



Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Adistyia Shofia Finanda*, Jihan Fira Fadhila dan Hayat

Universitas Islam Malang, Indonesia

Email: 122201091013@gmail.ac.id

How to Cite: Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1); 74-78. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>

Abstract

Quality public services are at the core of effective and responsive governance. This article discusses the key principles that form the foundation for good public service and their relevance in the current context of public administration. The principles of public service include accessibility, equity, affordability, prompt response, accountability, and user satisfaction. Accessibility ensures that public services are available and accessible to all without discrimination. Equality emphasizes the importance of treating all citizens fairly and without prejudice. Affordability means that public services should be affordable for all levels of society, regardless of economic status. Prompt response is key to meeting people's needs and expectations efficiently and effectively. Accountability ensures that service providers are accountable for their actions to the public and have mechanisms to receive feedback and criticism. User satisfaction becomes the main measure in evaluating the quality of public services. The implementation of public service principles requires a strong commitment from the government to prioritize the needs and interests of the community. Through sustained efforts to improve the quality and accessibility of public services, governments can strengthen their legitimacy, build public trust, and create a positive impact in the lives of citizens.

Keywords: Principles of Public Services

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas adalah inti dari pemerintahan yang efektif dan responsif. Artikel ini membahas prinsip-prinsip utama yang membentuk landasan bagi pelayanan publik yang baik dan relevansinya dalam konteks administrasi publik saat ini. Prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup aksesibilitas, kesetaraan, keterjangkauan, tanggapan yang cepat, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna. Aksesibilitas menjamin bahwa layanan publik tersedia dan dapat diakses oleh semua orang tanpa diskriminasi. Kesetaraan menekankan pentingnya memperlakukan semua warga dengan adil dan tanpa prasangka. Keterjangkauan berarti bahwa layanan publik harus terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, terlepas dari status ekonomi. Tanggapan yang cepat adalah kunci untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan efisien dan efektif. Akuntabilitas memastikan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada publik dan memiliki mekanisme untuk menerima umpan balik dan kritik. Kepuasan pengguna menjadi ukuran utama dalam mengevaluasi kualitas layanan publik. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik memerlukan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Melalui upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik, pemerintah dapat memperkuat legitimasi mereka, membangun kepercayaan masyarakat, dan menciptakan dampak positif dalam kehidupan warga negara.

Kata Kunci: Prinsip Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Ini menekankan bahwa esensi pelayanan adalah untuk melayani kebutuhan dan kepentingan orang yang dilayani, bukan hanya sekadar menjalankan tugas rutin. Pelayanan publik harus diarahkan untuk memberikan manfaat yang nyata kepada masyarakat yang dilayani (Anon t.t.).

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi karena adanya kesadaran bahwa kualitas layanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah, yang ditunjukkan dengan banyaknya keluhan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Keluhan-keluhan tersebut meliputi berbelitnya prosedur layanan, keterlambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau, serta sikap petugas layanan yang tidak sesuai dengan harapan sebagai abdi masyarakat (Haryono 2019).

Adanya permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi Birokrasi diharapkan dapat menghadirkan transformasi dalam sistem dan budaya birokrasi sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Turohman & Cikusin 2018).

Dengan melibatkan berbagai prinsip prinsip dalam pelayanan publik diharapkan bahwa reformasi birokrasi akan membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini akan membantu memperbaiki persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Adapun permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah; Apa saja prinsip – prinsip dalam pelayanan publik?; Apa faktor penghambat pelayanan publik?; Apa faktor pendukung pelayanan publik?.

2. KONSEP DAN TEORI

Implementasi adalah proses pelaksanaan atau penerapan suatu rencana, kebijakan, strategi, atau program ke dalam tindakan konkret sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.

Implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dari proses kebijakan. Karena kebijakan publik yang telah dibuat akan bermanfaat jika diimplementasikan memiliki dampak atau tujuan yang diinginkan (Hayat, 2021).

Berdasarkan pengertian di atas, implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh otoritas atau pihak terkait, baik pemerintah maupun swasta, untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, serta pelaksanaan berbagai langkah konkret untuk mencapainya.

3. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif .yang bertujuan untuk melakukan penelitian dengan sasaran yang ada dengan menggali sebanyak mungkin data yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif dengan maksud dan tujuan untuk menggambarkan, meringkas segala informasi, situasi dan kondisi atau berbagai variabel

Menurut Mukhtar (2013) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip pelayanan publik

Prinsip pelayanan publik adalah seperangkat nilai dan panduan yang mengatur bagaimana layanan publik harus diselenggarakan dan dijalankan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik disediakan secara efisien, efektif, dan adil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa prinsip pelayanan publik yang umum:

Keterbukaan (Transparansi): Pemerintah harus transparan dalam menyediakan informasi tentang layanan publik, termasuk proses, kebijakan, dan pengambilan keputusan.

Akuntabilitas: Penyelenggara layanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Mereka harus siap dipertanggungjawabkan atas kinerja mereka dan harus dapat menerima umpan balik dari masyarakat.

Keterlibatan Masyarakat: Pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Partisipasi masyarakat memungkinkan adanya pengawasan dan pemantauan yang lebih baik terhadap penyelenggaraan layanan.

Kesetaraan (Equality): Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, atau faktor lainnya.

Kualitas: Layanan publik harus diselenggarakan dengan standar yang tinggi untuk memastikan kepuasan pelanggan dan mencapai hasil yang diinginkan.

Efisiensi: Penyelenggaraan layanan publik harus dilakukan dengan cara yang paling efisien mungkin, memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal.

