

## PENGEMBANGAN PELAYANAN PRIMA MELALUI PENINGKATAN PROFESIONALISME APARATUR PELAYANAN PUBLIK

Avela Dewi

Dosen Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lambung Mangkurat

E-mail: Vitvet\_gmz@yahoo.com.

### Abstract

Public service is an instrument that is very important in organizing government because the productivity of public service can be a criterion to determine huge number of support from people to government. In order to actualize about those things, it is highly expected to embody all state apparatus whose have esprit of professionalism as a mental attitude which motivate themselves to become professional officers who have competence in a certain skill to run the wheel of state administration with final goal to bring into an excellent public service.

Keywords: public service, professionalism, state administration

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu alat yang sangat penting dalam menjalankan pemerintahan karena produktivitas dari pelayanan publik dapat menjadi sebuah kriteria untuk memperoleh dukungan yang sangat besar dari masyarakat terhadap pemerintah. Untuk mencapai hal tersebut, sangat diharapkan untuk mewujudkan semangat profesionalisme seluruh aparatur negara sebagai perilaku mental yang memotivasi mereka untuk menjadi pegawai yang profesional yang mempunyai kemampuan tertentu untuk menjalankan roda administrasi negara dengan tujuan utama yaitu memberikan pelayanan publik yang prima.

Kata kunci: pelayanan publik, profesionalisme, administrasi negara

### PENDAHULUAN

Setiap negara, apapun sistem politik dan ideologinya birokrasi pemerintah memang telah tumbuh dengan pesat ibarat raksasa (Savas dalam Abdul Wahab, 1999), Lingkup aktivitas birokrasi pemerintah pun menjadi sangat luas, sehingga sering di juluki "public administration is everywhere, touching you, touching me" (Nachmias & Rosenbloom dalam Djumara, ed. 1994) yang dengan kondisi demikian menjadikan alokasi pelayanan publik akan sepenuhnya dibawah kontrol instansi pemerintah. monopoli birokrasi ternyata telah menyebabkan manajemen pelayanan publik dinegara manapun termasuk Indonesia amat tidak kompetitif dan tidak sensitif pada persoalan perbaikan kualitas secara

menyeluruh. Birokrasi telah menjadi kelas tersendiri dalam masyarakat, dan kenyataan ini menjadikan organisasi publik tidak mampu lagi merespon kepentingan publik dan cenderung lebih merespon kepentingan penguasa dan dirinya sendiri. Selain itu pula selama ini tidak terdapat pembangunan organisasi publik yang sebenarnya, karena organisasi publik tidak pernah mendapatkan kesempatan untuk membangun dirinya sendiri.

Sebagai sebuah lembaga yang berkepentingan terhadap permasalahan publik, disamping masih terdapat kecenderungan ketidakpekaannya terhadap lingkungan, yang pada akhirnya tidak mampu merespon setiap perubahan (Dwijowijoto, 2000).

Sikap aparatur terutama di negara-negara berkembang dalam banyak hal

bukanlah sebagai aparat penyelenggara negara dan kesejahteraan sosial yang melayani kepentingan masyarakat, akan tetapi sebaliknya. Kedudukan lebih dirasakan sebagai suatu privilege ketimbang dalam kaitan dengan tugasnya sebagai suatu kewajiban sebab itu dalam tugasnya mereka bukan bersikap melayani, tetapi minta dilayani. Dalam arus perkembangan pembangunan dan globalisasi yang semakin pesat, setiap aparatur harus mampu mengantisipasi munculnya kebutuhan-kebutuhan baru dihari mendatang sebagai konsekuensi dari kecenderungan perkembangan obyektif hari ini atau sebagai konsekuensi dari suatu kebijakan yang akan direalisasikan.

