

Jurnal Ilmu Administrasi Publik

# PUBLIKa



diterbitkan oleh:

**Laboratorium Administrasi Publik**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Islam Riau



PUBLIKA, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2015

# **PUBLIKA**

**Jurnal Ilmu Administrasi Publik**

**Terbit Dua Kali Setahun : Bulan April dan Bulan Oktober  
Semua Tulisan Dari Hasil Penelitian dan Kajian Analisis**

**Dewan Redaksi**

Nurmasari, S.Sos, M.Si

**Mitra Bestari :**

Prof. Dr. H. Sufian Hamim, SH, M.Si (UIR-Pekanbaru)

Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA (UIR-Pekanbaru)

Dr. H. Moris Adidi Yogja, M.Si (UIR-Pekanbaru)

Dr. Johny Peter Lengkong, M.Si (Univ. Sam Ratulangi Manado)

Dr. Hengky V Pattimukay (Universitas Pattimura-Ambon)

Dr. Hj. Ani Susanti, M.Si (Universitas Tadulako-Palu)

Dr. Muhammad Nawawi, M.Si (Universitas Tadulako-Palu)

**Editor Pelaksana :**

Drs. Zulikifli, M.Si; Lilis Suriani, S.Sos, M.Si ; Drs. Parjiyana, M.Si; Raden Imam Al  
Hafis, S.Sos, M.AP; Drs. Syapril Abdullah, M.Si,

**Penanggung Jawab :**

Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Islam Riau

**Penerbit :**

Laboratorium Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**Alamat Redaksi :**

Laboratorium Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

Jalan Kaharuddin Nasution Nomor 113 Telp. (0761) 674635 Fax. 674834

Email : jurnal.publika@gmail.com

**DAFTAR ISI**  
**JURNAL PUBLIKA**

**ISSN 2502-0757, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2015**

---

	Halaman
1. Pelaksanaan Koordinasi Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM) Dengan Badan Lingkungan Hidup (BLH) Terhadap Pengurusan Izin Gangguan Usaha Laundry (HO) Kota Pekanbaru <b>Husaini dan Parjiyana</b> .....	179- 195
2. Pelaksanaan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Pekanbaru <b>Roza Erdillah dan Hendry Andry</b> .....	196- 213
3. Analisis Pengembangan Saranadan Prasarana Pasar Tradisional Oleh Dinas Pasar Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pasar Cik Puan) <b>Ardian Pradinata dan Arief Rifa'i</b> .....	214- 229
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia <b>Rahyunir Rauf</b> .....	230- 241
5. Administrasi Ketenagakerjaan Di Kota Pekanbaru (Studi Perlindungan Tenaga Kerja Wanita) <b>Sri Maulidiah</b> .....	242- 251
6. Pelaksanaan Koordinasi Penertiban Penderita Gangguan Jiwa Studi Kooperatif Dinas Sosial Dan Pemakaman Dengan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru <b>Betty Febtia Tauri dan Tarmizi Yussa</b> .....	252- 267
7. Peranan Penting Perencanaan Dan Pengembangan Karier <b>Nurmasari</b> .....	268- 281
8. Pelaksanaan Kewenangan Satpol PP Dalam Penegakkan Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 1997 Tentang Ketertiban Umum Studi Di Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis <b>M. Nur Zamani dan Moris Adidi Yogia</b> .....	282- 303
9. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM MPD) (Studi Kasus : Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman) <b>Emma Fitri Lubis</b> .....	304- 317
10. Responsivitas Program Jaminan Kesehatan Sosial (Jamkesos) (Studi Kasus Di Dusun Blali, Kabupaten Bantul) <b>Evi Zubaidah</b> .....	318- 327

## PENGANTAR REDAKSI

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, akhirnya PUBLIKA Jurnal Kajian Administrasi Publik Volume 1 Nomor 2 Oktober 2015 kembali menerbitkan tulisan-tulisan dibidang keilmuan sosial yang membahas isu-isu strategis dan sedang populer untuk diteliti baik dalam tataran akademis maupun praktis, meskipun berbagai rintangan dihadapi oleh redaksi untuk terbitnya Jurnal ini. Namun riak-riak kecil tersebut tidaklah menjadi hambatan, tetapi kami jadikan sebagai tantangan untuk bisa lebih baik di masa mendatang.

Redaksi menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh Mitra Bestari yang secara khusus menyediakan waktu, tenaga dan pemikirannya secara maksimal dalam membantu redaksi untuk mengkritisi, mengkoreksi dan menilai kelayakan tulisan-tulisan yang akan dimuat dan diterbitkan dalam jurnal ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga redaksi sampaikan kepada penulis, yang telah mempercayakan tulisannya untuk diterbitkan pada PUBLIKA Jurnal Kajian Administrasi Publik Volume 1 Nomor 2 ini. Kerjasama yang baik tersebut tetap kami harapkan pada terbitan-terbitan mendatang.

Akhirnya memang, terbitnya jurnal ilmiah ini tidak terlepas dari kerjasama dan kerja keras dari tim redaksi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Namun pada akhirnya pembaca yang akan menyimpulkan dan menilai hasil kerja tersebut, kami berharap semoga apa yang disajikan dalam jurnal ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, merangsang inspirasi dan pemikiran-pemikiran inovatif bagi pengembangan, ilmu sosial, ilmu politik dan khususnya ilmu administrasi publik.

