

III.A.1b.3.1

# Bunga Rampai 5

bunga rampai 5



fisip-ut 2006



BC172

---

# BUNGA RAMPAI 5



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2006

---

Hak Cipta © pada Penulis dan dilindungi Undang-undang  
Hak Penerbitan pada Universitas Terbuka  
Departemen Pendidikan Nasional  
Kotak Pos 6666 - Jakarta 10001  
Indonesia

Dilarang Mengutip sebagian ataupun seluruh buku ini  
dalam bentuk apapun tanpa seizin dari penerbit

Cetakan pertama, Januari 2007

*Penulis* : Tim FISIP - UT

*Desain Cover & Illustrator* : Tim FISIP - UT

*Lay-outer* : Tim FISIP - UT

300

BUN Bunga Rampai 5/Tim Penulis FISIP-UT 2006  
--Cet. 1--. Jakarta: Universitas Terbuka, 2007

312 p : ill.; 21 cm

ISBN : 979-011-064-2

*I. Ilmu Sosial-bunga rampai*

I. Tim Penulis FISIP-UT 2006

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan ridloNya jualah buku Bunga Rampai FISIP-UT edisi ke 5 dapat terbit.

Buku Bunga Rampai FISIP-UT terbit satu tahun dua kali dan merupakan kumpulan tulisan hasil kajian staf edukatif yang telah diseminarkan dalam seminar akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik -UT (FISIP-UT) yang secara rutin dilaksanakan sebulan dua kali. Berbagai tema yang menjadi bidang kajian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UT dibahas dalam seminar tersebut, baik kajian yang bersifat teoritik maupun yang bersifat praktik. Hasil pembahasan tersebut kemudian ditelaah oleh Staf edukatif di lingkungan FISIP-UT yang menguasai materi yang diseminarkan untuk dibukukan dalam buku Bunga Rampai FISIP-UT.

Materi-materi yang ditelaah itu kemudian dikelompokkan dalam kelompok tema. Tema dalam buku Bunga Rampai FISIP-UT edisi ke 5 ini meliputi : **Politik dan Pemerintahan, Hukum, Komunikasi dan Teknologi Informasi, Bahasa Inggris, dan Sosial dan Budaya**. Keseluruhan materi tersebut sangat bermanfaat bukan hanya bagi dosen, mahasiswa dan alumni FISIP-UT, tetapi juga bagi masyarakat luas yang tertarik dengan bidang kajian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Kehadiran buku Bunga Rampai FISIP-UT ini merupakan hasil kerja tim yang solid dan makin lama makin menunjukkan hasil kerja yang bagus. Kami bangga dan mengucapkan terimakasih kepada tim ini.

Meskipun demikian, seperti kata pepatah : "tiada gading yang tak retak", buku Bunga Rampai FISIP-UT edisi ke 5 ini tentu tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, sehingga kritik dan saran dari pembaca sangatlah kami harapkan.

Desember 2006.  
Dekan FISIP-UT

Tri Darmayanti  
NIP. 131866177

**DAFTAR ISI**

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
<b>1. BIDANG POLITIK DAN PEMERINTAHAN</b>	
1. Kuota Perempuan di Parlemen sebagai Pelaksanaan Demokrasi <i>Deliberative</i> (Made Yudhi Setiani)	1
2. Implikasi UU No.32 Tahun 2004 Terhadap Integrated Prefektoral System (Susanti)	17
3. Pengawasan Politik : Kasus Pelaksanaan Hak Angket di Indonesia (Siti Aisyah)	25
4. Masalah Dasar tentang Penelitian Ilmu Sosial Khususnya Ilmu Pemerintahan di Indonesia Kini (Zainul I. Amin)	39
5. Perbandingan Sistem Pemilu Presiden Amerika Serikat dan Indonesia (Made Yudhi Setiani)	47
6. Mewujudkan Pelayanan yang Berorientasi Publik (Meita Istianda)	63
<b>2. BIDANG HUKUM</b>	
1. Potensi Perselisihan dalam Mengelola Yayasan (Suryarama)	75
2. Kajian terhadap Substansi Tata Urutan Peraturan Perundang-undangan Negara RI (Suryarama)	89
<b>3. KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI</b>	
1. Analisis Isi terhadap Fitur "Forum Tanggapan" Pada Pelaksanaan Tutorial Elektronik di Universitas Terbuka (Arifah Bintarti)	101
2. Aplikasi <i>E-Government</i> dalam Layanan Publik (Anto Hidayat)	119
3. Bagaimana Melakukan Komunikasi Antar Pribadi Yang Berhasil (Suatu Tinjauan Teoritis) (Ida Royandiah)	133
4. Strategi Penyusunan Pesan-pesan Bisnis dan Presentasi (Ace Sriati Rachman)	145