Pentingnya sikap penuh respon terhadap lingkungan adalah sangat perlu dimiliki oleh setiap aparatur guna lebih tanggap dalam mengantisipasi segala tuntutan-tuntutan yang ada dan yang akan terjadi. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik dari waktu ke waktu semakin mencuat terutama di daerah perkotaan yang mudah dijangkau oleh perkembangan teknologi, informasi dan meningkatnya jenjang pendidikan masyarakat. Disamping itu terdapat pula harapan masyarakat agar pelayanan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kebutuhan, keinginan, aspirasi masyarakat dan berupaya untuk memenuhinya. Permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, adanya kesadaran masyarakat, kemajuan pendidikan, meningkatnya kesejahteraan, perbaikan kesehatan dan perubahan lingkungan yang terus berkembang. Namun ternyata pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur terasa belum memenuhi harapan semua pihak, masih ditemui kelemahan-kelemahan pelayanan publik yang dampaknya sering merugikan masyarakat sebagai penerima

layanan (Moenir, 1995). Pelayanan Publik yang kurang memuaskan yang dirasakan oleh masyarakat akibat utamanya adalah dilakukan oleh aparatur itu sendiri, terutama mereka yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan dan ber-hadapan langsung dengan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public service) meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Adanya latar belakang fenomena demikian perlu adanya kesadaran baik secara individu maupun organisasi secara keseluruhan, apalagi saat ini kita telah memasuki era public service friendly, menyusul disahkannya undang-undang No.25/2009 tentang pelayanan publik juga berupaya mengarahkan pola pikiran pelayanan publik. Pelayanan publik harus maju menjadi soko guru. Pelayanan publik yang diinginkan bukan lagi pelayanan yang asal-asalan yang hanya sekedar menggugurkan kewajiban peme-rintahan terhadap warga negaranya tapi adalah pelayanan yang benar-benar memuaskan masyarakat.

Peningkatan kepercayaan masyarakat (Public trust) terhadap pemerintah, peningkatan kesejahteraan masyarakat, perkembangan administrasi negara dewasa ini, baik dinegara maju maupun dinegara sedang berkembang, lebih mengarah pada peningkatan efisiensi dan profesionalisasi fungsi pelayanan publik. Untuk mewujudkan hal tersebut, sangat diharapkan sekali segenap aparatur peme-rintah memiliki jiwa profesionalisme yakni sikap mental yang mendorong dirinya untuk mewujudkan dirinya sebagai petugas profesional, karena pada dasarnya pelayanan publik adalah merupakan satu kumpulan profesional. Satuan-satuan administratif telah disiapkan secara profesional baik struktur,

fungsi, mekanisme dan personalianya. Untuk mengoperasikan satuan-satuan administratif dengan fungsi seperti itu diperlukan tenaga-tenaga dan metode kerja yang handal dan profesional, disamping juga dalam rangka mencermati tuntutan-tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, profesional dan praktis. Sebagai mana yang dikatakan Kotler yang dikutip Saragih(1994) bahwa konsumen masa depan menginginkan proses yang lebih cepat, profesional dan praktis, dan lebih daripada itu keunggulan kompetitif untuk menjadi pemimpin pasar sekarang ini lebih banyak ditentukan oleh mutu pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat pada umumnya.

Daripada konteks diatas, dimana beragam tuntutan tersebut harus diemban untuk dilaksanakan segenap aparatur, pada dasarnya juga memiliki konsekuensi penting dengan munculnya pertanyaan bagaimana dengan kondisi aparatur itu sendiri, bagaimana dengan Pegawai Negeri Sipil kita. Bukankah dalam salah satu aspek pelayanan yang prima sebagaimana dikemukakan oleh Hardjosoekanto (2000) disebutkan bahwa pelayanan publik yang prima harus dipusatkan pada manusia-manusia pelaku pelayanan dalam setiap tingkatannya. Oleh karena nya yang menjadi tantangan utama adalah bagaimana membangun pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Hal ini relevan dengan pandangan bahwa: *service comes from people ... not companies*. Jadi membangun pelayanan publik yang sebaik-baiknya apalagi yang prima harus dimulai dengan pem-bangunan manusia-manusia yang bertugas untuk melayani itu sendiri .