Pekanbaru, Oktober 2015

**Dewan Redaksi**

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI INDONESIA

**Rahyunir Rauf**

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

### ABSTRACT

*Government in general is an organization given legitimacy by the people as the holder of sovereignty to carry out the duties of government in the country, as well as equipped with state-fittings .. The government is an organization that has; The governing authorities of a political unit, the ruling power of a political society, the apparatus is functioning government agencies and the exercise of power, the power to make laws dealing with disputes and discuss the decision of the administration with a monopoly on the legitimate power. Essential functions of government, namely; service (service), empowerment (empowerment) and development (development). Public service is a public bureaucracy production received citizen users. Related awareness of government officials towards the delivery of public services, in fact, not all government officials aware of the importance of service. In fact, sometimes the expression "if it can be made more difficult, why is it easy?", Which is always circulating among government officials in the public service, it shows that they are generally not aware of their position as public servants and also the philosophy of the service itself. Other facts also show that the educational curriculum and training for government officials in various types and levels, less gave the charge on the general aspects of service management. Problems of the poor quality of public services in Indonesia, namely; Still low competence of the State Civil Apparatus (ASN) in the implementation of public services in Indonesia. Still lack of professional ASN, ASN still low morale. is still a lack of motivation in the development of the ASN ASN. Research results indicate that Factor Employee Competency, Professionalism Employees, Employee Morale and Motivation Employee Giving effect on the level of the quality of public services in Indonesia.*

*Keywords: Competence, professionalism, Morale, Motivation, Quality of Public Services*

### ABSTRAK

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi yang diberikan legitimasi oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan pada suatu negara, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara.. Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki; Otoritas yang memerintah dari suatu unit politik, kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat politik, aparatur merupakan badan pemerintahan berfungsi dan menjalankan kekuasaan, kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dengan monopoli atas kekuasaan yang sah. Fungsi hakiki pemerintah, yaitu; pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima warga negara pengguna. Terkait kesadaran aparatur pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Bahkan terkadang muncul ungkapan "kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?", yang selalu beredar dikalangan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa mereka pada umumnya belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat dan juga filosofi pelayanan itu sendiri. Fakta lain juga menunjukkan bahwa kurikulum pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah pada berbagai jenis dan jenjang, kurang memberi muatan pada aspek manajemen pelayanan umum. Permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, yakni; Masih rendahnya kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Masih kurang profesionalnya ASN, masih rendahnya semangat kerja ASN. masih kurangnya pemberian motivasi terhadap ASN dalam pengembangan ASN. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Faktor Kompetensi Pegawai, Profesionalisme Pegawai, Semangat Kerja Pegawai dan Pemberian Motivasi Pegawai berpengaruh terhadap tingkat kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.

Kata Kunci: Kompetensi, Profesionalisme, Semangat Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan Publik.

## Latar Belakang

Pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan, serta tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil. Pemerintahan juga diartikan sebagai apa yang dilakukan pemerintah, pemerintahan memaknai sebagai proses yang adil berdasarkan hukum kepada setiap pribadi warga negara, memberi pelayanan bagi kemajuan bangsa. Selanjutnya tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi hakiki, yaitu; pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Terkait dengan pengertian pemerintahan, selanjutnya Jo Ann G. Ewalt (2001:10) memberikan pengertian, bahwa; *“Governance identifies the power dependence involved the relationships beetwen institutions involved in collective action. Organizations are dependent upon each other for the achievement of collective action, and thus must exchange resources and negotiate shared understandings of ultimate program goals.”*

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima warga. Karena itu pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga. Menurut Sadu Wasistiono (2003:41) bahwa; dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Bahkan terkadang muncul ungkapan ”kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?”, yang selalu beredar dikalangan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, hal ini menunjukkan mereka pada umumnya belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat.

Integritas penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan Wargadinata (2010:29), bahwa;

“integritas penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah berdasarkan survey dilakukan KPK tahun 2008 menilai kualitas pelayanan publik. Fokus survey tersebut mengukur tingkat korupsi penyelenggaraan layanan publik meliputi IMB, SIUP, KTP,

dan PDAM. Dengan skala nilai 0 – 10, diketahui dari 52 pemerintah daerah diadikann sampel, dapat diketahui nilai inetgritas layanan publik mempunyai nilai 6,69. Nilai tersebut lebih rendah dari nilai integritas di tingkat pusat mencapai 6,84. Secara keseluruhan nilai tersebut tergolong relatif “buruk” dapat memberikan kontribusi terhadap *perception index corruption* Indonesia bernilai 2,6 (skala 0 terburuk dan 10 terbaik). Walaupun dari sisi nilai mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya berkisar 2,3. artinya pemerintah Indonesia sudah berada pada *track* yang benar mengurangi tingkat korupsi walaupun upaya tersebut belum optimal.

