbers, frequency, or cost)

Penggunaan standard ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Menyediakan acuan bagi para pengguna, para pemerhati yang peduli terhadap pelayanan public, penyedia layanan dan para pengambil keputusan.
2. Melalui proses pengembangan standard, akan dapat membantu menetapkan visi , akan seperti apa pelayanan yang diusahakan untuk disediakan.
3. Menyediakan landasan untuk meng-ases- tender dalam melakukan kontrak.
4. Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi local tentang spesifikasi layanan .
5. Membantu orang untuk memutuskan apa yang dimaksudkannya dengan kualitas
6. Memungkinkan untuk melakukan benchmark dalam melakukan assessmen dan peninjauan kembali , memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung dan membantu merancang kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.
7. Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan dalam rangka penghematan.

Tidak seperti halnya barang hasil produksi sebuah pabrik, yang nampak secara fisik dan mudah diukur, maka standard dengan mudah dapat dirumuskan secara likterukur pula. Disisi lain, Pelayanan public memiliki karakteristik yang menunjukkan kesulitan pengukurannya dan sulit pula menentukan standard pelayanan public. Karakteristit tersebut intinya seperti dikemukakan oleh Pollit dan Harison (1992; 2) adalah sbb:

- a. Akuntabilitas sesuai dengan pandangan para wakil yang teripilih
- b. Sering ada kesenjangan dalam konsensus dan ketepatan tujuan-tujuan umum dan jenis pelayanan yang diprioritaskan
- c. Adanya jaringan kerja organisasional yang kompleks dimana para pimpinan bekerja

- d. Kelangkaan persaingan organisasi pemerintah yang mendorong untuk melakukan kinerja yang lebih baik dari pesaing. Walaupun kompetisi ini tidak diperlukan dilingkungan organisasi pemerintah, (karena sudah diimbangi dengan persaingan pasar dan kuasi-pasar), akan tetapi masih memberikan arti terhadap dorongan kinerja.
- e. Kenyataannya, penyediaan lebih banyak pelayanan public, hanya akan menghasilkan pendapatan marjinal, atau bahkan sama sekali tidak memperolehnya.
- f. Pada umumnya prosesing pelayanan public lebih bersifat tatap muka dengan sedemikian banyak orang (misalnya pelayanan sekolah, rumahsakit; keamanan umum,, kepolisian dsb.).
- g. Umumnya para professional pemberi layanan tidak suka bekerja dibawah manjer lini , karena standard kerja mereka diformulasikan secara nasional – bahkan sering dilakukan oleh badan profesi dan tidak ingin hanya berada dibawah komando manajemen local.
- h. Adanya perbedaan konteks local diantara mereka.

Penentuan standard pelayanan dapat pula berdasarkan pelbagai tujuan yaitu:

- a. Untuk menciptakan persaingan yang sehat antar institusi atau daerah,
- b. untuk memberikan hak pada masyarakat penggunaanya,
- c. Sebagai alat untuk memberi kejelasan kepada para pegawai tentang apa yang diharapkan dari mereka
- d. Untuk menentukan siapa saja yang seharusnya terkait dalam penyusunan standard pelayanan
- e. Menentukan jenis pelayanan apa saja yang akan dilakukan standarisasi
- f. Menentukan proses penyusunan standard

- g. Menentukan nilai-nilai apa saja yang mendasari penetapan standard
- Hal ini penting mengingat kesamaan nilai akan membuahkan hasil kesepakatan antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna layanan baik antar instansi di Daerah maupun di Pusat pada tingkat nasional,

namun demikian tetap harus memperhatikan aspek dinamika, sehingga standard dapat dirubah sesuai dengan tuntutan perkembangan.

Beberapa prinsip penetapan standard yang termuat dalam charter, menurut (HMSO, 1991:5) adalah bahwa:

- a. standard hendaknya dipublikasikan dan digelar *displayed* secara tetap pada titik-titik penyampaian layanan
- b. didalam standard harus termasuk sopan santun dan bersikap membantu dari para staf pemberi layanan., akurasi dalam hubungannya dengan peraturan peraturan yang berlaku, komitmen untuk menyegerakan tindakan yang diharuskan dan diperlukan yang ditunjukkan melalui target waktu tunggu yang sependek mungkin. Apabila target tidak tercapai, maka mungkin saja hal ini akan terjadi dalam setiap pekerjaan
- c. Hendaiknya ada asumsi-asumsi dimana ada jaminan bahwa pelayanan ditingkatkan kualitasnya sehingga akan menjadi lebih efisien.

Dengan adanya charter seperti ini maka ada beberapa keuntungan yaitu:

- a. Penyediaan informasi yang lebih baik bagi masyarakat
- b. Pemberdayaan masyarakat,
- c. Perluasan hak bagi individu pengguna layanan
- d. Peningkatan konsistensi, percepatan dan perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh
- e. Penyediaan Landasan bagi pelaksanaan inspeksi, pengukuran, dan pengaturan
- f. Landasan dalam memperoleh penghargaan
- g. Penetapan hak-hak bagi karyawan (terminologi dan kondisi pelayanan)
- h. Penyediaan informasi bagi pesaing yang potensial.

Standard yang sudah dipublikasikan, pemenuhannya sangat tergantung kepada tingkat kredibilitas organisasi dan komitmen terhadap pelaksanaan standard yang telah ditetapkan. Beberapa kredibilitas ini tumbuh dari pengetahuan tentang bagaimana standard ini disusun., terutama tentang siapa yang pernah terlibat dan siapa yang terlibat didalamnya., artinya harus sesuai dengan jenis pelayannya, kewenangan, klien dan stakeholder.

Jenis standar bisa bersifat nasional dan local, bisa berbentuk standar maksimum dan standar minimum; bisa berupa prosedur dan bisa berbentuk petunjuk/guidelines.

Adalah penting untuk menyelaraskan antara standard nasional dengan local, demikian pula sebaliknya agar sinergis. Sebagai contoh, Pemerintah Pusat mengatur agar Daerah menyelenggarakan system pelayanan terpadu maka ditingkat pusatpun perlu melakukan hal yang sama secara sinergis, sehingga standard pelayanan untuk jenis pelayanan yang menjadi kewenang pemerintah pusat memberikan kemudahan bagi pelaksanaannya di daerah. Demikian pula kan standard pelayanan di daerah perlu menyelaraskan diri dengan standarisasi di pusat.

Standard dapat pula dikembangkan berdasarkan pelbagai tingkatan atau tipe aktivitas, yaitu pertama menetapkan standard minimum agar kualitas pelayanan tetap terjaga, kedua, standard atas dasar standard minimum dapat ditetapkan dengan mempertimbang kan kebutuhan local dan kondisi local, serta mengarahkan pandangan kepada upaya peningkatan standard yang lebih ideal. Dari sini target dapat ditetapkan dengan batas kemampuan pencapaiannya baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif.

Ada kebutuhan prosedur tertentu yang dianggap perlu dilakukan untuk memenuhi standard, atau ada bagian-bagian jenis pelayanan tertentu dari suatu rangkaian pelayanan yang juga membutuhkan prosediur tertentu, sehingga ada kecenderungan banyak prosedur yang harus ditempuh, sehingga peranan inspektorat, dan control social menjadi penting dalam membantu penyederhanaannya Prosedur harus tetap diarahkan kepada konsistensi, keadilan, dan akhirnya akuntabilitas.

Elemen yang ke-4, yaitu standard pelayanan yang berkaitan dengan pekerjaan non-rutin, yaitu pelayanan yang lebih banyak membutuhkan pengabdian individu, sehingga dalam hal ini standard akan berupa petunjuk atau *guidelines*

Pengukuran standard dan target sangat diperlukan untuk menjaga kualitas standard itu sendiri sesuai dengan criteria standard yang baik, mulai dari

penyusunannya, penguangannya kedalam aturan, publikasinya dan implementasinya serta dampaknya atau hasilnya.

Termasuk kedalam standard pelayanan adalah menetapkan standard pelayanan pengaduan, beserta penyelesaiannya.

Kebanggaan sebagai pelayan masyarakat perlu ditumbuhkan dan dipupuk, pengalaman menunjukkan bahwa di Indonesia, dan bahkan diseluruh dunia insentif berupa tambahan tunjangan yang memadai, tempat kerja dan ruang pelayanan serta gedung pusat pelayanan yang nyaman telah turut membantu menumbuhkan kebanggaan tersebut. Bahwa mereka adalah peg wai pilihan dengan kompetensi terbaik juga merupakan kebanggaan sehingga mereka akan bekerja sepenuh hati dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Pengalaman pula menunjukkan bahwa di beberapa daerah, pemberian insentif bagi pelayanan seperti ini menimbulkan kecemburuan bagi instansi lainnya apa lagi bagi instansi yang sebag ian tugasnya dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, jadi perlu pengaturan agar ada kewenangan yang masih merupakan fungsi teknis dan insentif yang diberikan kepada instansi terkait. Yang ditangani oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi pelayanan administrative.

Ada beberapa kesulitan dalam penetapan standard pelayanan yaitu:

- a. Kekurangan pengalaman sebelumnya dalam penetapan standard demikian pula kekurangan pengalaman dalam berbagai jenis pelayanan, data yang diperlukan, dan kesulitan dalam mengekspresikan kualitas dalam bentuk standard.
- b. Kesulitan dalam menentukan standard dalam bidang pekerjaan yang membutuhkan banyak pergantian orang dan pergantiain teknologi
- c. Adanya kecenderungan untuk bekerja berdasarkan standard minimum.
- d. Beberapa standard ditetapkan lebih rendah untuk kepentingan persaingan

V. PENYUSUNAN STANDARD PELAYANAN

Untuk menyusun standard pelayanan public, maka perlu terlebih dahulu diketahui jenis pelayanan apa saja yang disediakan, sumber-sumber informasi dapat diperoleh dari keputusan-keputusan politik, hukum, dan pelaksanaan kebijakan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang biasanya dituangkan dalam pelbagai peraturan diinstansi masing-masing, dalam Rencana Strategis maupun rencana tahunan

Dari daftar inventarisasi jenis pelayanan dan dasar hukumnya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pemahaman terhadap proses pelayanan yang berjalan untuk mengetahui seberapa efektif dan seberapa efisien proses jenis pelayanan yang sedang berjalan, sehingga dapat diketahui apakah masih ada bagian-bagian yang bias lebih disempurnakan yaitu dengan cara:

- a. Identifikasi jenis pelayanan: terdiri atas prosesing orang (misalnya pelayanan pendidikan, kesehatan), prosesing kepemilikan (misalnya pengurusan sertifikat tanah) dan prosesing informasi (misalnya informasi persyaratan kredit) atau pelayanan konsultatif (pelayanan pembinaan/penyuluhan KB, petani), administrative (misalnya pelayanan KTP) dan teknis (misalnya pembangunan jalan dan jembatan, pengairan atau pekerjaan umum lainnya).
- b. Analisis system pelayanan yang ada: proses mana yang merupakan proses penciptaan pelayanan; bagian mana yang disukai atau idak disukai pelanggan , dan pada bagian mana pelanggan terlibat didalamnya. Bagian proses yang tidak disukai pelanggan, perlu dicarikan kemungkinan penyempurnaannya.
- c. bagilah jenis pelayanan kedalam elemen inti dan elemen tambahan
- d. Buatlah Flow Process Chart dari masing-masing jenis pelayanan sehingga akan mudah menganalisis apakah proses sudah merupakan proses yang paling efektif paling efisien . (Lovelock, 1992:21)
- e. Analisislah factor input pelayanan yang terdiri atas Sumberdaya manusia, bahan, peralatan, sarana dan prasarana serta mesin yang dibutuhkan. Analisis Sumber Daya manusia misalnya akan meliputi : Identifikasi jumlah

dan kompetensi, Pengembangan etika pelayanan, Tingkat komitmen, Pemberian penghargaan dan sangsi.; Identifikasi kewenangan, Identifikasi pendelegasian wewenang

- f. susunlah diagram *service delivery*
- g. Identifikasi pelanggan dan harapan pelanggan
- h. Perumusan visi dan misi pelayanan
- i. Analisis persyaratan pelayanan
- j. Analisis waktu pelayanan : untuk ini diperlukan analisis efisiensi kerja dan pengukuran kerja sehingga diperoleh jumlah waktu yang tepat
- k. Analisis tata ruang pelayanan sehingga akan memenuhi syarat tangible.
- l. Analisis jarak antara pelanggan dengan pusat pelayanan , sehingga dapat
- m. Analisis mekanisme pengaduan,
- n. Penanganan pengaduan, penentuan pejabat yang bertanggungjawab.
- o. Lakukan analisis tariff pelayanan
- p. Buat buku yang memuat jenis pelayanan, persyaratan, lama waktu penyelesaian beserta tarif pelayanan, tata cara pengaduan, serta janji pelayanan dan petunjuk lain yang diperlukan.

VI. TARIF PELAYANAN PUBLIK

Masalah yang paling krusial ialah menentukan tariff setiap jenis pelayanan, karena tidak sama dengan lingkungan bisnis, maka para konsumen secara individu dalam penggunaan barang dan jasa harus membayar, sesuai dengan harga, dan apabila tidak sesuai maka akan ditolak. Lain halnya dengan pemerintah sebagai produser, maka pemerintah akan berusaha agar barang dan jasanya dapat diberikan Cuma-Cuma. Dengan syarat bahwa biayanya dapat ditutup dengan pajak. Pajak yang dibayar oleh masyarakat tidak langsung digunakan untuk jasa atau produk yang langsung dapat dinikmatinya

Pemerintah membiayai transportasi umum, rumah sakit umum dan untuk kelanjutan operasinya diperlukan dana dari pajak walaupun daya beli masyarakat menurun dan inflasi menyebabkan kenaikan harga-harga. Disamping itu,

pemerintah menghadapi masalah manula, pengangguran, asuransi, dan masalah sosial lainnya. Namun demikian pemerintahpun tidak mungkin mampu membiayai jasa yang diperlukan masyarakat secara menyeluruh.

Salahsatu kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah ialah adanya ketidakpercayaan dalam penggunaan pajak. Sistem pengenaan harga dilingkungan swasta, dapat digunakan untuk menganalisis apakah kemanfaatan dan cara pelaksanaan pemberian layanan sudah diberikan dengan cara terbaik, oleh karena itu metode *cost benefit analysis* nampaknya merupakan landasan yang dapat digunakan dalam mengenakan tarif bagi mereka yang menggunakan jasa atau fasilitas. Hal ini akan bermanfaat apabila terdapat koordinasi dan arahan para pejabat yang bertugas dibidang anggaran.

Pengenaan biaya jasa pemerintah hanya dapat dilakukan seperti halnya dikalangan swasta apabila memiliki eksklusivitas yang tinggi. Kuncinya adalah apabila menikmati fasilitas pemerintah secara fisik dapat dipisahkan dari para pengguna lainnya. Pemerintah hanya dapat mengenakan tarif apabila kebutuhan akan layanannya sangat tinggi .

Esensi situasinya ialah apabila tingkat eksternalitas pembelian/penggunaannya sangat tinggi. Pemerintah akan membiayai apabila setiap orang mau membayarnya. Pemerintah akan membelinya bila semua masyarakat ingin membelinya.

Prinsip umum pengenaan tariff ialah sebagai berikut:

Pengenaan tarif tepat apabila ada kesenjangan dalam system keuangan yang tidak terlalu berhubungan dengan biaya, kepuasan dan bantuan yang disediakan , suatu pelayanan lebih berkaitan dengan individu atau keluarga, pemungutan dan biaya administrasi umum tidak berpengaruh dan tidak melanggar hak sipil , fasilitas bebas dari pajak kekayaan tapi dapat menikmati jasa pemerintah.

Biaya untuk pembayaran pemerintah dalam menyediakan kebutuhan, harus sejauh mungkin merupakan bagian dari anggaran biaya hidup. seperti misalnya untuk biaya makanan dan pelayanan medis. Tingkat pembayaran untuk penerima kesejahteraan dan tingkat usia pension harus cukup tinggi untuk pengeluaran kehidupan beragama, pemondokan, sekolah dan fasilitas kenyamanan beraktivitas,

yang pada umumnya harus meliputi biaya-biaya layanan pemerintah, sama halnya seperti dianggarkan untuk biaya bahan bakar, atau pelayanan lainnya yang diperlukan.

Pembayaran yang dipaksakan biasanya digunakan untuk membiayai eolokan, sampah . Disarankan agar para pejabat anggaran dapat memberikaan informasi untuk memperluas pembiayaan seperti misalnya memikirkan kembali pengembangan pembiayaan polisi dan perlindungan dari kebakaran.

Keuntungan dari pembayaran yang dipaksakan adalah memungkinkannya dilakukan prosedur pembiayaan antara alokasi harga pasar dengan yang tanpa biaya atau tanpa biaya yang diambil dari pendapatan pajak. Adalah pula memungkinkan untuk memperluas pengenaan pembiayaan . bagi bidang-bidang dimana eksternalitas sangat besar. Penggunaan lokasi biaya/ *cost center* akan bermanfaat untuk mengelola waktu, jumlah dan lokasi pelayanan. Contoh: subsidi silang dari pelayanan *private goods* kepada *common goods*. Contoh: kolam renang bagi masyarakat elit dengan biaya tinggi bisa untuk mensubsidi biaya kolam renang bagi masyarakat kurang beruntung.

Semua instansi pemerintah berkehendak untuk menjadi unit kerja yang efisien, yaitu mampu menyediakan pelayanan prima dengan biaya rendah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membedakan tariff pada kondisi yang berbeda. Misalnya tariff lebih rendah didaerah padat di perkotaan daripada didaerah yang tidak padat untuk ongkos pengumpulan sampah dari rumah kerumah di daerah perumahan elit.

Kerugian terhadap kesehatan polisi, pemeliharaan jalan, pembiayaan tempat parkir, dan lingkungan sebagian besar terjadi karena segala sesuatu yang berhubungan dengan mobil dan oleh segala sesuatu yang berhubungan dengan pembakaran internal semua kendaraan.

Dimasa lalu diasumsikan bahwa pembayaran lisensi mobil, tariff parkir, pajak bahan bakar telah cukup membayar kerugian masyarakat yang disebabkan oleh mobil, dan ternyata bahwa asumsi tersebut salah karena belum dihitung penggunaan tanah untuk pengoperasian mobil seperti tanah yang digunakan untuk

jalan raya, jalan kertaapi, ketidak ramahan terhadap tetangga, kehidupan pejalan kaki, polusi udara, keibsingan, dan gas beracun.

Masalahnya adalah bahwa bila seluruh pengenaan biaya tersebut dikenakan atas biaya transportasi tersebut maka akan terjadi peningkatan harga-harga dan barang komplimenternya dan mengurangi pendapatan secara menyeluruh, akan tetapi jalan raya tidak mungkin digunakan untuk keperluan lainnya seperti untuk taman dan tempat bermain.

Adalah terlalu mahal apabila mensubsidi seluruh aktivitas seperti halnya mobil, jadi berikan subsidi kepada pengguna tertentu saja yaitu dimana subsidi akan membangkitkan usaha keras individu atau eksternalitas yang tidak diinginkan akan terjadi kalau penggunaan mobil dibawah kapasitas., atau karena pendapatan yang tetap jadi berkurang dan tidak mencukupi untuk membiayai kebutuhan dasar lainnya setelah harus membayar pelayanan tertentu.

Ada beberapa hal yang diupayakan dikenakan tariff secara penuh yaitu misalnya : Tahap 1, dimulai dengan pembayaran lisensi, Tahap2, menaikkan pajak bahan baker, Tahap 3, izin penggunaan jalan tertentu pada jam-jam tertentu

Sistem harga pasar tidak pernah mempertimbangkan pendapatan regresif atau tingkat progresivitas pendapatan., kadang-kadang penetapan harga pasar dipertimbangkan atas dasar keadilan atau ketepatan.. Apabila hal ini dilakukan maka pertimbangan ekonomis akan lebih kuat atau akan memberikan pelajaran bagi mereka yang akan memanfaatkan posisi mereka.. Sebagai contoh, harga beras yang merupakan makanan pokok sebagian besar masyarakat tidak akan diperlakukan sebagai pendapatan regresif karena golongan masyarakat berpendapatan rendah dengan jumlah keluarga yang banyak akan membelanjakan uangnya terhadap beras. Namun demikian mungkin saja harga beras akan menjadi terlalu tinggi karena kekuatan monopoli para pedagang beras kurang bisa dikontrol.

Analisis terhadap pengenaan biaya penggunaan gorong-gorong dipertimbangkan berdasarkan tingkat regresivitas dan progresivitas berbagai prosedur ,Pengenaan tariff tidak mempertimbangkan harga untuk sebuah layanan., pengenaan akan lebih diperlakukan sebagai pembayaran pajak secara konvensional.. Pendekatan ini

mencegah para pengguna layanan atau system pengenaan tariff untuk tidak membeda-bedakan peranan, hal ini memungkinkan kemampuan alokasi pembiayaan jasa dialokasikan secara baik kepada pemerintah.