Kesempatan yang Adil: Semua orang harus memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa hambatan yang tidak adil.

Inovasi: Penyedia layanan publik harus terbuka terhadap inovasi dan perubahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan umum. Implementasi prinsip-prinsip ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih responsif, terbuka, dan bertanggung jawab dalam penyediaan layanan publik.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Faktor penghambat pelayanan publik menurut Moenir (2015) adalah:

Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab para pegawai, akibatnya mereka menjalankan tugas dengan santai dan tidak sesuai deadline atau waktu yang ditentukan.

Sistem, prosedur dan metode kerja yang kurang dan tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya. Semua sistem, prosedur maupun metode kerja seharusnya sudah diatur sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan, jika tidak sesuai maka target pencapaian akan kurang maksimal.

Pengorganisasian tugas pelayanan yang tidak serasi, sehingga akan menimbulkan kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau berserakan. Hal tersebut juga akan mengakibatkan banyaknya tugas yang tidak dikerjakan.

Kurangnya pendapatan pegawai dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minima. Akibatnya para pegawai akan tidak tenang dan sulit untuk berkonsentrasi dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya. Para pegawai juga akan mulai mencari pendapatan tambahan dalam jam kerja yang bisa mengakibatkan terbagainya waktu antara pekerjaan satu

dengan yang lain.

Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak maksimal, dan para pegawai akan lebih banyak memakan waktu dalam pengerjaannya.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2015), faktor pendukung pelayanan publik adalah;

Faktor kesadaran, merupakan suatu proses berpikir melalui metode pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan. Dengan adanya faktor kesadaran, dapat menunjang proses pelaksanaan pelayanan publik secara teratur dan disiplin.

Faktor aturan, merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Aturan sendiri memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Faktor organisasi, organisasi pelayanan ditujukan pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi melakukan pengatiran struktur untuk menggambarkan pertanggung jawaban, pembagian kerja yang didasarkan pada keahlian dan fungsinya masing-masing.

Faktor pendapatan, merupakan seluruh penerimaan pendapatan sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang sudah diberikan untuk memenuhi tugas dan kewajiban dalam bentuk uang maupun fasilitas. Faktor ini sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan para pegawai, dikarenakan jika faktor tersebut tidak mencukupi akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor kemampuan dan keterampilan, sangat penting untuk pendukung pelayanan publik dikarenakan tanpa adanya faktor tersebut, pekerjaan akan dilakukan secara kurang maksimal dan mengakibatkan terhambatnya sebuah pencapaian atau target yang ditentukan.

5. SIMPULAN

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah dibahas adalah bahwa layanan publik yang baik harus diselenggarakan dengan memperhatikan efisiensi, efektivitas, dan keadilan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Prinsip-prinsip tersebut, seperti keterbukaan, akuntabilitas, keterlibatan masyarakat, kesetaraan, kualitas, efisiensi, kesempatan yang adil, dan inovasi, memberikan landasan yang kuat bagi penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah dibahas, diharapkan penyelenggaraan layanan publik dapat menjadi lebih responsif, terbuka, dan bertanggung jawab. Hal ini akan membantu meningkatkan kesejahteraan umum dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan lembaga publik untuk terus berupaya mematuhi prinsip-prinsip tersebut dalam setiap aspek penyelenggaraan layanan publik

Untuk meningkatkan pelayanan publik dapat mencakup langkah-langkah praktis dan strategis yang dapat dilakukan oleh pemerintah dan lembaga publik, Sediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan publik, termasuk prosedur, kebijakan, dan hak-hak masyarakat. Transparansi akan membangun kepercayaan dan meminimalkan kebingungan di antara masyarakat. layanan publik diselenggarakan secara adil dan merata bagi semua warga negara tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografis mereka. Keadilan dan kesetaraan harus menjadi prinsip yang mendasari semua kebijakan dan praktik layanan publik.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan pemerintah dan lembaga publik dapat meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainia, S, N. Affifudin. Hayat. 2021. Implementasi Program Posyandu Lanjut Usia (Lansia) di Rw 1 Kelurahan Polowijen (Studi Kasus Pada Pos Pelayanan Terpadu Lansia Kelurahan Polowijen Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1
- Aulia Rahmi H. RL Teluma A. Purbathin Hadi A. (2022) *Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!*. *Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2).
- Azizah Asna, R. N., Najicha Fatma, U. (2022). Pengoptimalan E-Government di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development & Justice Review*. 5(2).
- Daraba, D., Salam R., Bustamin, B., et.al. (2023). *Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia*. *Jurnal Pallangga Praja*, 5(1).
- Hamid Sitti, H. (2022). Analisis Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocini Kota Makasar. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 1(2).
- Haryono, M. T. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kebijakan UU No. 10 Tahun 2017 Tentang Program Keluarga Harapan pada Desa Tamanasri Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(6).
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Maulana, F., Sa'id, M. M., & Hayat. (2021). Pengaruh Kinerja Organisasi dan Pemberdayaan Masyarakat Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada RT 02 dan RT 03 RW 04 Dusun Krajan Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 15(4).
- Maheswara, D., Nasution Robby, D., et al. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. *Spirit Publik*, 17(1).
- Mengenal Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik> : diakses pada 3 april 2024.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tahir S. (2022). Implementasi prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung*, 2(2).
- Turohman, S. H., & Cikusin, Y. 2018. Pembangunan Sumber Daya Manusia Berbasis pembangunan Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa. *Jurnal Transformasi Administrasi*.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Yuliyanti, F., Radjikan R., & Santoso T. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupaten Trenggalek Jawa Timur). *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3).