Menurut Irlan (2012:36) Potret PNS saat ini menunjukkan profesionalisme rendah, banyaknya praktek KKN, tingkat gaji tidak memadai, pelayanan kepada masyarakat berbelit-belit, hidup dalam pola patron klien, kurang kreatif dan inovatif, bekerja berdasarkan juklak dan juknis serta mungkin masih banyak potret negatif lainnya yang intinya menunjukkan PNS di Indonesia masih lemah.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui adanya beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, yakni;

1. Masih rendahnya kompetensi ASN dalam pelayanan publik.
2. Masih kurang profesionalnya ASN dalam pelayanan publik.
3. Masih rendahnya semangat kerja ASN dalam pelayanan publik.
4. Masih kurangnya motivasi ASN dalam pelayanan publik.

## Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan, maka dapat dirumuskan suatu perumusan masalah yakni; Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Rendahnya Kualitas pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan di Indonesia?

## Tinjauan Teoritis.

### Teori dan Konsep Kompetensi Pegawai.

Konsep kompetensi pertama kalinya dipopulerkan Boyatzis dalam Mustopadidjaja (2005:57) mendefinisikan

kompetensi sebagai kemampuan dimiliki seseorang yang nampak dalam sikapnya sesuai dengan kebutuhan kerja dalam parameter lingkungan organisasi dan memberikan hasil diinginkan. Kompetensi menurut Ruky (2003;106) adalah keseluruhan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan sikap ditampilkan orang-orang sukses dalam mengerjakan tugas dengan prestasi kerja secara optimal. Awalnya kompetensi dimanfaatkan dalam pelatihan dan pengembangan (*competency Based Trainig*), rekrutmen dan seleksi (*competency Based Recruitmnt and Selection*) dan sistem remunerasi (*competency Based Payment*). Kemudian kompetensi diintegrasikan kedalam *Competency Based Human Resource Management (CBHRM)*.

Kompetensi menurut Spencer and Spencer dalam Ruky (2003;104) sebagai: *An understanding of an individual that is causally related to criterior referenced effective and/or superior performance in a job or situation*. Artinya sebagai karakteristik individu yang melekat, kompetensi merupakan bagian dari kepribadian individu yang relatif dan stabil, dan dapat dilihat serta diukur dari perilaku individu yang bersangkutan, di tempat kerja atau dalam berbagai situsai. Berbagai organisasi besar menggunakan konsep kompetensi (Ruky,2003;107-108) dengan alasan sebagai berikut;

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.
2. Alat seleksi pegawai
3. Memaksimalkan produktivitas
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan
6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Menurut Spencer dalam Ruky (2003;109) ciri-ciri yang perlu dimiliki orang-orang untuk bekerja dalam organisasi, terutama pegawai yang mempunyai kompetensi:

- a. Keluwesan
- b. Selalu mencari informasi, motivasi dan kemampuan belajar.
- c. Motivasi untuk berprestasi

- d. Motivasi kerja di bawah tekanan waktu
- e. Kesiediaan untuk bekerjasama
- f. Orientasi pelayanan pelanggan (*Customer Service orientation*)

Oleh karena itu, disimpulkan bahwa; kompetensi pegawai terdiri dari: Pengetahuan, Kemampuan/Skill dan Sikap.

### **Teori dan Konsep Semangat Kerja Pegawai**

Sehubungan semangat kerja, menurut Wirasaputra (1976:147) peningkatan prestasi kerja PNS bukanlah hal yang timbul begitu saja, tetapi dipengaruhi berbagai faktor, seperti semangat kerja merupakan faktor yang tak dapat diabaikan. Tanpa semangat kerja tinggi, hanya menunggu perintah dan kurang inisiatif, dan kurang tanggungjawab, semua itu tidak berorientasi kepada prestasi kerja dan tanggungjawab. Menurut Tjokroamidjojo, (1989;248) semangat kerja rendah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan, sedangkan semangat kerja tinggi berfaedah bagi kepentingan organisasi, semangat kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan prestasi kerja PNS, agar terwujud pegawai Berkualitas.

Menurut Nainggolan (1984;123) prestasi kerja pegawai berkaitan dengan berbagai faktor, antara lain semangat kerja. Menurut Hadi (1983;71) semangat kerja adalah kewajiban yang erat kaitannya dengan faktor kepuasan kerja, kegairahan kerja dan keinginan mempertinggi hasil kerja. Semangat kerja dapat menimbulkan dan mendorong keinginan pegawai mempertinggi hasil kerja, yang tak lain adalah prestasi kerja pegawai itu sendiri. Semangat kerja diupayakan dengan berbagai cara meningkatkan prestasi kerja, secara teoritik antara semangat kerja dengan prestasi kerja terdapat hubungan erat. Apabila semangat kerja dapat ditumbuhkembangkan diharapkan prestasi kerja meningkat.

Menurut Meizar dalam Judistira (2007;170), bahwa; berdasarkan teori Maslow dan Mc. Clelland yang berorientasi pada semangat kerja pegawai dengan indikator seperti kerjasama, kondisi fisik tempat kerja, inisiatif dan disiplin kerja,

yang dapat digunakan untuk mengukur semangat kerja pegawai negeri sipil.

Oleh karena itu, semangat kerja dapat disimpulkan terdiri dari; Disiplin, Kerjasama, Inisiatif dan Kondisi fisik tempat kerja.