Pelayanan penggunaan gorong/selokan sama pentingnya dengan pelayanan listrik, telepon, bahkan beras. Tarifnya dapat ditetapkan lebih akurat. Dan dapat diberlakukan dengan biaya/tariff penuh (*full cost*). Dengan demikian maka mereka yang berpendapatan rendah sebagian besar pendapatannya akan dialokasikan terhadap pelayanan ini., demikian pula halnya dengan perusahaan yang non profit. Pengenaan tariff lebih baik berdasarkan prinsip keadilan dimana yang paling banyak menggunakan layanan tersebut dikenakan tariff lebih tinggi

Kondisi pentarifan sampah , pengumpulannya sangat banyak ditentang catatan menunjukkan bahwa pengenaan tarif cukup meliputi biaya pembuangan sampah. Kebanyakan pengenaan tariff dilakukan berdasarkan jumlah,

Layanan perlindungan dari bahaya kebakaran, lebih cocok untuk dibiayai berdasarkan tariff. Elaborasi data dapat dilakukan berdasarkan asuransi kebakaran, biaya bahan bakar, yang diperlukan guna mencapai lokasi, perbedaan jarak yang harus ditempuh, sedangkan bila tidak diasuransikan maka pemerintah akan memungutnya secara langsung.

Menurut hasil penelitian 75% dari kegiatan kepolisian berurusan dengan mobil, sehingga pengenaan tariff lebih sesuai bila digunakan berdasarkan biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan kepolisian...

Analisis sarana dan prasarana meliputi :Kelengkapan sarana prasarana, yang terdiri atas : pelayanan digaris belakang dan di garis depan., selain itu aspek lain yang perlu diperhatikan adalah kesederhanaan struktur organisasi, kemudahan jangkauan pelayanan oleh masyarakat dan dukungan teknologi. (Bahl,Roy,W. 1992:239-374).

Tolok ukur penilaian dapat digunakan unsure-unsur sbb: Kesederhanaan, Kecepatan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan, Ketepatan, Hubungan dengan pelanggan, Keserasian koordinasi, Daya saing produk layanan, Kepuasan Pelanggan, Responsibilitas, Ketertiban Pelaksanaan Pelayanan

PENUTUP

1. Bahwa standard pelayanan public sebagai alat ukur kualitas pelayanan publik, merupakan cerminan nilai-nilai yang dianut masyarakat dan pemerintah baik secara organisasional maupun individu
2. Bahwa pelaksanaan standarisasi pelayanan public dan aplikasinya sangat tergantung kepada kredibilitas organisasi.
3. Bahwa integrasi antara kredibilitas organisasi, kode etik, profesionalisme dan nilai-nilai yang berlaku perlu mempertimbangkan siapa saja yang pernah terlibat, dan siapa saja yang seharusnya terlibat dalam penyusunan standard pelayanan public tersebut.
4. Bahwa pelayanan public dengan karakteristiknya yang berbeda dengan barang /jasa privat, memerlukan perlakuan tertentu dalam menentukan standard pelayanannya
5. Insentif dan bentuk motivasi tertentu perlu mendapatkan perhatian dalam pelaksanaan pelayanan public , namun tetap dalam kondisi menjaga keseimbangan antar sub system lainnya.

DAFTAR REFERENSI

BUKU-BUKU

Bahl, Roy,W.; Linn, Johannes, F.(1992), *Urban Public Finance In Developing Countries*. Oxford, Oxford University Press

Doherty,Tony,L.; Horne, Terry, (2002), *Managing Pubolic Services-Implementing Changes. A thoughtful approach to the practice of management*. London and New-York, Routledge, Taylor and Francis Group.

Gaster, Lucy (1995), *Quality in Public Service, Manager,s Choice*. Buckingham. Philadelphia, Open University Press

Jabbara,,Joseph G. ; Dwivedi,O.P. (Ed.), (1988), *Public Service Accountability, A Comparative Perspective*. Canada, Kumarian Press, Inc.

Lovelock, Christopher H.(Ed), (1992), *Managing Services. Marketing, Operations, and Human Resources*. New Jersey, Prentice Hall, Eng lewood Cliffs

Pollit,Christopher; Harrison Stephen (1992), *Handbook of Public Services Management*. Oxford, Blackwell Business

Rosander, A.C. (1989), *The Quest For Quality In Service*. United States of America, A Division of The Krauss Organization Limited.

Dokumen:

Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*,

Peraturan Pemerintah No 65/2005 *Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*,

Peraturan Menteri PAN N0. 20/2006 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur, (2003), *Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat*. Jakarta, Menteri Pendayagunaan Aparatur Republik Indonesia.

Catatan:

Penulis adalah Peneliti pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I, Dosen luar biasa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Bandung.

Mutu Pelayanan

DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG



MUTU PELAYANAN

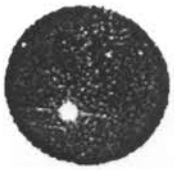
PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP SERTA TEKNIK
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

JAT JAT
WIRIJADINATA

PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

SEJUMLAH KEISTIMEWAAN PRODUK/JASA BAIK BERUPA
KEISTIMEWAAN LANGSUNG MAUPUN KEISTIMEWAAN
ATTRAKTIF
YANG MEMENUHI KEINGINAN PELANGGAN SEHINGGA
MEMBERIKAN KEPUASAN ATAS PENGGUNAAN JASA/PRODUK
TERSEBUT.

SETIAP ORGANISASI AKAN MENDEFINISIKAN
KUALITAS BERDASARKAN TUJUAN, HARAPAN, BUDAYA
PELANGGANNYA MASING-MASING DAN MENGKOM BINA-
SIKAN ASPEK-ASPEK TERBAIK DARI DEFINISI YANG ADA



PENGERTIAN MUTU/KUALITAS

❖ ADA 7 MAKNA KUALITAS

KESESUAIAN
DENGAN TUNTU-
TAN/PERSYARATAN

KECOCOKAN
UNTUK
PEMAKAIAN

PENEMPURNAAN
BERKELANJUTAN

BEBAS DARI
KERUSAKAN/
CACAT

BISA MEMBAHA-
GIAKAN
PELANGGAN

MELAKUKAN
SEGALA SESUATU
SEJAK AWAL

PEMEMUHAN KEBUTUHAN PELANGGAN SEJAK
AWAL DAN SETIAP SAAT

**MANAJEMEN KUALITAS (DAVIES &
HINTON, 1993)**

- ✚ **"MANAGING QUALITY, INCLUDING QUALITY COUNCILS, QUALITY TASK GROUPS, QUALITY CIRCLES AND QUALITY COORDINATORS".**
- ✚ **Includes customer focus, strategic planning, leadership, continuous planning and teamwork (doherly)**



MODEL OF QUALITY IN PUBLIC SERVICE

- ✚ **THE PHYSICAL DIMENSION. THE
SERVICE ATTENTION TO THE
CONGRUITY OF ITS SETTING**
- ✚ **THE TECHNICAL DIMENSION. THE
SERVICES APPLICATION OF UP TO DATE
TECHNOLOGY**
- ✚ **THE SOCIAL DIMENSION. THE SERVICES
ABILITY TO FORM CLOSE
RELATIONSHIPS.**

KONSEP MANAJEMEN MUTU

- ❖ FREDERICK W. TAYLOR (1856-1915): MENGEMBANGKAN KONSEP DASAR UNTUK PERBAIKAN KERJA. ANALISIS DENGAN PENDEKATAN SISTEM, DAN KONSEP KERJA MANUAL; KAITANNYA DENGAN TUGAS HARIAN; KONDISI STANDAR; UPAH TINGGI UNTUK SUKSES; KERUGIAN DAN KEGAGALAN.
- ❖ WALTER A. SHEWART (1891-1967): MEMBERIKAN KONTRIBUSI TENTANG PERBAIKAN MUTU BARANG HASIL PENGOLAHAN.
- ❖ W. EDWARD DEMING (1900): PENGENDALIAN MUTU SECARA STATISTIK
- ❖ JURAN: MEMBANTU JEPANG DALAM PRAKTEK MUTU DAN ALAT YANG DIRANCANG UNTUK PABRIK EBAGAI DASAR PENGEMBANGAN MANAJEMEN PROSES YANG TERPADU
- ❖ ORIENTASI PADA PELANGGAN SEBAGAI EVOLUSI KONSEP PEMASARAN.

KONSEP TOTAL QUALITY SERVICE

- ❖ **MERUPAKAN SISTEM MANAJEMEN STRATEGIK TERINTEGRATIF YANG MELIBATKAN SEMUA KARYAWAN DAN MANAJER , MENGGUNAKAN TEKNIK KUALITATIF DAN KUANTITATIF UNTUK MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA BERKESINAMBUNGAN ATAS PROSES-PROSES ORGANISASI AGAR DAPAT MEMENUHI BAHKAN MELEBIHI KEBUTUHAN, KEINGINAN, DAN HARAPAN ANGGOTA.**

FOKUS TQS

❖ ADA 5 BIDANG:

FOKUS PADA PELANGGAN,/CUSTOMER FOCUS, IDENTIFIKASI PELANGGAN:
INTERNAL, EKSTERNAL, PERANTARA

KETERLIBATAN TOTAL : KOMITMEN, IKLIM YANG MENDUKUNG TIM
KERJA AGAR DAPAT BERPERAN AKTIF MEMPERBAIKI PRODUK/JASA
PROSES, SISTEM DAN LINGKUNGAN PERUSAHAAN

PENGUKURAN:
MENYUSUN UKURAN
DASAR BAIK BAGI
INTERNAL MAUPUN
EKSTERNAL ORGANISASI
DAN PELANGGAN

DUKUNGAN
SISTEMATIS
MANAJEMEN
BERTANGGUNG JAWAB
DALAM MENGELOLA
PROSES KUALITAS

PERBAIKAN
BERKESINAMBUNGAN

JAT JAT
WIRIJADINATA

KONSEP PENGEMBANGAN BUDAYA TQS (MICHAEL E.MILAKOVICH)

- ❖ MENGINTEGRASIKAN MANAJEMEN LINTAS FUNGSI MELALUI KERJASAMA TIM DAN MEYAKINKAN [EMERINTAH
- ❖ MEMPEKUAT HUBUNGAN PELANGGAN - PENYEDIA BARANG/JASA
- ❖ MENINGKATKAN PEMBERDAYAAN DAN PARTISIPASI PEGAWAI
- ❖ MEMONITOR HASIL DAN UMPAN BALIK PELANGGAN
- ❖ MEMAHAMI HUBUNGAN YANG SISTEMATIS
- ❖ MENGIMPLEMENTASIKAN PERBAIKAN KUALITAS SECARA BERKESINAMBUNGAN (KAIZEN)
- ❖ MENGURANGI BIAYA YANG DISEBABKAN OLEH RENDAHNYA KUALITAS