<b>4. BIDANG BAHASA INGGRIS</b>	
1. Aksen Regional Bahasa Inggris : Beberapa Perbedaan <i>British English</i> dan <i>American English</i> (Karnedi)	157
2. Penerjemahan <i>Son Of a Bitch</i> dalam Film Barat (Rahmat Budiman)	165
3. Kamus dan Permasalahannya (Karnedi)	173
4. Faktor Psikologis dalam Belajar Berkomunikasi Bahasa Inggris (Hasanuddin)	183
5. Kolokasi dalam Konteks Penerjemahan Inggris - Indonesia (Karnedi)	189
6. Kemampuan Mahasiswa Diploma III Penerjemahan dalam Menerapkan Bentuk " <i>Simple Present</i> " Pada Ujian Mata Kuliah Writing I Periode 2004.1 (Yudi Efendi)	199
<b>5. BIDANG SOSIAL DAN BUDAYA</b>	
1. Benarkah Kemiskinan Dapat Menyebabkan Orang Bertindak Jahat? (Boedhi Oetojo)	211
2. Pengaruh Terpaan Informasi dan Pengalaman Terhadap Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Layanan Puskesmas di Kelurahan Puspanegara Kecamatan Citeureup, Bogor (	227
3. Orang Jawa dan Kejawen dalam Konteks Konteks Budaya Jawa (Boedhi Oetojo)	255
4. Memahami Masalah Kecanduan (Lilik Aslichati)	279
5. Laki-laki Perempuan : Berbeda Suatu Tinjauan Sosiobiologis dan Psikologis (Murni Rachmatini)	289
6. Revolusi Sosial dalam Marxisme (Boedhi Oetojo)	301

## 1. BIDANG POLITIK DAN PEMERINTAHAN

---

---

1. Kuota Perempuan di Parlemen sebagai Pelaksanaan Demokrasi *Deliberative* (Made Yudhi Setiani)
2. Implikasi UU No.32 Tahun 2004 Terhadap Integrated -Prefektoral System (Susanti)
3. Pengawasan Politik : Kasus Pelaksanaan Hak Angket di Indonesia (Siti Aisyah)
4. Masalah Dasar tentang Penelitian Ilmu Sosial Khususnya Ilmu Pemerintahan di Indonesia Kini (Zainul I. Amin)
5. Perbandingan Sistem Pemilu Presiden Amerika Serikat dan Indonesia (Made Yudhi Setiani)
6. Mewujudkan Pelayanan yang Berorientasi Publik (Meita Istianda)

---

MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG  
BERORIENTASI PUBLIK

6

---

*Oleh : Meita Istianda*

*Penyunting : Ayi Karyana*

## I. PENDAHULUAN

Praktik untuk mewujudkan pelayanan publik yang sebaik-baiknya diamanatkan oleh UUD 1945. Secara eksplisit tertuang dalam Bab Xa UUD 1945 tentang hak-hak asasi manusia, misalnya pasal 28H yang berbunyi:

- (1) Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.
- (2) Setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.
- (3) Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.
- (4) Setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diambil alih secara sewenang-wenang oleh siapa pun.