### **Teori dan Konsep Motivasi Pegawai.**

Secara sederhana motivasi diartikan sebagai kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia. Sebagaimana pengertian motivasi berasal dari bahasa latin yakni "movere" yang berarti menggerakkan. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang pegawai untuk bekerja. Secara etimologis Winardi (2002;1) menjelaskan istilah motivasi (motivation) berasal dari perkataan bahasa latin, yakni movere yang berarti menggerakkan. Diserap dalam bahasa Inggris menjadi motivation berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Selanjutnya Winardi (2002;33) mengemukakan, motivasi seseorang tergantung kepada kekuatan motifnya. Menurut Hariandja (2002;1) motivasi adalah faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha keras atau lemah.

Selanjutnya menurut Irlan (2012;29) motivasi adalah daya pendorong yang menimbulkan kemauan dan kerelaan dalam diri individu untuk mengerjakan berbagai tugas yang menjadi tanggungjawabnya dalam mencapai tujuan. Motivasi timbul atas dorongan pada seorang individu yang dapat menggerakkan dan mengarahkan perilaku. Sedangkan motivasi kerja adalah proses mendorong, mengarahkan perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja untuk mencapai tujuan. Seseorang yang mempunyai motivasi tinggi apabila disertai kompetensi yang memadai tentunya ketika bekerja selalu berusaha untuk bekerja sebaik mungkin dalam rangka mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sebaliknya seseorang yang mempunyai kompetensi yang cukup, akan berusaha keras memenuhi kebutuhan berdasarkan dorongan/semangat yang timbul dari dirinya. Sebab seorang pegawai

mempunyai kompetensi memadai mempunyai rasa dorongan kuat dalam rangka memenuhi kebutuhannya dikarenakan adanya motif (motives), yaitu konsistensi berpikir mengenai sesuatu diinginkan atau dikehendaki seseorang.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa; motivasi pegawai terdiri dari; Keinginan untuk mencapai tujuan, dan Keinginan untuk memenuhi kebutuhan.

### **Teori dan Konsep Profesionalisme**

Dalam pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara Profesional sebagai salah satu bentuk peningkatan kualitas instansi pemerintah, Profesional merupakan Kemampuan melakukan berbagai pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi dari profesi yang dilakukannya, lebih lanjut dinyatakan Rauf (2002:2) bahwa profesionalisme merupakan nilai-nilai atau semangat yang terkandung dalam diri seseorang individu, kelompok, golongan, atau group secara konsekwen untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam profesi yang dilakukan. Menurut Akhyar M. Adnan dalam Rahyunir Rauf (2002:2) bahwa; konsep profesionalisme setidaknya dapat diartikan oleh beberapa indikator penting lainnya yang saling berpengaruh, diantaranya;

- Kompetensi atau kemampuan
- Komitmen dan sikap totalitas
- Kesiapan untuk terus belajar dan melakukan perbaikan.
- Keikutsertaan pada organisasi profesi
- Kepatuhan pada etika profesi dan umum
- Kompensasi yang memadai

Menurut Suit dan Almasdi (1996-103-104) profesionalisme adalah; "Suatu bentuk kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya, hasil pekerjaan dilakukan tersebut apabila ditinjau dari segala segi, penyelenggaraan pelayanan publik dianggap telah sesuai dengan porsi, efektivitas serta bersifat terus-menerus, dalam situasi dan kondisi bagaimanapun serta dalam jangka waktu penyebaran relatif singkat, maka seseorang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian sempurna hasil pekerjaan tersebut, disamping dalam



pekerjaan dan perilaku diberikannya menyebabkan sulit pihak lain mencari-cari cela kesalahan. Seseorang dikatakan profesional tidak dapat dinilai dari satu segi saja, disamping sisi keahlian dan keterampilannya akan diperhatikan sisi mentalitasnya (perilaku seseorang).”

Menurut Susanto (1997;1), bahwa; Profesionalisme berkaitan erat dengan profesionalitas aparatur, profesionalisme dapat mewujudkan kinerja berkualitas, meningkatnya kemampuan melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebaik-baiknya merupakan nilai-nilai dan konsep profesionalitas berorientasi kepada peningkatan kinerja, sebagai wujud nyata profesionalisme. Menurut Maister (1998;23), bahwa; “Profesionalisme adalah sikap seseorang terutama sekali terletak pada masalah sikap, bukan hanya seperangkat kompetensi aparatur pemerintah secara profesional dalam memberikan pelayanan publik, juga mengisyaratkan kebanggaan pada pekerjaan yang ditekuninya, memiliki komitmen kuat pada peningkatan kualitas pelayanan publik, memiliki dedikasi tinggi pada kepentingan klien, juga tulus membantu masyarakat dan instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Karakteristik seseorang dikatakan profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Tillar (2001;24), adalah;

1. Dia merera bangga dengan pekerjaannya
2. Mewujudkan komitmen personal terhadap kualitas
3. Mempunyai tanggungjawab yang besar
4. Dapat mengantisipasi sehingga dia sangat berinisiatif
5. Ingin menyesuaikan pekerjaan dengan tuntas
6. Ikut terlibat dalam pekerjaan, tugas diluar peranan yang ditugaskan
7. Ingin terus menerus belajar untuk meningkatkan kemampuan melayanai.
8. Dia mendengar kepada kebutuhan pelanggan
9. Dia adalah pemain dalam satu tim
10. Dia dapat dipercaya dan jujur, terus terang, loyal, terbuka.