STRATEGI PENERAPAN TQS

- ❖ MENGGUNAKAN SIKLUS PDSA (PLAN, DO, STUDY, ACT), YAITU MERENCANAKAN PERUBAHAN/PENGUJIAN; MELAKSANAKAN PERUBAHAN/PENGUJIAN; MENGAMATI PENGARUH PERUBAHAN; BERTINDAK BERDASARKAN APA YANG DIPELAJARI)
- ❖ PENGGUNAAN PDSA UNTUK MENHUBUNGKAN PRODUKSI ATAU JASA DENGAN KEBUTUHAN PELANGGAN DAN MEMFOKUSKAN SUMBERDAYA SEMUA DEPARTEMEN DALAM USAHA KERJASAMA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN.
- ❖ PENCIPTAAN DAN PENAMBAHAN NILAI YANG BERARTI PENCIPTAAN PELANGGAN YANG PUAS, KARYAWAN YANG LOYAL, LABA YANG BESAR, YANG DAPAT DIGAMBARKAN DALAM RANTAI LABA PELAYANAN (Tjptono, 2004)

KONSEP THE SIX SIGMA WAY

❖ SEBUAH SISTEM YANG KOMPREHENSIF DAN FLEKSIBEL UNTUK MENCAPAI, MEMPERTAHANKAN, DAN MEMAKSIMALKAN SUKSES BISNIS YANG DIKENDALIKAN OLEH PEMAHAMAN YANG KUAT TERHADAP KEBUTUHAN PELANGGAN, PEMAKAIAAN YANG DISIPLIN TERHADAP FAKTA, DATA DAN ANALISIS STATISTIK, DAN PERHATIAN YANG CERMAT UNTUK MENGELOLA, MEMPERBAIKI, DAN MENANAMKAN KEMBALI PROSES BISNIS



KEBERHASILAN YANG PERNAH DICAPAI

- ✦ **PENGURANGAN BIAYA**
- ✦ **PENINGKATAN PRODUKTIVITAS**
- ✦ **PERTUMBUHAN PANGSA PASAR**
- ✦ **RETENSI PELANGGAN**
- ✦ **PENGURANGAN WAKTU SIKLUS**
- ✦ **PENGURANGAN DEFECT/CACAT**
- ✦ **PENGEMBANGAN PRODUK/JASA,**



MANFAAT

- ❖ **MENGHASILKAN SUKSES BERKELANJUTAN**
- ❖ **MENGATUR TUJUAN KINERJA SETIAP ORANG**
- ❖ **MEMPERKUAT NILAI BAGI PELANGGAN**
- ❖ **MEMPERCEPAT TINGKAT PERBAIKAN**
- ❖ **MEMPROMOSIKAN PEMBELAJARAN DAN
"CROSS-POLLINATION" .**
- ❖ **MELAKUKAN PERUBAHAN STRATEGIK**



TEMA YANG DIKETENGGAHKAN

- ❖ MEMENUHI ATAU MELAMPAUI HARAPAN DAN PERSYARATAN YANG DIAJUKAN PELANGGAN
- ❖ MANAGEMENT BY FACT
- ❖ FOKUS KKEPADA PROSES, MANAJEMEN, DAN PERBAIKAN
- ❖ MANAJEMEN PROAKTIF
- ❖ KOLABORASI TANPA BATAS
- ❖ DORONGAN UNTUK SEMPURNA, TOLERANSI TERHADAP KEGAGALAN



ALAT PENTING SIX SIGMA

- ❖ SUARA PELANGGAN
- ❖ PEMIKIRAN KREATIF
- ❖ RANCANGAN EKSPERIMEN
- ❖ MANAJEMEN PROSES
- ❖ PENGENDALIAN PROSES STATISTIK
- ❖ PERBAIKAN TERUS-MENERUS
- ❖ DESAIN ULANG PROSES
- ❖ ANALISIS VARIAN
- ❖ BALANCED SCORECARD

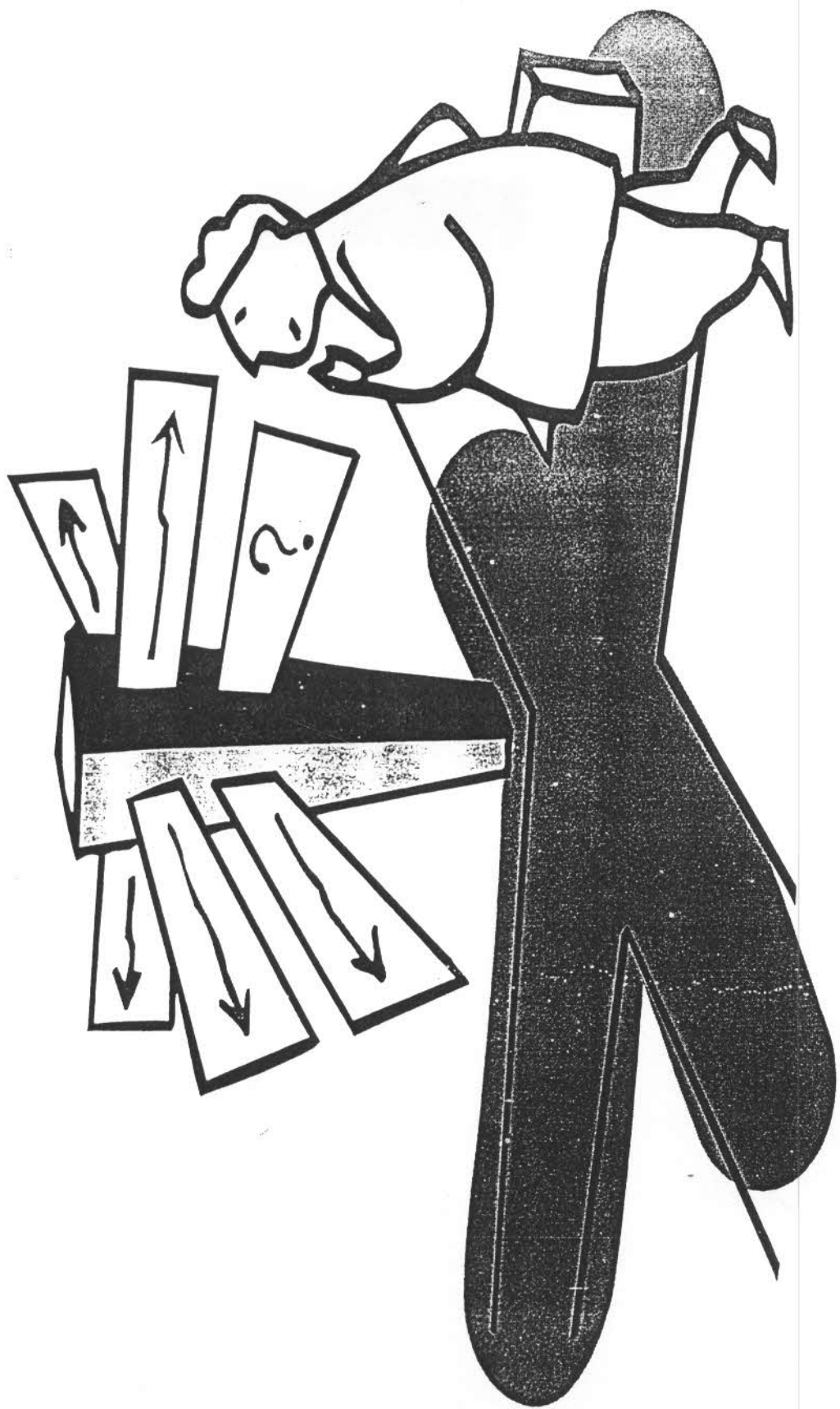
**5 KEHARUSAN UNTUK PERBAIKAN KUALITAS
PELAYANAN (BERRY, ZETHAML, PARASURAMAN)**

- ✦ DEFINE THE SERVICE ROLE**
- ✦ COMPETE FOR TALENT (AND USE IT)**
- ✦ EMPHASIZE SERVICE TEAMS**
- ✦ GO FOR RELIABILITY**
- ✦ BE GREAT AT PROBLEM RESOLUTION**

DEFINE THE SERVICE ROLE

- ❖ 5 KEMUNGKINAN PERANAN PELAYANAN MENJADI RAGU YAITU:
- ❖ KETIADAAN STANDAR PELAYANAN MENYEBABKAN TERKIKISNYA KREDIBILITAS MANAJEMEN AKAN PENTINGNYA PELAYANAN YANG SELALU DIJADIKANNYA SEBAGAI UNGGULAN
- ❖ TERLALU BANYAKNYA STANDAR PELAYANAN YANG MENYEBABKAN BERKURANGNYA KESADARAN PEGAWAI AKAN PRIORITAS PELAYANAN
- ❖ STANDAR PELAYANAN YANG TERLALU UMUM SEHINGGA PEGAWAI KURANG DIARAHKAN DAN MENYIAPKAN UKURAN KINERJA YANG TERLALU MINIM
- ❖ KURANG DIKOMUNIKASIKANNYA STANDAR PELAYANAN , SEHINGGA PENUH DENGAN TERKAAN, DAN TIDAK UTUH
- ❖ STANDAR PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN UKURAN KINERJA, PENILAIAN , SISTEM PENILAIAN; DAN SISTEM REWARD, SEHINGGA STANDAR PELAYANAN TIDAK PUNYA “GIGI” DALAM PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN YANG RENDAH

JAT JAT
WIRJADINATA



JAT JAT
WIRJADINATA



PERANAN PELAYANAN DAPAT DIKETAHUI MELALUI
KONTAK YANG INTENSIF DENGAN PELANGGAN SEHINGGA
MUDAH MENGETAHUI KEBUTUHAN MEREKA

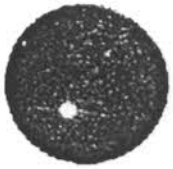
❖ **CARA MENGETAHUI KEBUTUHAN
PELANGGAN:**

- ❖ **1. MULAILAH DENGAN PENELITIAN
IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN**
- ❖ **2. MENGGKOMUNIKASIKAN DAN
MEMBERDAYAKAN STANDARD
PELAYANAN AGAR BISA
DIREALISASIKAN**



COMPETE FOR TALENT (AND USE IT)

- ❖ **CARILAH PEGAWAI DENGAN PROFILE YANG SESUAI DENGAN KEBUTUHAN, MULAI DARI PERILAKU, KEAMPUAN, FLEKSIBILITAS DALAM MENJALANKAN PERANANNYA, LATIHLAH, MANFAATKANLAH KEMAMPUANNYA.**
- ❖ **MASALAH AKAN SANGAT MEMBURUK BILA MEMPEKERJAKAN PEGAWAI YANG SALAH, MUNGKIN AKAN LEBIH BAIK TETAP MENGOSONGKAN LOWONGAN**
- ❖ **TERLALU BANYAK MANUAL PELAYANAN MUNGKIN AKAN MENEKAN KREATIVITAS PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN.**
- ❖ **CARILAH IDE-IDE SEGAR**