Namun pelayanan yang berorientasi publik dalam praktik belum optimal, sebagaimana yang kita saksikan atau kita alami dari ke hari implementasi pelayanan pemerintah terhadap publiknya belum menyentuh keinginan masyarakat sesungguhnya. Artinya pelayanan publik baru sekadar wacana dan hanya ideal di atas kertas. Dalam pelaksanaannya masih jauh dari



### *Mewujudkan Pelayanan yang Ber ....*

yang diharapkan. Kita bisa merasakan bagaimana pelayanan PJKA baru-baru ini (atap kereta yang ambruk), atau selalu saja terdapat korban kecelakaan kereta api di pintu palang kereta api. Bagaimana pelayanan PLN, PDAM, kepada pelanggan. Pembuatan SIM, STNK, Surat Ijin Domisili, dan sebagainya. Padahal sebagaimana dirumuskan oleh Kementerian PAN, pelayanan publik wajib diberikan oleh penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan.

Mengacu pada pendapat yang dirumuskan oleh Kementerian PAN, "pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan", maka pemerintah secara lebih serius mengurus permasalahan 'pelayanan publik'. Hal ini jika tidak dilakukan sama artinya dengan menghancurkan sistem pemerintahan itu sendiri.

Untuk mengenali pelayanan publik yang bagaimana yang sebenarnya diharapkan masyarakat, perlu dikenali permasalahan pelayanan publik yang mendasar

## **II. PEMBAHASAN**

### **Tata Pemerintahan yang Baik: Pelayanan yang Berorientasi Publik**

Merujuk pada definisi dari Canada International Development Agency (CIDA, 1997) yang dimaksudkan dengan tata pemerintahan yang baik adalah cara di mana kekuasaan digunakan oleh pemerintah dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial di sebuah negara. Tata pemerintahan yang baik adalah penggunaan kekuasaan di semua tingkatan pemerintahan secara efektif, jujur, kesamaan, transparan dan akuntabel. Sementara menurut *Research Triangle Institute*, terdapat empat karakteristik untuk menempatkan tata pemerintahan yang baik yaitu: *pertama*, legitimasi dalam hal penerimaan otoritas kekuasaan publik

termasuk di dalamnya segala aturan, proses dan prosedur yang ada. *Kedua*, akuntabilitas publik terhadap kekuasaan dan legitimasinya dengan memperhatikan proses pemegang kekuasaan dan prosedur dari pembuatan kebijakan. *Ketiga*, manajemen dalam dimensi teknis menempatkan efektivitas menjadi hal penting agar birokrasi publik berdaya guna dan efisien dalam menentukan prioritas dan sumber daya publik. *Keempat*, ketersediaan informasi antara semua lini termasuk kelompok masyarakat sipil dan pemerintah untuk menilai keefektifan dari kekuasaan dan birokrasinya.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan sumber daya lain untuk mendukung kesiapan pelayanan yang prima. Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik harus menempatkan masyarakat sebagai pengguna layanan yang harus dilayani dengan baik dan memuaskan.

Menurut Zeithamal, Parasuraman & Berry ( ), dimensi kualitas pelayanan publik meliputi:

1. *Tangible* (bukti fisik), yang menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti sarana fisik, komputerisasi, adanya ruang tunggu dan lainnya.
2. *Reliability* (reliabilitas), menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap); kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan); kemampuan dengan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan tujuan menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen.

*Mewujudkan Pelayanan yang Ber ....*

5. *Emphaty*; memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personil kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Albert Hirschman ( ) yang mengembangkan teori *exit* dan *voice*, menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme *exit* dan *voice*. Mekanisme *exit* berarti jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Adapun mekanisme *voice* berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Mekanisme *exit* biasanya terhambat oleh beberapa faktor seperti: kekuatan pemaksa dari negara, tidak adanya lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif, dan tidak adanya biaya untuk menciptakan lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif. Adapun mekanisme *voice* biasanya tidak efektif karena pengetahuan dan kepercayaan terhadap mekanisme yang ada dan aksesibilitas serta biaya untuk mempergunakan mekanisme tersebut rendah.