Profesional sudah menjadi suatu tuntutan dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini profesionalisme dari aparatur pemerintah yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat tersebut.

### **Teori dan Konsep Pelayanan.**

Menurut Sarundadjang (2005:317) konsep pelayanan publik antara publik dan pelayan publik dalam kerangka sistem pemerintahan ke depan, pada dasarnya didasarkan hubungan timbal balik saling menguntungkan dalam hal benefit sosial, sehingga *public service* mengakomodasi kepentingan pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik. Menurut Widodo (2001:269) birokrasi publik bertanggungjawab memberikan layanan publik profesional. Menurut Kumorotomo dalam Dwiyanto (2008:95) bahwa; Setiap warga negara, sejak masih berada dalam kandungan ibunya sampai dengan pada saat dia meninggal dunia akan tetap berhubungan dengan unsur pemerintah. Sewaktu masih berada dalam kandungan, kita sudah diperiksa ke puskesmas ataupun rumah sakit pemerintah yang memperoleh subsidi dari pemerintah. Ketika manusia lahir, pada awalnya bayi juga harus dirawat di rumah sakit (milik swasta maupun milik pemerintah) yang sebagian dokternya dididik dan dibiayai juga oleh lembaga pemerintah. Demikian juga ketika hendak bersekolah mulai dari tingkat TK, SD hingga ke tingkat perguruan tinggi. Pada saat ini seseorang itu berangkat menjadi dewasa juga membutuhkan KTP juga dikeluarkan pemerintah.

Menurut Widodo (2001:269) pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan fungsi aparatur pemerintah Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan mensejahterakan masyarakat suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik

Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakatnya maupun pelaksanaan ketentuan kebijakan. Dinyatakan Kumorotomo dalam Dwiyanto (2008;206) bahwa; karena itu tuntutan terhadap aparatur pemerintah seringkali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian aparatur dalam pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan publik yang sederhana saja, pengguna jasa seringkali dihadapkan pada permasalahan atau kesulitan-kesulitan teknis terkadang terlalu dibesar-besarkan. Sudah sering menyaksikan berbagai pandangan umum tentang antrean panjang orang-orang dalam membayar rekening listrik di PLN. Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008;136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik selalu diterima masyarakat. Karena itu, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas dilakukan lembaga birokrasi publik memenuhi bentuk kebutuhan warga. Konsep pelayanan publik, dikatakan Sarundadjang (2005;218), bahwa; realita di lapangan pada instansi birokrasi pemerintah, konsep pelayanan publik adalah konsep bersifat “*counter produktif*”, artinya secara sistemik birokrasi memiliki mekanisme tersendiri dalam melayani publik tetapi sistem pelayanan publik selalu dikedepankan tidak sepenuhnya memenuhi berbagai bentuk kebutuhan publik secara kolektif. Mengantisipasi hal ini sangat diperlukan pola baru dalam pelayanan publik dengan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan publik sebenarnya menilai implementasi pelayanan publik.

Lovelock dalam Ruhana (2010;19) menyatakan; suatu produk bila ditambah pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kekuatan memberikan manfaat dan keuntungan, mampu menghadapi persaingan bersifat mendunia. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Thahir (2010;6), bahwa; “terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (*reability*), kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

2. Keresponsifan (*responsivennes*), keasahar atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Pengetahuan atau wawasan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik serta respek konsumen.
4. Empati (*emphaty*), kemauan pemberi layanan melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui kebutuhan konsumen.
5. Berwujud (*tangible*), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Lebih lanjut Fitzsimons dan Fitzsimons dalam Thahir (2010;6) bahwa; perspektif yang dapat diukur dari kualitas pelayanan publik antara lain adalah;

1. Muatan (*content*)
2. Proses (*process*)
3. Struktur (*structure*)
4. Hasil atau keluaran (*outcome*)
5. Dampak (*impact*)
6. Dan lain-lain.

Menurut Gaspersz dalam Ruhana (2010;18), bahwa; ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam proses perbaikan kualitas jasa pelayanan publik, yakni;

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab berkaitan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan memperoleh pelayanan.
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya.

Ndraha dalam Thahir (2010;7), berpendapat; dimensi-dimensi penilaian kualitas pelayanan disektor privat atau bisnis, tidak dapat digunakan begitu saja disektor publik, lebih-lagi disektor sipil. Dalam kondisi “*no choise*” sektor publik, tolok ukur penilaian kualitas pelayanan publik bukan pada tingkat kepuasan, tetapi pengertian, penerimaan, dan kepercayaan konsumen. Menurut Kotler dalam Nurdin (2010;61) bahwa; ada lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (*realibility*), kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*Responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empaty (*emphaty*), syarat peduli, memberikan perhatian, pribadi pelanggan.
5. Berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui kriteria umum, menurut Nurdin (2010;61) bahwa; “untuk mengukur kualitas pelayanan publik diselenggarakan pemerintah, dapat diukur melalui kriteria umum yang dapat digunakan adalah: Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Keadilan yang merata, Ekonomis dan Ketepatan Waktu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat disimpulkan diukur dengan indikator;

- Kesederhanaan
- Kejelasan dan ketepatan waktu
- Keamanan
- Ketepatan waktu
- Efisien
- Keterbukaan
- Keadilan yang merata
- Ekonomis
- Ketepatan waktu.