EMPHASIZE SERVICE TEAMS

- ❖ SIFAT PELAYANAN MEMBUTUHKAN KERJASAMA YANG INTENSIF
- ❖ PELANGGAN SERING JUGA MENGALAMI TEKANAN PSIKOLOGIS DAN FISIK, DAN BERAKIBAT BURUK TERHADAP PEGAWAI YANG MELAYANINYA, MAKA KEBERSAMAAN TIM UNTUK SALING MEMBANTU MENGATASINYA MERUPAKAN HAL YANG SANGAT BERTARAF
- ❖ KONDISI KEBERSAMAAN DITUNJUKKAN OLEH KONDISI SBB.:
- ❖ -SAYA MERASA MENJADI BAGIAN TIM DALAM UNIT KERJA
- ❖ -SETIAP ORANG DALAM KELOMPOK KAMI MEMBERIKAN KONTRIBUSI DALAM MELAYANI PELANGGAN
- ❖ -SAYA MERASA MEMILIKI TANGGUNGJAWAB DALAM MEMBANTU TEMAN DALAM MENGERJAKAN PEKERJAANNYA SECARA BAIK
- ❖ -TEMAN-TEMAN DAN SAYA LEBIH BANYAK BEKERJASAMA DARIPADA SALING BERSAING
- ❖ -SAYA MERASA MENJADI BAGIAN PENTING DARI ORGANISASI INI.
- ❖ PIMPINAN PERLU MEMUPUK TIM KERJA DENGAN SEKSAMA



GO FOR RELIABILITY

- ❖ "MELANGGAR PEMBERIAN PELAYANAN YANG TELAH DIJANJIKAN MERUPAKAN FAKTOR UTAMA KEGAGALAN ORGANISASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS"
- ❖ PARA MANAJER/PIMPINAN BERKEWAJIBAN UNTUK MEMBANGUN PERILAKU : **"DO-IT-RIGHT-FIRST"**



BE GREAT AT PROBLEM RESOLUTION

❖ 3 KEMUNGKINAN DALAM CUSTOMER COMPLAIN:

- ❖ 1. KOMPLAIN DIPUASKAN OLEH RESPONS ORGANISASI
- ❖ 2. KOMPLAIN TIDAK DIPUASKAN OLEH RESPONS ORGANISASI
- ❖ 3. PELANGGAN TIDAK KOMPLAIN DAN KETIDAKPUASANNYA TETAP ADA

❖ 3 RESEP MENGHADAPI KOMPLAIN:

- ❖ 1. DORONGLAH PELANGGAN AGAR MELAKUKAN KOMPLAIN AKAN KETIDAK PUASANNYA
- ❖ 2. SEDIAKAN WAKTU UNTUK BERKOMUNIKASI SECARA PERSONAL DENGAN PELANGGAN UNTUK BERDIALOG, MINTA MAAF, MENGATASI MASALAH
- ❖ 3. DORONGLAH PARA PEGAWAI AGAR MEMBERIKAN RESPON YANG EFEKTIF TERHADAP MASALAH PELANGGAN, DAN BEKALILAH MEREKA DENGAN CUKUP AGAR MAMPU MELAKUKAN KANYA.

KOMPONEN KUALITAS

(D. DARYL WYCKOFF)

❖ **DESIGN QUALITY** (TINGKAT KUALITAS YANG DIINGINKAN)

❖ **CONFORMANCE QUALITY**: MINIMALISASI BERBAGAI VARIAN DARI KUALITAS YANG DIRANCANG

❖ **FITNESS OF DESIGN**: KESESUAIAN PRODUK DENGAN KEBUTUHAN PELANGGAN, DALAM HAL INI ADA 2 KEBUTUHAN YAITU : SUBSTANTIVE NEEDS DAN PERIPHERAL NEEDS; PERLU PERHATIAN ATAS ADANYA UNSTATED NEEDS DARI PELANGGAN.

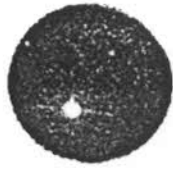


DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

- ❖ **TANGIBLE:** THE APPEARANCE OF PHYSICAL FACILITIES, EQUIPEMENT, PERSONNEL, AND COMMUNICATION MATERIAL
- ❖ **RELIABILITY:** THE ABILITY TO PERFORM THE PROMISED SERVICE DEPENDABILITY AND ACCURATELY
- ❖ **RESPONSIVENESS:** THE WILLINGNESS TO HELP CUSTOMERS AND TO PROVIDE PROMPT SERVICE
- ❖ **ASSURANCE:** THE KNOWLEDGE AND COURTESY OF EMPLOYEES AND THEIR ABILITY TO CONVEY TRUST AND COFIDENCE
- ❖ **EMPATHY:** THE PROVISION OF CARING, INDIVIDUALIZED ATTENTION TO CUSTOMER

PENDEKATAN PEMIKIRAN BARU DALAM MANAJEMEN KUALITAS

- ❖ KUALITAS HANYA ADA SEPANJANG ADA KESESUAIAN ANTARA PRODUK/JASA DENGAN KEBUTUHAN PELANGGAN
- ❖ KUALITAS BARANG/JASA YANG BERKUALITAS TINGGI MERUPAKAN HASIL DARI TOTAL SISTEM KUALITAS MELALUI BERBAGAI ASPEK ORGANISASI
- ❖ BIAYA AKAN TINGGI BILA KUALITAS BARANG/JASA RENDAH (UNTUK BIAYA PENGAWASAN, KEGAGALAN PRODUK/JASA;
- ❖ MANAJEMEN HARUS BERJALAN DALAM PEMIKIRAN BAHWA PENGAWASAN LEBIH BAIK DARIPADA HARUS MEMILAH PRODUK GAGAL. PENGAWANA DALAM ARTI APAKAH PROSES PRODUKSI DAPAT MENJAMIN TERPENUHINYA KEBUTUHAN PELANGGAN
- ❖ PERLU PERBAIKAN SARANA ANALISIS PROSES, DAN METODE KONTROL BERDASARKAN STATISTIK.



BIAYA UNTUK KUALITAS

❖ TERDIRI ATAS:

ASSURANCE COST:

BIAYA INSPEKSI
BIAYA TESTING
BIAYA PENGUMPULAN
DAN PROSESING DATA
UNTUK KONTROL
KUALITAS

BIAYA PREVENTIVE:

BIAYA UNTUK MENGHINDARI
RENDAHNYA KUALITAS
SEPERTI BIAYA: PELATIHAN.
PROGRAM PERBAIKAN
KUALITAS, MODIFIKASI PROSES
PROGRAM PERBAIKAN
PENJUALAN

BIAYA KEGAGALAN INTEREN:

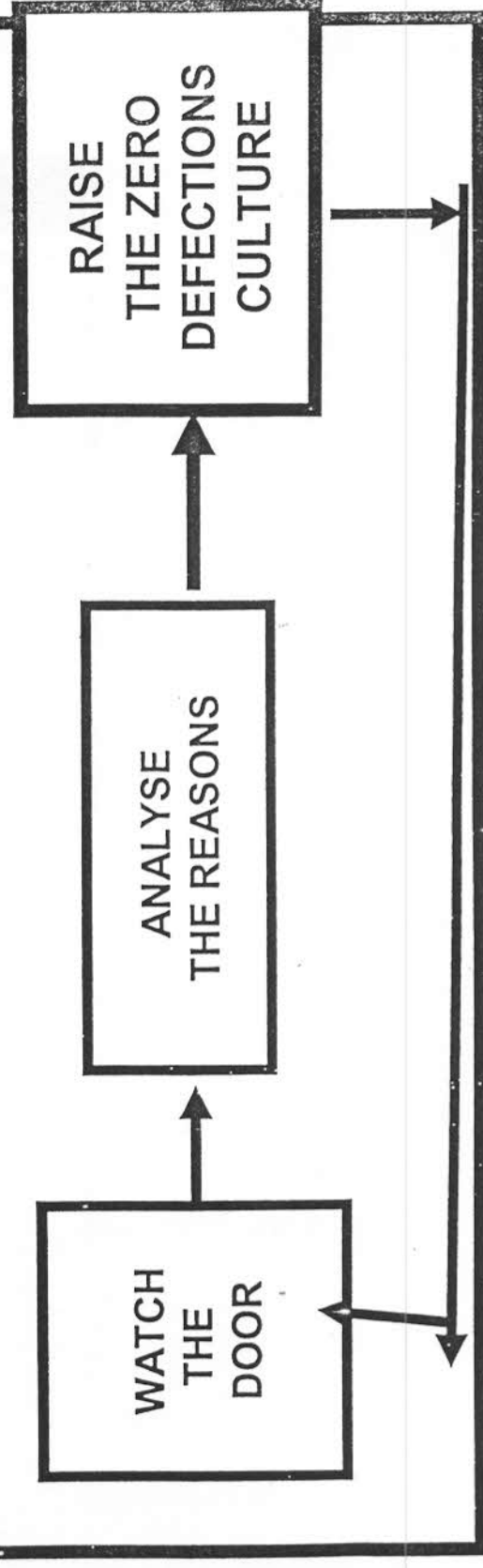
KERUSAKAN PRODUK,
PENGERJAAN KEMBALI
PRODUK YANG GAGAL,
SEBELUM PRODUK
SAMPAI KE PELANGGAN

BIAYA KEGAGALAN EKSTERNAL:

ADANYA BIAYA YANG DIAKIBATKAN SAMPAINYA PRODUK GAGAL YANG SAMPAI
KE PELANGGAN, MISAL: POTONGAN HARGA, LAYANAN PURNA JUAL.