Teori *exit* dan *voice* sejalan dengan teori politik klasik yang menyatakan bahwa kekuasaan cenderung korup atau disalahgunakan, sedangkan kekuasaan yang *absolute* sudah pasti disalahgunakan (Budiardjo, 1983). Dengan demikian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya kesetaraan posisi tawar antara konsumen dan lembaga penyelenggara pelayanan. Secara teoritis kesetaraan posisi tawar akan dapat dicapai dengan cara:

- a. meningkatkan posisi tawar konsumen, atau dengan kata lain memberdayakan klien,
- b. mengontrol kewenangan kekuasaan lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Secara lebih rinci keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara jasa pelayanan dan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dapat dicapai dengan menerapkan beberapa konsep di bawah ini:

- a. *Customer's charter*. Suatu dokumen yang di dalamnya diatur tentang hak-hak dan kewajiban yang melekat baik dalam diri penyelenggara maupun dalam diri pelanggan, serta sanksi bagi kedua pihak apabila tidak dapat memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan. Di dalam *customer's charter* biasanya dijelaskan tentang visi, misi, dan nilai-nilai yang hendak dimaksimalkan penerapannya oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan yang bersangkutan.
- b. *Customer service standard*, merupakan standar pelayanan yang melekat dalam suatu jenis pelayanan umum tertentu.
- c. *Customer redness*, merupakan pemberian ganti rugi kepada pelanggan, apabila pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara tidak sesuai dengan ketentuan yang ada baik di dalam *customer's charter*, maupun yang disebutkan di dalam *customers service standard*. Ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk sejumlah uang, penggantian pelayanan serupa, atau kompensasi tertentu.
- d. *Quality guarantees*, suatu jaminan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan umum harus memenuhi standar tertentu. Apabila standar tidak dapat dipenuhi, maka pelanggan berhak meminta pemenuhan standar tersebut.
- e. *Quality inspectors*, merupakan suatu jabatan yang tugas, kewenangan dan tanggung jawabnya adalah memeriksa dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan benar-benar telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- f. *Customer complaint systems*, merupakan penanganan keluhan yang efektif, misalnya dengan cara membuka *hotline* bebas pulsa atau membuka kotak pos, atau *email address*.
- g. *Ombudsman*, merupakan lembaga pengawas independen yang tugas, kewenangan dan tanggung jawabnya adalah untuk

*Mewujudkan Pelayanan yang Ber ....*

---

melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan umum dan melakukan pengawasan dan penilaian terhadap tindakan yang dilakukan oleh seorang pejabat pemerintah dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan umum.

- h. *Competitive public choice systems*, memberikan kesempatan pelanggan untuk memilih pelanggan yang disukainya, yang memiliki kualitas yang terbaik.
- i. *Vouchers dan reimbursement programs*; *vouchers* merupakan kupon yang diberikan kepada warga masyarakat yang dianggap berhak atau memenuhi persyaratan tertentu untuk ditukar dengan jenis pelayanan umum yang dipilih oleh masyarakat. Sedangkan *reimbursement*, pelanggan terlebih dahulu membayar pelayanan umum yang dipakainya untuk kemudian kuitansi pembayarannya dimintakan ganti kepada pihak tertentu yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar biaya pelayanan tersebut.
- j. *Customer information systems and brokers*, suatu lembaga yang dibentuk dengan tugas, kewenangan dan tanggung jawab untuk menghimpun dan menyediakan informasi kepada masyarakat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan umum.
- k. *Competitive bidding*. Ketentuan untuk dapat melakukan pekerjaan tertentu yang terkait dengan penerimaan sejumlah uang, para penyelenggara harus bersaing karena adanya sistem pelelangan. Misalnya kontrak untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan kota dilakukan dengan tender yang adil dan kompetitif.
- l. *Competitive benchmarking*. Penyelenggara layanan melakukan perbandingan dengan penyelenggara lain, sehingga diketahui kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam dirinya, sehingga dapat memperbaikinya.