## PEMBAHASAN

### 1. Faktor Kompetensi Pegawai.

Kompetensi dipahami sebagai kombinasi antara keterampilan, atribut personal, dan pengetahuan tercermin melalui kinerja yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Sehingga kompetensi didefinisikan sebagai keterampilan, pengetahuan dan karakteristik atau perilaku yang dituntut, agar pegawai menampilkan kinerja superior. Sehingga kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan dimiliki seseorang yang nampak dalam sikapnya sesuai kebutuhan kerja dalam parameter lingkungan organisasi dan memberikan hasil diinginkan. Kompetensi berkaitan dengan potensi pegawai jika digali dengan baik memberikan nilai tambah bagi organisasi. Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan kegiatan dalam praktek profesi sesuai standar memenuhi persyaratan dunia kerja. Awalnya kompetensi dimanfaatkan dalam bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi dan sistem remunerasi. Kemudian terakhir kompetensi diintegrasikan kedalam konsep *Competency Based Human Resource Management (CBHRM)*. Melalui CBHRM, kompetensi pegawai terdokumentasikan dengan baik dan dapat dilakukan pengembangan searah dengan pengembangan kompetensi utama (*core competencies*) organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Dengan demikian, dapat diidentifikasi kebutuhan kompetensi pegawai, sehingga arah kebijakan pengembangan pegawai dapat ditentukan.

Dapat dikatakan kompetensi adalah yang terukur, diobservasi, diprediksikan, dan dievaluasi terfleksikan dalam perilaku kerja seseorang, terdiri atas kombinsai antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Kompetensi merupakan faktor penentu seseorang menampilkan kinerja terbaiknya. Pada situasi kolektif dalam organisasi, kompetensi merupakan keberhasilan organisasi menghadapi perubahan. Konsep kompetensi digunakan sebagai berikut;

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.
2. Alat seleksi pegawai

3. Memaksimalkan produktivitas
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan
6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Oleh karena itu kemampuan kerja pegawai adalah pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki pegawai berkaitan pekerjaannya. Setiap pegawai senantiasa dituntut memiliki tingkat kemampuan tertentu melaksanakan bidang pekerjaannya secara efektif dan efisien. Sehingga indikator kompetensi pegawai terdiri dari:

- Pengetahuan
- Kemampuan/Skill
- Sikap

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, faktor kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga di Indonesia dengan kondisi kompetensi pegawai yang belum baik berakibat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

## 2. Faktor Semangat Kerja Pegawai.

Prestasi kerja pegawai berkaitan dengan berbagai faktor, antara lain tingkat semangat kerja. Sehingga semangat kerja dikatakan sebagai kewajiban yang erat kaitannya dengan kepuasan kerja, kegairahan kerja dan keinginan mempertinggi hasil kerja. Berarti semangat kerja menimbulkan dan mendorong keinginan pegawai mempertinggi hasil kerja, tak lain prestasi kerja pegawai itu sendiri. Semangat kerja harus diupayakan berbagai cara guna meningkatkan prestasi kerja, secara teoritik antara semangat kerja dengan prestasi kerja terdapat hubungan erat. Apabila semangat kerja dapat ditumbuhkembangkan diharapkan prestasi kerja meningkat.

Semangat kerja pegawai dengan indikator seperti kerjasama, kondisi fisik tempat kerja, inisiatif dan disiplin kerja, yang dapat digunakan untuk mengukur semangat kerja pegawai negeri sipil. Oleh karena itu, semangat kerja dapat disimpulkan terdiri dari; Disiplin, Kerjasama,

Inisiatif dan Kondisi fisik tempat kerja. Dalam realisasinya semangat kerja berpengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja dalam hal ini termasuk peningkatan kualitas pelayanan, sehingga kondisi semangat kerja pegawai ASN masih relatif rendah berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

## 3. Faktor Motivasi Pegawai.

Motivasi diartikan sebagai kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia. Motivasi berasal dari bahasa latin "movere" berarti menggerakkan. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang pegawai untuk bekerja. Secara etimologis istilah motivasi (motivation) berasal dari bahasa latin, yakni movere berarti menggerakkan. Diserap dalam bahasa Inggris menjadi motivation berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan menimbulkan dorongan. Sehingga, motivasi tergantung kepada kekuatan motifnya. Motivasi merupakan faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku seseorang melakukan kegiatan dinyatakan dalam bentuk usaha keras atau lemah. Faktor-Faktor tersebut timbul didasarkan adanya keinginan pemenuhan kebutuhan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa motivasi pegawai terdiri dari; Keinginan untuk mencapai tujuan dan Keinginan untuk memenuhi kebutuhan.