DEFECTING CUSTOMERS

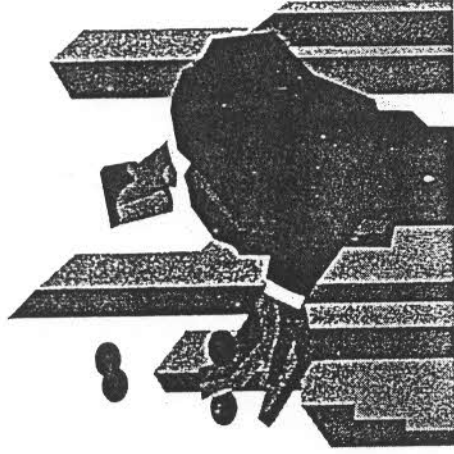
❖ KEHILANGAN PELANGGAN MENAKIBATKAN BANYAK KERUGIAN, DAN PERLU BIAYA UNTUK MENGEMBALIKAN MEREKA. PERLU DILAKUKAN SBB:





BENTUK PENGORGANISASIAN PELAYANAN

✦ ADA DALAM 3 BENTUK



PELAYANAN
SATU ATAP/
ONE ROOF
SERVICE

PELAYANAN
SATU KALI
SELESAI/ONE STOP
SERVICE

PELAYANAN SATU
PINTU/
ONE GATE SERVICE

10 CIRI KEPEMIMPINAN PELAYANAN

- ✦ MENDENGARKAN
- ✦ EMPATI
- ✦ MENYEMBUHKAN
- ✦ KESADARAN
- ✦ PERSUASIF
- ✦ KONSEPTUALISASI
- ✦ KEMAMPUAN MERAMALKAN
- ✦ KEMAMPUAN MELAYANI
- ✦ KOMITMEN AKAN PERTUMBUHAN MANUSIA
- ✦ PEMBANGUNAN MASYARAKAT

Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG

PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMILIKI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

BERKESINAMBUNGAN



Standar Pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf pelayanan dg memperlihatkan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

**DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN**

**MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN**

BERKESINAMBUNGAN



Artinya standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat dilaksanakan secara baik yang oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diukur dalam standar pelayanan.



PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

KONSENSUS

SEDERHANA

KONKRIT

MUDAH DIUKUR

TERBUKA

TERJANGKAU

DAPAT
DIPERTANGGUNGJAWABKAN

MEMPUYAI BATAS
WAKTU PENCAPAIAN

BERKESINAMBUNGAN

Standar Pelayanan yang ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.



Terima Kasih

Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Maksud & Tujuan

Sasaran

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Masalah Pelayanan	
Dasar Hukum	
Pengertian	
Maksud & Tujuan	
Sasaran	
Manfaat	
Implikasi	
Muatan	
Langkah	
Maklumat	

• ketidakpuasan masyarakat thd waktu, biaya dan cara pelayanan • diskriminasi pelayanan • hal-hal spt : rantai birokrasi, suap dan pungli, diterima dan dianggap wajar • tidak berorientasi kepada masyarakat, sebagai pengguna jasa • belum mengembangkan budaya pelayanan • prinsip sistem pelayanan : distrust	(hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan UGM 2002)
--	--

Masalah Pelayanan	• Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Dasar Hukum	• Inpres No. 5 Tahun 2004 Tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi Dalam Diktum ke 4
Pengertian	• PP No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
Maksud & Tujuan	• PermenPAN No. 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
Sasaran	
Manfaat	
Implikasi	
Muatan	
Langkah	
Maklumat	



Standar Pelayanan

Masalah Pelayanan	
Dasar Hukum	
Ruang Lingkup	Meliputi: Prinsip penyusunan standar Pelayanan; komponen standar pelayanan; langkah-langkah penyusunan standar pelayanan; pemantauan dan pengendalian kualitas pelayanan.
Pengertian	
Maksud & Tujuan	
Sasaran	
Manfaat	
Implikasi	
Muatan	
Langkah	
Maklumat	

Masalah Pelayanan	Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas
Dasar Hukum	
Pengertian	
Maksud & Tujuan	
Sasaran	
Manfaat	
Implikasi	
Muatan	
Langkah	
Maklumat	

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Maksud & Tujuan

Sasaran

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Penyelenggara pelayanan adalah:

- penyelenggara negara,
- penyelenggara ekonomi negara
- korporasi penyelenggara pelayanan publik
- lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Maksud & Tujuan

Sasaran

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

- ☐ Maksud: sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan.

- ☐ Tujuannya adalah untuk mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

Masalah Pelayanan	
Dasar Hukum	
Pengertian	
Maksud & Tujuan	
Sasaran	☐ Sasaran Pedoman Pelayanan Publik adalah agar penyelenggaraan Pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan
Manfaat	
Implikasi	
Muatan	
Langkah	
Maklumat	

	Penyusunan Standar Pelayanan
Masalah Pelayanan	
Dasar Hukum	
Pengertian	
Manfaat	• Memberikan jaminan kepada masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan • Alat untuk mengukur kinerja pelayanan • Alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan • Memberikan fokus yang jelas • Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan • Menjadi alat bagi pengambilan keputusan • Menghilangkan keraguan pegawai dalam pengambilan keputusan • Menjelaskan sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pelayanan • Menjelaskan kompetensi yang harus dimiliki petugas
Implikasi	
Muatan	
Langkah	
Maklumat	

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

- Organisasi harus melakukan upaya pengembangan pegawai, agar setiap dapat menyesuaikan dengan komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
- Organisasi harus secara aktif melakukan upaya peningkatan standar pelayanan berkelanjutan
- Organisasi harus secara aktif komunikasi dengan masyarakat pelanggan
- Melakukan upaya pengukuran kepuasan pelanggan >>>> Indeks Kepuasan Masyarakat
- Membuka akses yang baik kepada masyarakat, baik melalui pengelolaan keluhan ataupun bentuk lainnya
- Membuat mekanisme pelaporan kinerja organisasi
- Memiliki Standard Operating Procedures (SOP)

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

- Nama Jenis Pelayanan
- Visi dan Misi Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif Pelayanan
- Penyampaian Keluhan Pelayanan

Masalah Pelayanan	1	Inventarisasi Tugas & Fungsi	Penyusunan Standar Pelayanan
Dasar Hukum		• Untuk mengetahui jenis pelayanan yang perlu dilakukan inventarisasi tugas & fungsi setiap unit pelayanan baik yg bersifat utama atau pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik	Lembar kerja I
Pengertian	2	Identifikasi Jenis Pelayanan	Lembar kerja II
Manfaat		• Jenis pelayanan yang diselenggarakan • Keterangan Jenis Pelayanan • Dasar hukum	Lembar kerja II
Implikasi	3	Identifikasi Pengguna Layanan/ Pelanggan	Lembar kerja III
Muatan		• Siapa target pelayanan yang langsung merasakan pelayanan • Siapa target pelayanan yang tidak langsung merasakan pelayanan • Instansi mana yang menjadi pelanggan (dalam kaitan dengan pelayanan kepada instansi lain)	Lembar kerja III
Langkah			
Maklumat			

Masalah Pelayanan	4	Identifikasi Harapan Pelanggan/Survey harapan masyarakat	Penyusunan Standar Pelayanan
Dasar Hukum		• Untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat • Dilakukan secara periodik 1 x / tahun • Jenis pelayanan • Harapan terhadap kualitas, biaya, dan waktu pelayanan melalui survey terhadap pelanggan dan pegawai yang terlibat	Lembar kerja IV
Pengertian	5	Perumusan Visi, Misi dan Tupoksi Pelayanan	Lembar kerja V
Manfaat		• Visi dan misi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan • Tupoksi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan	Lembar kerja V
Implikasi			
Muatan			
Langkah			
Maklumat			

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

6

Identifikasi Proses dan Prosedur, Prasyarat, Waktu dan Biaya Pelayanan, Dasar Hukum Penetapan Biaya/Tarif

A. Identifikasi Proses dan Prosedur

- Identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan mulai dari awal sampai dengan selesai
- Jika terdapat lebih dari satu jenis pelayanan, maka lakukan identifikasi langkah aktivitas untuk setiap jenis pelayanan tersebut

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

B. Identifikasi Persyaratan Pelayanan

Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan setiap tahapan aktivitas dalam pemberian pelayanan

C. Identifikasi Waktu dan Biaya Pelayanan

Dengan dasar hasil identifikasi proses dan prosedur pelayanan, dapat dilakukan Identifikasi waktu dan biaya yang diperlukan

D. Identifikasi Dasar Hukum Penetapan Biaya/Tarif

Dasar hukum yang dijadikan pedoman untuk menetapkan biaya/tarif terhadap suatu pelayanan tertentu

Lembar kerja
VI

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Manfaat

Implikasi

Muatan

Langkah

Maklumat

7 Analisis Produk Pelayanan

Perlu diperhatikan:

- Mekanisme kerja/ jumlah simpul/ meja yang dilewati disusun dalam rangkaian proses yang terkait/ pejabat/ petugas yg mempunyai kaitan fungsi
- Pertimbangkan relevan/tidaknya setiap simpul dengan persyaratan legalitas
- Proses arus kerja harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bagan alur serta informasi
- Tata urutan/ bagan alur penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas

Lembar kerja
VII

Masalah Pelayanan

Dasar Hukum

Pengertian

Manfaat

Implikasi

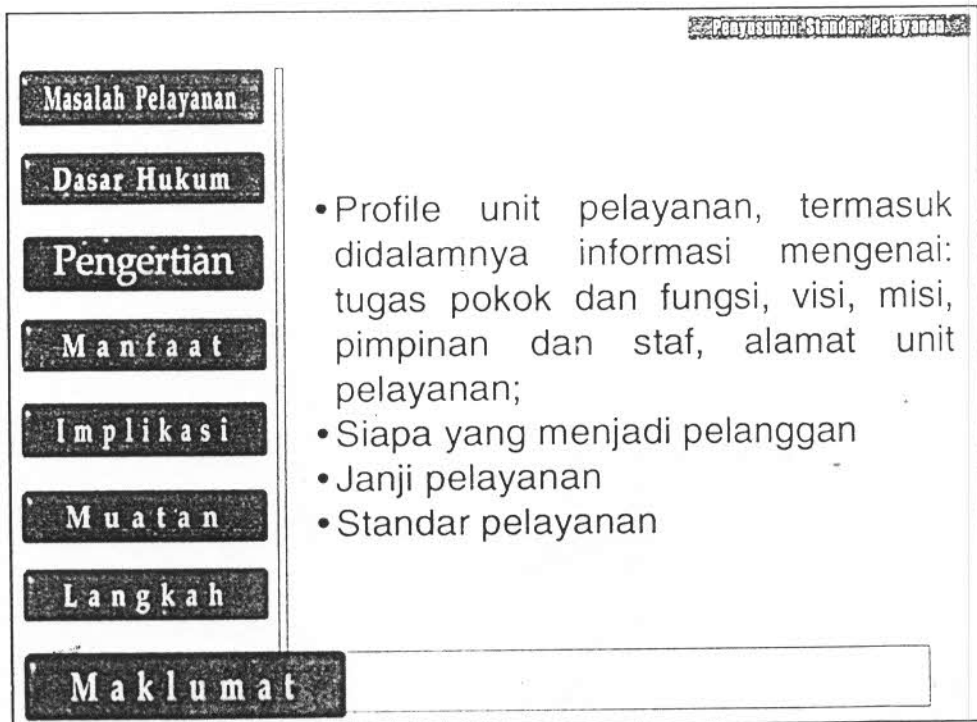
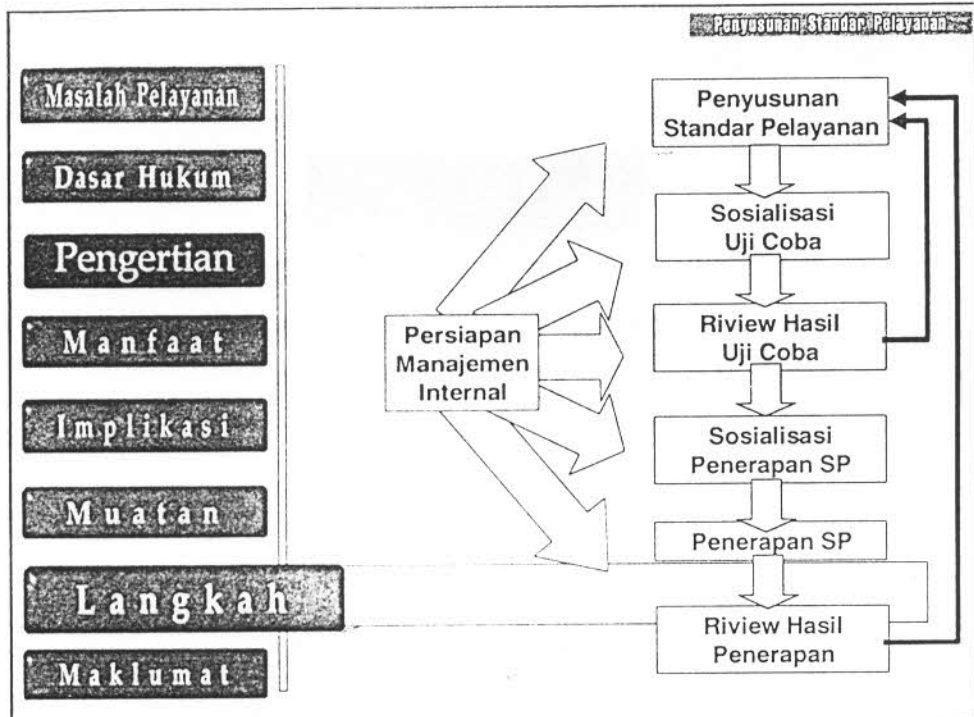
Muatan