- m. *Privatization*. Menyerahkan beberapa penyelenggaraan pelayanan umum kepada swasta, sehingga customer memiliki beberapa pilihan.
- n. Sistem penggajian berdasarkan prestasi, pemberian gaji pegawai berdasarkan prestasi kerja.
- o. Sistem kerja berdasarkan kontrak, pegawai diperkerjakan dengan sistem kontrak sehingga dapat dilakukan evaluasi secara periodik, bila tidak berprestasi maka kontrak tidak diperpanjang.
- p. Sistem evaluasi prestasi kerja, dengan melibatkan penilaian dari customer.

### III. SIMPULAN

Pelibatan masyarakat dalam pelayanan publik akan mengembalikan *core* dari pelayanan publik sebagai sebuah mekanisme yang disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Inti pelayanan publik dikembalikan ke masyarakat dan bukan sebaliknya ke penyelenggara layanan. Penyelenggara layanan seharusnya ditempatkan sebagai penyedia layanan bagi masyarakat bukan sebaliknya masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi kewajiban yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada publik sangat tergantung pada *political will* pemerintah untuk mewujudkannya, dan dorongan dari masyarakat dalam mengubah paradigma yang selama ini sebenarnya terbalik.

Kedudukan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan mengacu pada paradigma berikut: *pertama*, masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilihat sebagai subjek sekaligus tujuan dari penyelenggara pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dimulai dari proses penentuan standar pelayanan publik yang selama ini masih dilakukan di tingkat pusat dan ditentukan secara sepihak oleh aparatur pemerintah. Partisipasi masyarakat ini bisa dalam bentuk penentuan kualitas jenis layanan yang diberikan, penentuan mekanisme

*Mewujudkan Pelayanan yang Ber ....*

pemberian layanan, penentuan biaya layanan, penentuan hak dan kewajiban dari penyelenggara maupun pengguna layanan, serta mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa.

*Kedua*, ruang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan haruslah terbuka terutama dalam pengawasan penyelenggaraannya. Salah satu cara membuka ruang partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan adalah dengan penyediaan mekanisme penanganan keluhan dan penyelesaian sengketa baik oleh penyelenggara maupun lembaga independen yang memiliki kewenangan.

*Ketiga*, pelibatan masyarakat dalam evaluasi penyelenggaraan layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus dilibatkan dalam proses penilaian dan evaluasi penyelenggaraan layanan, karena masyarakat adalah tujuan dari penyelenggaraan layanan publik. Mekanisme yang dilakukan bisa melalui survey indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Mekanisme ini bisa dijalankan oleh lembaga independen yang memiliki kapasitas untuk itu.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada publik mekanisme *bottom up* harus sudah mulai dijalankan pemerintah, sebab partisipasi masyarakat dalam segala pembuatan kebijakan akan memberikan efek langsung maupun tak langsung terhadap tuntutan dari proses demokrasi. Oleh karena itu saluran partisipasi harus dibuka dalam proses pembuatan, implementasi, dan proses pengawasan serta evaluasi kebijakan publik.

REFERENSI

Albert Hirschman.

Budiardjo, M. 1983. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia.

Canada International Development Agency (1997). *Redefining The Concept of Governance*

Citizen's Charter What You Need to Know.

Booklet. URL://<http://www.ato.gov.au/content/downloads/N25448charterweb.pdf>

[diakses 27 Februari 2006]

Jones, R. 1994. "The Citizen's Charter Program: an Evaluation, Using Hirschman's Concept of Exit and Voice in *Review of Policy Issues* Vol. 1 No.1, Summer 1994.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Pemerintahan yang Baik*. URL:[http://www.goodgovernance.or.id/sfgg/guidebook/book\\_about\\_id.htm](http://www.goodgovernance.or.id/sfgg/guidebook/book_about_id.htm)  
[diakses 20 Maret 2006]

Zeithamal, Parasuraman & Berry.

Surat Kabar:

Kompas. *Buruknya Pelayanan Publik Indikasi Korupsi*. 16 Maret 2006.