## 4. Faktor Profesionalisme Pegawai.

Profesional merupakan Kemampuan untuk dapat melakukan berbagai pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan fungsi dari pekerjaan atau profesi yang dilakukannya, profesionalisme juga merupakan nilai-nilai atau semangat yang terkandung dalam diri seseorang individu, kelompok, golongan, atau group secara konsekwen untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam pekerjaan atau profesi yang dilakukan oleh masing-masing. Konsep profesionalisme setidaknya dapat diartikan atau ditandai oleh beberapa indikator

penting yang saling berpengaruh, diantaranya; Kompetensi atau kemampuan, Komitmen dan sikap totalitas, Kesiediaan untuk terus belajar dan melakukan perbaikan tanpa henti, Keikutsertaan pada organisasi profesi, Kepatuhan pada etika profesi dan umum serta Kompensasi yang memadai.

Profesionalisme diartikan sebagai bentuk kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya, hasil pekerjaan yang dilakukan apabila ditinjau dari segala segi, penyelenggaraan pelayanan publik dianggap telah sesuai dengan porsi, efektivitas serta bersifat terus-menerus, dalam situasi dan kondisi bagaimanapun serta dalam jangka waktu penyebaran relatif singkat, maka seseorang tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian sempurnanya hasil pekerjaan tersebut, disamping dalam pekerjaan dan perilaku yang diberikannya menyebabkan sulit pihak lain mencari-cari kesalahan. Seorang dikatakan profesional tidak dapat dinilai dari satu segi saja, yaitu disamping sisi keahlian dan keterampilannya juga diperhatikan sisi mentalitasnya (perilaku seseorang).”

Karakteristik seseorang dapat dikatakan sebagai profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, adalah sebagai berikut; - Dia merasa bangga dengan pekerjaannya, Mewujudkan komitmen personal terhadap kualitas, Mempunyai tanggungjawab yang besar, Dapat mengantisipasi sehingga dia sangat berinisiatif, Ingin menyesuaikan pekerjaan dengan tuntas, Ikut terlibat dalam pekerjaan, tugas diluar peranan yang ditugaskan, Ingin terus menerus belajar untuk meningkatkan kemampuan melayanai, Dia mendengar kepada kebutuhan pelanggan, Dia adalah pemain dalam satu tim, Dia dapat dipercaya dan jujur, terus terang, loyal dan terbuka terhadap kritik yang konstruktif .

Profesional menjadi tuntutan dasar dalam pelayanan publik. Dalam hal ini tentunya profesionalisme aparatur pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga permasalahan yang selama ini menjadi masalah dalam

penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat lebih teratasi dengan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan baik dengan menerapkan nilai-nilai dan konsep profesionalisme dari aparatur pemerintah. Dalam realisasinya, kondisi profesionalisme pegawai ASN berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia, hal terlihat dari kondisi kurang profesionalismenya pegawai berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

### **5. Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.**

Secara umum pengelompokkan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan institusi birokrasi pemerintah. Jenis layanan dapat diberikan birokrasi pemerintah kepada publik. Jenis layanan dapat diberikan penyedia layanan dalam hal ini pemerintah kepada pihak membutuhkan pelayanan publik terdiri dari berbagai macam. Dalam pelayanan publik oleh pemerintah, selama ini terkesan masih kurangnya perhatian dan keseriusan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya selama ini pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik masih terasa kurang serius dalam melaksanakan pelayanan publik. Beberapa alasan mengapa kurang seriusnya dan kurangnya perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat, antara lain: Pemerintah lebih bersifat monopoli, Instansi pemerintah lebih Mengandalkan kepada kewenangan yang dimiliki, Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan se mestinya, Terjadinya pandangan salah dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan Kesadaran Rendah.

Kepuasan masyarakat merupakan bentuk perbandingan antara layanan publik yang diterima dengan pelayanan publik yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu juga apabila sebaliknya jika harganya jauh lebih kecil dari satu masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi dari satu

berarti jasa pelayanan publik yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga (antisipasi) yang dipuaskan dalam pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik berkualitas, organisasi publik atau pemerintah memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan masyarakatnya. Secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor antara lain adalah; kesadaran para pejabat, kesadaran pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang cukup dinamis, pendapatan pegawai yang cukup, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik.

Dalam mengembangkan pelayanan publik berkualitas atau *"service quality"* terlebih dahulu dihilangkan empat kesenjangan antara pemberi pelayanan publik dengan masyarakat. Kesenjangan dalam pelayanan yang perlu dieliminir antara lain;

1. Tidak mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesalahan menentukan standar kualitas pelayanan
3. Kesenjangan kinerja pelayanan
4. Terjadi kesenjangan antara janji dengan pelayanan yang diterima."

Dalam kaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka produk bila ditambah dengan pelayanan publik yang baik dapat menghasilkan kekuatan yang memberikan manfaat dan keuntungan, bahkan mampu menghadapi berbagai persaingan bersifat mendunia. Selain hal tersebut di atas, juga terdapat determinan dari kualitas pelayanan publik, yang dapat dirinci sebagai berikut: Keterandalan (*reability*), Keresponsifan (*responsiveness*). Pengetahuan atau wawasan (*assurance*). Empati (*emphaty*), dan Berwujud (*tangible*).

Beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam proses perbaikan kualitas jasa pelayanan publik, yakni; Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas, Kesopanan dan keramahan

dalam memberikan pelayanan, Tanggungjawab berkaitan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan, Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung, Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi, Pelayanan pribadi, berkaitan fleksibilitas/penganganan permintaan khusus, Kenyamanan memperoleh pelayanan berkaitan lokasi, ruang, kemudahan informasi dan Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, TV, dan sebagainya.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik diselenggarakan pemerintah, dapat diukur melalui kriteria umum yang dapat digunakan adalah:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan,
4. Keterbukaan,
5. Efisien,
6. Keadilan yang merata,
7. Ekonomis,
8. Ketepatan Waktu,

Terdapat 7 (tujuh) faktor yang sering dilibatkan dalam penilaian bidang, yakni faktor dampak terhadap masyarakat, faktor kepemimpinan, faktor persepsi pelanggan, faktor dampak institusi terhadap masyarakat, faktor indikator keuangan, faktor keterlibatan pemerintah, dan faktor badan-badan khusus. Dalam realisasinya berbagai pendapat masyarakat bernada negatif terkait pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintah, sering kita dengar melalui berbagai media informasi, dalam kehidupan sehari-hari dilingkungan di sekitar kita. Fenomena tersebut menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik selama ini dinikmati masyarakat. Sudah lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Apabila organisasi publik mampu menerapkan atribut kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan berbagai upaya perubahan

berupa perubahan dari budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/masyarakat serta menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai komitmen bersama aparatur pemerintah sebagai aktor utama dari penyelenggaraan pelayanan publik, dimungkinkan akan terciptanya bentuk organisasi publik yang benar-benar dapat memberikan tingkat kepuasan relatif tinggi kepada masyarakat selaku unsur penerima pelayanan publik dari unsur instansi birokrasi pemerintah. Tingkat kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik yang dilaksanakan oleh institusi birokrasi pemerintah adalah; merupakan suatu bentuk perbandingan antara layanan publik yang diterima (perceived service) dengan layanan publik yang diharapkan (expected service).

Spesifikasi teknis pelayanan publik sebagai ukuran pelayanan publik, maka standar pelayanan publik merupakan ukuran yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik dan wajib ditaati pemberi pelayanan publik dan atau pengguna pelayanan publik. Setiap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus memiliki standar pelayanan publik yang jelas dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan menjawab tuntutan publik akan prinsip *better quality of life* dan arus globalisasi. Dapat dinyatakan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah, hal ini disebabkan oleh faktor-faktor:

1. Kompetensi Pegawai yang relatif masih kurang.
2. Semangat Kerja Pegawai yang relatif masih kurang.
3. Motivasi Pegawai yang relatif masing kurang.
4. Profesionalisme Pegawai yang relatif masih kurang.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Dalam realisasinya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia adalah;
  - a. Kompetensi Pegawai.
  - b. Semangat Kerja Pegawai.
  - c. Motivasi Kerja Pegawai.
  - d. Profesionalisme Pegawai.

### Saran

1. Disarankan kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Disarankan kepada pemerintah untuk melakukan pendidikan dan pelatihan, dalam meningkatkan kompetensi pegawai, semangat kerja pegawai, motivasi pegawai dan profesionalisme pegawai

### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus, Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hariandja, Mariot Tua Effendi, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Irlan, Ledy Novia, 2012, *Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Pegawai Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelayanan TKI Oleh Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja*, Disertasi, Universitas Satyagama, Jakarta.
- Jo Ann G, Ewalt, 2001, *Theries Of Governance and New Public Management*, New York.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurdin, Ismail, 2010, *Isu Paradigma dan Pengembang Model Badan Usaha Pelayanan Publik*, Jurnal Manajemen Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN, Jatinangor.
- Rauf, Rauf, 2012, *Peranan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan Dalam Membantu Tugas Lurah di Kota Pekanbaru Provinsi Riau*, Disertasi, Universitas Satyagama, Jakarta.

- Ryas Rasyd, 1997, *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Perkembangan Daerah, Dalam Perkembangan Administrasi Pemerintahan Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Ruky, Achmad S, 2003, *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*, Gramedia, Jakarta.
- Ruhana, Faria, *Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Cimahi, Jawa Barat*, Jurnal Manajemen Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN, Jatinangor.
- Sadu, Wasistiono, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor.
- Sarundajang, 2005, *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasta*, Jakarta.
- Sumardi, Nyoman, 2010, *Sosiologi Pemerintahan; Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tahir, M.Irwan, 2010, *Aplikasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Jurnal Manajemen Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN Jatinangor.
- Tilla'ar, H.A.R, 1999, *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad 21*, Indonesia Tera, Jakarta.
- Wargadinata, Ella, 2010, *Kualitas dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Setelah Otonomi Daerah*, Jurnal Manajemen Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN, jatinangor.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendikia, Surabaya.
- Winardi, J. 2002, *Motivasi Dan Pemolesian Dalam Manajemen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.