Langkah

Maklumat

8 Analisis Persyaratan Pelayanan

- Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan
- Identifikasi sarana yang diperlukan untuk menampung keluhan pelanggan
- Identifikasi prosedur yang harus dilalui bagi pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya,
- Identifikasi Waktu yang diperlukan bagi respon terhadap keluhan
- Siapa yang berwenang mengambil keputusan?



Lembar kerja
I

Inventarisasi Tugas dan Fungsi

Unit Pelayanan

No.	Jenis-jenis Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum



Lembar kerja
II

Identifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jenis-jenis Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum	Sifat Pelayanan



Identifikasi Pelanggan

No.	Jenis-jenis Pelayanan yang diberikan/diselenggarakan	Dasar Hukum	Sifat Pelayanan	Pelanggan



Identifikasi Harapan Pelanggan

No	Jenis Pelayanan Yang diberikan/diselenggarakan	Harapan Pelanggan
1	2	3



Perumusan Visi, Misi dan Tupoksi Pelayanan

Visi
Misi



Identifikasi Analisis Proses dan Prosedur,
Persyaratan, Sarana, Waktu dan Biaya Pelayanan

Jenis pelayanan :

No	Aktivitas Pelayanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu yang diperlukan	Biaya yang diperlukan
1	2	3	4	5	6



Contoh Maklumat Pelayanan BKKC Kota Yogyakarta

- 1) Visi pelayanan adalah terwujudnya pelayanan yang profesional, transparan, berkepastian, ramah, dan berkeadilan dengan menghargai hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan
- 2) Jam Pelayanan adalah:
Senin – Kamis : 08.00 – 13.30
Jum'at : 08.00 – 10.30
Sabtu : 08.00 – 12.00
- 3) Penyelesaian dan penerbitan akta kelahiran adalah 3 hari kerja, terhitung sejak diterimanya berkas persyaratan di kantor UPTSA. Pihak pengguna layanan wajib memenuhi kelengkapan dokumen persyaratan pengurusan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap keterlambatan penyelesaian akta yang diakibatkan oleh pihak penyedia layanan, maka pihak penyedia layanan memberikan ganti rugi sebesar biaya yang sudah di setorkan ke kas daerah

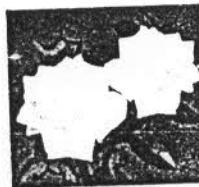
Lanjutan....

- 4) Biaya pelayanan akta kelahiran adalah:
WNI
Tidak terlambat : Rp. 10.000,00
Terlambat : Rp. 20.000,00
Kutipan kedua dan seterusnya : Rp. 10.000,00
WNA
Tidak terlambat : Rp. 30.000,00
Terlambat : Rp. 45.000,00
Kutipan kedua dan seterusnya : Rp. 30.000,00
- 5) Saksi dalam penmgurusan akta kelahiran adalah saksi pelaporan yang wajib disediakan sendiri oleh pihak pengguna layanan. Pihak penyedia layanan tidak akan menyediakan saksi untuk pengurusan akta kelahiran
- 6) Standar saapaan petugas pelayanan kepada pengguna layanan adalah sebagai berikut:
 - "Selamat pagi/siang Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu?"
 - Standar respons petugas pelayanan dalam menerima telepon dari pengguna layanan adalah : "Kantor UPTSA/ Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta, selamat pagi/siang, apa yang dapat kami bantu Bapak/Ibu?"

Lanjutan....

- 8) Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan, keberatan, atau protes apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap keluhan akan diperhatikan dengan sungguh-sungguh oleh pihak UPTSA atau Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta. Pengguna Layanan akan mendapatkan jawaban resmi atas keluhan yang diajukan tersebut paling lambat dalam waktu 2 hari terhitung sejak keluhan di terima oleh petugas. Jawaban akan disampaikan secara langsung melalui telepon atau surat resmi.
9. Setiap kesalahan atau cacat pada produk pelayanan akta kelahiran yang diakibatkan karena kesalahan teknis dari pihak penyedia layanan, maka pihak penyedia layanan wajib memperbaharui produk tersebut tanpa memungut biaya lagi.
10. Apabila pengguna layanan ingin memperoleh informasi atau mengajukan keluhan dapat menghubungi:
 - Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil, Pemerintah Kota Yogyakarta, Jl. Kenari No. 56, Balaikota Timoho, Yogyakarta. Telp. (0274) 563925, 515865, 515866 ext 116 dan 162. Email: kependudukan@jogja.go.id.
 - UPTSA Kota Yogyakarta, telp. (0274) 555242, SMS: 08122780001 atau 02740 (khusus Simpati dan Halo), atau melalui email: uptsa@jogja.go.id
 - Sekretariat Citizens' Charter Kota Yogyakarta, Kompleks Balaikota Timoho, telp. (0274) 557062

TERIMA KASIH



Performance Indicators (PIs) in Local Government

DR. Jat Jat Wirijadinata, Mag. Rer. Publ.



KERJASAMA
PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
DENGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG

PERFORMANCE INDICATORS (PIs) IN LOCAL GOVERNMENT

BERBAGAI KECENDERUNGAN DAN KONSEKUENSINYA TERHADAP PERFORMANCE INDICATORS

BERBAGAI KECENDERUNGAN YANG BERPENGARUH TERHADAP MANAJEMEN DAN PIs

- ADANYA PENEKANAN BARU TERHADAP PERANAN PIMPINAN EKSEKUTIF DAN KEBUTUHAN TERHADAP GAYA BARU MANAJEMEN KORPORAT DALAM BADAN/ORGANISASI YANG KOMPETITIF
- MENINGKATNYA PERSAINGAN-SECARA EKSTERNAL DARI TENDER KOMPETITIF DAN ADANYA KREASI "INTERNAL MARKET" DENGAN PERSETUJUAN TINGKATAN PELAYANAN TERTENTU.
- ADANYA PERGESERAN DARI SISTEM PENGGAJIAN YANG SENTRALISTIK KEPADA KEWENANGAN YANG LEBIH FLEKSIBEL DAN DESENTRALISTIK SEHINGGA DAPAT LEBIH DISESUAIKAN DENGAN KONDISI LOKAL.
- ADANYA PERTUMBUHAN "ENABLING AUTHORITY", YANG MERUPAKAN KONTRAK PELAYANAN LANGSUNG BAGI MASYARAKAT LOKAL MELALUI SUATU BADAN ATAU AGEN TERTENTU.
-

JENIS-JENIS INDIKATOR YANG DAPAT DIGUNAKAN

STATISTIK MANAJEMEN	PERNYATAAN KUANTITATIF YANG SEDERHANA, YANG TIDAK LANGSUNG DAPAT MENGUKUR KINERJA	CONTOH: DATA ORANG DEWASA YANG MENDAPAT BANTUAN PERUMAHAN
INDIKATOR PARSIAL	YAITU INDIKATOR YANG MERAGUKAN BILA TANPA DIBARENGI DATA LAINNYA.. TERUTAMA YANG MENYANGKUT KUALITAS	MISAL: BIAYA PER PELANGGAN /MINGGU
PENGUKURAN KINERJA	PENGUKURAN KINERJA YANG LEBIH KOMPREHENSIF YANG LEBIH MERUPAKAN CLUSTER DAN LEBIH MENUNJANG DATA KUALITATIF DARIPADA DARI-PADA STATISTIK TUNGGAL.	MENGGAMBARAKAN SEMUA DIMENSI YANG RELEVAN

CARA-CARA PENGGUNAAN INDIKATOR KINERJA

AKUNTABILITAS	PLs. MENUNJUKKAN BIDANG KUNCI KINERJA YANG , DIMANA INDIVIDU ATAU ORGANISSAI DAPAT BEKERJA SECARA AKUNTABEL.	DI PEMERINTAH DAERAH, HAL INI BERLANGSUNG MELALUI BADAN-BADAN LOKAL DAN MELALUI PEMBIAYAAN OLEH PEMERINTAH PUSAT
PENGAWASAN	PLs. DIGUNAKAN OLEMH PIMPINAN SEBAGAI PERINGATAN BILA KINERJA MULAI MENURUN DI BAWAH TARGET ATAU ATURAN YANG TELAH DITETAPKAN	DAPAT DIGUNAKAN UNTUK MENETAPKAN TINDAKAN KOREKTIF; DIGUNAKAN JUGA UNTUK ASESMEN PEKERJAAN PENGALOKASIAN DUMBER DIDALAM ORGANISSAI.
PENGEMBANGAN	PLs. SEBAGAI BAGIAN DARI SIKLUS PEMBELAJARAN, DALAM RANGKA PROSES INTERVENSI, DAN MANAJEMEN PERUBAHAN	BERMAKSUD UNTUK PERBAIKAN KINERJA

PEMBAGIAN LAIN PLs BERDASARKAN PENGUNAANNYA

- PLs YANG DIGUNAKAN UNTUK
MENGUKUR TINGKAT :
- KEEKONOMISAN;
- TINGKAT EFISIENSI;
- TINGKAT KEEFEKTIVAN



LANGKAH-LANGKAH UNTUK MEMPEROLEH DUKUNGAN TERHADAP PIs

- 1. MENGKOMPILASIKAN DOKUMEN KEBIJAKAN YANG
TERDIRI ATAS:
 - - PERNYATAAN OPERAIONAL TENTANG TUJUAN YANG AKAN DICAPAI;
 - - INDIKSI JADWAL UNTUK MEMPERKENALKAN INIKATOR;
 - - PETUNJUK TENTANG KRITERIA DAN PEMILIHAN INDIKATOR;
 - - KRITERIA DAN MEKANISME EVALUASI DAN PERBAIKAN SKEMA PENGUKURAN
KINERJA
- PEMBENETUKAN STEERUNG GROUP UNTUK MEMBANTU
MENYIAPKAN DOKUMEN KEBIJAKAN DAN MEMATAU
PERKEMBANGANNYA
- PERKIRAAN YANG REALISTIK TENTANG SUMBER DAYA YANG
DIPERLUKAN DALAM MENYIAPKAN DOKUMEN KEBIJAKAN

4 KELOMPOK PERTANYAAN UNTUK PENGECEKAN PLs

- 1. PENGECEKAN TENTANG TUJUAN PLs
- 2. SPESIFIKASI KARAKTERISTIK PLs
AGAR DAPAT BERFUNGSI
- 3. INTEGRASI PLs DENGAN PRAKTEK
MANAJEMEN DAN CARA KERJA
ORGANISASI
- 4. KEMAMPUAN EVALUASI PLs
TERHADAP BIAYA, MANFAAT, DAN
TUJUAN BARU

KARAKTERISTIK PUBLIC SERVICE

- 1. SANGAT DITENTUKAN OLEH PANDANGAN AKUNTABILITAS DIMATA
PERWAKILAN RAKYAT YANG TERPILIH
- 2. SERING TERJADINYA KESENJANGAN KONSENSUS DAN KETEPATAN
TUJUAN/SASARAN DAN KETEPATAN PRIORITAS PELAYANAN.
- 3. KOMPLEKSITAS AJARINGAN ORGANISASI DIMANA PARA MANAJER HARUS
BEKERJA
- 4. TIDAK ADANYA KONDISI PERSAINGAN DALAM ORGANISASI PUBLIK
- 5. PENAMBAHAN PELAYANAN PUBLIK SERING MENYEBABKAN PERTAMBAHAN
UNIT ORGANISASI YANG MARGINAL
- 6. PELAYANAN PUBLIK YANG BERSIFAT PELAYANAN 'FACE TO FACE' DALAM
JUMLAH YANG SANGAT BESAR MENJADI SANGAT KOMPLEKS, BIASANYA
TIDAK/SULIT UNTUK DISTANDARISASI (MISAL PELAYANAN DALAM BIDANG
PERSEKOLAHAN, RUMAHSAKIT, KEAMANAN SOSIAL, DSB)
- 7. DALAM HAL PELAYANAN DILAKUKAN OLEH PARA PROFESIONAL, MAKA
MEREKA AKAN LEBIH TUNDUK KEPADA STANDARD PROFESIONALNYA DAN
TIDAK KEPADA MANAJER LINI.
- 8. ADANYA PERBEDAAN KONTEKS LEGAL

MAJOR AREA OF PUBLIC SERVICE MANAGEMENT

- **1. THE PROBLEMATIC PUBLIC SERVICE ORGANIZATION'S EVALUATION**
- **2. THE CONTROL STRATEGIES AVAILABLE TO PROFESSIONALS AND TO MANAGERS**
- **3. NEW APPROACHES TO RESOURCE MANAGEMENT**
- **4. STRATEGIC MANAGEMENT**

EVALUATING PUBLIC SERVICES

- **1. EFFECTIVENESS AS THE EXTENT TO WHICH A POLICY IS ACTUALLY IMPLEMENTED**
- **2. ECONOMY IS THE MINIMIZATION OF INPUT (THE RESOURCES WHICH ARE EMPLOYED IN ORGANIZATION)**
- **3. OUTPUT ARE THE SERVICES OR ACTIVITIES OR PROCESSES BEING PROVIDED IN THE PUBLIC SERVICE ORGANIZATIONS**
- **4. OUTCOMES OR IMPACTS ARE EFFECTS OF SERVICES UPON CLIENTS**
- **5. EFFICIENCY IS THE RATIO OF THE INPUTS TO OUTPUTS**
- **6. COST EFFECTIVENESS RELATES TO WHAT ARE BY DEFINITION DESIRED OUTCOMES, BEING THE COST/UNIT OF SUCH OUTCOME**
- **7. EQUITY IS THE EXTENT TO WHICH EQUAL NEEDS ARE EQUALLY MET.**

QUALITY

- QUALITY IS FITNESS FOR PURPOSE
- QUALITY CAN EVIDENTLY REFER TO INPUTS PROCESSES, OUTPUTS OR OUTCOMES (PFEFFER & COOTE , 1991)
- FROM MANAGEMENT'S POINT OF VIEW , ONE OF THE MOST IMPORTANT FEATURES STRESSES THE PRIMACY OF USER OR CONSUMER JUDGEMENT
- NEED STANDARDS, APPROPRIATE PERFORMANCE CRITERIA AND POTENT UNIT OF EVALUATION



EVALUATING PUBLIC SERVICES

- GOVERNMENTAL ACTIVITIES MUST BE ACCOUNTABLE AND RESPONSIBLE TO THE PEOPLE FOR THE POLICIES THAT THEY ADOPT AND FOR THE MANNER IN WHICH THEY IMPLEMENT THEM.
- CRITERIA OF PUBLIC SERVICE EVALUATION :

POLITICAL

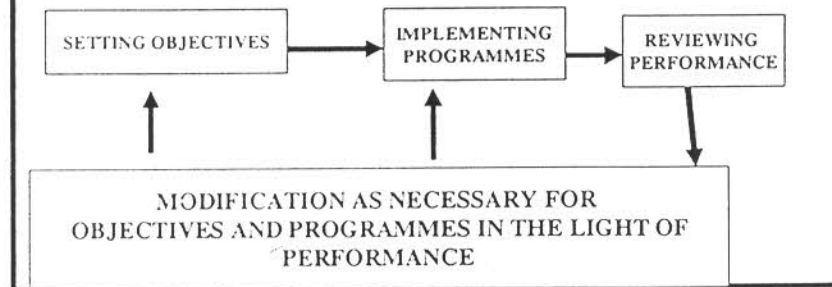
LEGAL

PROCEDURAL

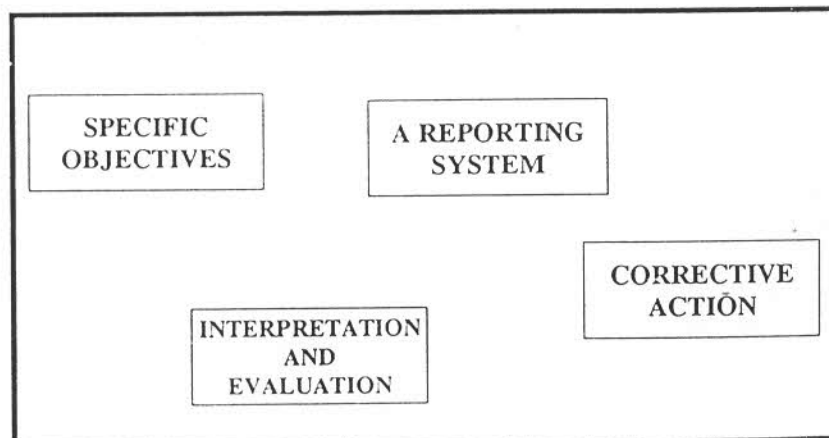
RESPONSIVE

EVALUATING PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE MANAGERIAL APPROACH

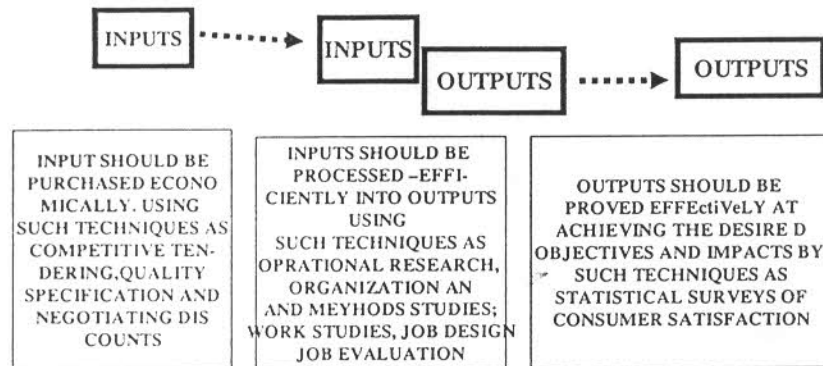
- EVALUATION DIRECTED TOWARDS ASSESSING THE DEGREE TO WHICH OBJECTIVES HAVE BEEN ACHIEVED, MEASURING THE EXTENT AND CAUSES OF ANY SHORTFALL AND GUIDING MANAGEMENT TOWARDS SUCCESSFUL REMEDIAL ACTION
- GAMBAR:
- PENDEKATAN MANAGERIAL DALAM EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK



4 ESENSIAL ELEMEN PENDEKATAN MANJERIAL DALAM EVALUASI PELAYANAN PUBLIK



HUBUNGAN ANTARA INPUT-OUTPUT DAN VFM DALAM PROGRAM PEMERINTAH



KRITERIA DALAM KENYATAAN

- ❖ PEGAWAI MUNGKIN PUNYA TUJUAN PRIBADI YANG DITUANGKAN DIDALAM KEPATUHAN TERHADAP KRITERIA UNTUK KINERJA PELAYANAN PUBLIK
- ❖ KRITERIA MUNGKIN TERSEMBUNYI/TIDAK JELAS, TIDAK MAMPU MENGHASILKAN STANDARD YANG AKURAT, ATAU PROBLEMATIK LAINNYA, JADI PEGAWAI HARUS DI ARAHKAN .DITUNTUN OLEH NORMA LAINNYA.

Value-for money

- Accountability weaknesses
- Effectiveness in doubt
- Poor financial planning
- Poor financial management
- Lack of commercial insight
- Poor control and management