## PEMBAHASAN

### Faktor Manusia Dalam Pengembangan Pelayanan Prima

Diantara segala sumber daya yang tersedia, sumber daya manusia adalah yang paling penting. Manusia adalah yang merupakan unsur pemberi kehidupan dalam organisasi . Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi tanpa aspek manusia sulit kiranya tujuan organisasi akan tercapai (The man behind the guns ). Selanjutnya, bagaimana cara mengelola aspek manusia dalam organisasi, (Notoadmodjo, 1992) memberikan defenisi manajemen Sumber Daya Manusia “perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, peng-integrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja“ dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

Pada beberapa organisasi telah melihat bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia merupakan kontributor utama terhadap pencapaian misi organisasi dan sumber keunggulan bersaing. Peningkatan kualitas SDM pada umumnya harus di-dahulukan di kalangan birokrat, karena mereka dalam masyarakat merupakan agen utama dari kemajuan, pembaharuan dan modernisasi, tuntutan sumber daya apapun yang berkualitas tinggi tidak hanya dibutuhkan pada strata atas tetapi juga harus sampai tingkatan bawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Guna mencapai harapan demikian, maka pada saat ini sangat di butuhkan sekali sumberdaya aparatur yang dinamis, proaktif, memiliki visi, inovatif dan peka terhadap perubahan dan segala tuntutan. Hal ini di mungkinkan sebagian menurut Kaho (1997) karena faktor manusia adalah faktor yang essensial dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat selanjutnya yang dimaksud manusia pelaksana yang baik meliputi:

1. Mentalitas atau moralnya baik dalam pengertian jujur, memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan, dapat bersikap sebagai abdi masyarakat.
2. Memiliki kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas-tugasnya

Dalam pengembangan sumber daya aparatur yang profesional, kapabilitas, integritas, dan kreativitas yang dimiliki setiap aparatur, relatif akan lebih mudah memahami realitas yang dihadapinya serta memahami akar setiap masalah yang menantang tugasnya. Hal ini sejalan bagaimana yang dinyatakan Said (1996) bahwa sumber daya aparatur yang berkualitas bercirikan dengan sikap-sikap seperti berikut ini: 1) bekerja secara profesional, 2) bekerja secara produktif, 3) bekerja dengan mengutamakan kualitas, 4) memiliki dedikasi dan kejujuran terhadap pekerjaan yang tinggi, 5) memiliki loyalitas terhadap pekerjaan, 6) memiliki perhatian pada masyarakat, 7) memiliki kemampuan yang bias diandalkan. Sedangkan pengembangan sumberdaya aparatur dapat dilakukan dengan cara-cara berikut: 1) struktur organisasi pemerintahan perlu disesuaikan dengan kebutuhan, dan bila perlu dilakukan suatu restrukturisasi terhadap lembaga-lembaga yang tidak perlu adanya, 2) meningkatkan kemampuan individu dengan mengadakan program pendidikan dan pelatihan yang intensif guna mengembangkan wawasan dan kemampuan aparatur yang bersangkutan dalam kerjanya di pemerintahan, 3) sarana dan fasilitas kerja lebih di tingkatkan secara kualitas dan kuantitas agar menunjang pekerjaan sehari-hari.

Pengembangan sumber daya apa-ratur pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme aparatur. Kualitas profesionalisme aparatur yang pertama adalah entrepreneurial professionalism, yang kualitas ini di tandai oleh kemampuan untuk melihat

peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, keberanian mengambil resiko dalam memanfaatkan peluang dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktivitas rendah. Kualitas kedua, adalah mission driven professionalism yang merupakan kemampuan empowering sehingga mampu untuk membuat keputusan dan langkah-langkah yang perlu yang mengacu pada misi yang ingin dicapai, dan kualitas profesional yang ketiga adalah kemampuan dalam environmental scanning, yang terkait dengan kemampuan mengidentifikasi subyek-subyek yang memiliki potensi untuk memberikan berbagai masukan dan sumber bagi proses pembangunan. Keberhasilan pelaksanaan pembangunan, pemerintahan dan pelayanan kemampuan dari seluruh pelaksanaannya, dan inisiatif untuk meng-upayakan tersedianya aparatur profesional, baik dalam arti kapabilitas, integritas, moralitas dan etika yang tinggi sudah menjadi suatu keharusan. Kebijakan tersebut setidaknya mencerminkan dua aspek utama yakni aspek substansial, yang merupakan kebijakan penyiapan sumber daya aparatur yang profesional merupakan defenisi yang jelas tentang kualifikasi profesionalisme yang ingin dicapai pada berbagai bidang tugas. Dengan dasar tersebut kemudian ditetapkan kualifikasi aparatur yang dibutuhkan dalam mendukung kewenangan tugas-tugas. Berkenaan dengan pengaturan tentang diklat PNS telah diatur dalam pasal 31 UU No 43 Tahun 1999 yang menekankan bahwa untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil disamping peraturan lainnya mengenai Diklat PNS yakni PP No.101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS

### Profesionalitas Birokrasi

Pada dasarnya birokrasi adalah suatu jenis organisasi. Max Weber dengan tipe ideal birokrasinya, menganggap birokrasi merupakan organisasi yang paling cocok untuk masyarakat modern, karena memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi administrasi (Blau, 2000). Alasan lainnya selain menjamin terwujudnya efisiensi, birokrasi merupakan organisasi yang didasarkan pada kekuasaan yang bersifat legal-rasional, terutama dalam bentuk tidak diskriminatif dan obyektif dengan alasan itu pula birokrasi biasanya dipahami menampilkan karakteristik berupa hierarki yang terumuskan dengan baik, sistem aturan dan prosedur, hubungan impersonalitas dan kompetensi teknis sebagai dasar seleksi dan promosi.

Dalam prakteknya, birokrasi, terutama birokrasi pemerintahan dinilai memiliki karakteristik yang sebaliknya, sebagai organisasi yang berskala besar, birokrasi terkesan lamban, bertele-tele dan tidak profesional. Gambaran ini pula yang biasanya memberikan kesan kepada aparaturnya. Namun walaupun kenyataan yang nampak adalah setumpuk penilaian negatif tentang birokrasi, dan apapun pemahamannya, birokrasi adalah suatu kebutuhan yang tak dapat dihindari. Walaupun berdasarkan pengertian Harfiah birokrasi itu merupakan "pelayanan" (Moeliono dalam Djumara, Ed, 1994) yang umumnya dianggap suatu status yang kurang terhormat dipandang rendah, namun karena birokrasi merupakan suatu profesi yang disertai dengan suatu kekuasaan pemerintahan maka masalahnya menjadi lain.

Menurut Ismaryati, (dalam Djumara, Ed. 1994) sebagai penyelenggara aktivitas pemerintahan, birokrasi pemerintahan diharapkan untuk berperan dalam banyak hal.

Peranan pertama adalah birokrasi sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat. Dalam peran ini birokrasi dihadapkan pada keharusan untuk dapat mendorong terwujudnya kehidupan masyarakat yang lebih layak dan lebih bermartabat. Peranan kedua, berkaitan dengan masalah pengaturan. Melalui peran ini birokrasi banyak terlibat dengan pengarahan atau pembatasan perilaku masyarakat. Peran lainnya adalah berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat. Peran ini sesungguhnya merupakan peran strategis birokrasi untuk memampukan masyarakat sebagai warga Negara, dan peran ini biasanya dikaitkan pula dengan peran yang di-hubungkan dengan fungsi pembangunan pada umumnya. Selain peran-peran tersebut, birokrasi juga sangat berperan sebagai 'pendidik' masyarakat, melalui kegiatan-kegiatan pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan. Banyak jenis peranan yang disertai pula dengan ruang lingkup yang luas, pada sisi lain, merupakan peluang untuk pengembangan kualitas bagi para birokrat pemerintah. Setiap aparatur dituntut untuk secara terus-menerus menemukan cara-cara baru pelaksanaan tugas agar mampu dan semakin mudah melaksanakan tugas. Dalam kaitannya dengan pengembangan kualitas aparatur, tuntutan seluruh masyarakat atas kualitas moral birokrasi pemerintah merupakan adalah hal yang sangat penting terutama yang berhubungan erat dengan pertanggung-jawaban aparatur dalam melaksanakan layanan publik.

Fenomena pembaharuan dan penyempurnaan birokrasi bukan hanya menjadi monopoli negara industri baru ataupun negara-negara berkembang lainnya, karena ternyata di negara-negara yang sudah majupun mulai merasakan kurang pasnya peran birokrasi mereka, sehingga berupaya mencari identitas baru bagi peran birokrasinya (Kristiadi, 1994).

Hal ini dapat disimak dari berbagai program pemerintah negara-negara maju yang secara serius memperhatikan penyempurnaan birokrasinya. Di Kanada sejak beberapa tahun terakhir telah mencetuskan program penyempurnaan birokrasi yang diberi nama PS 2000 (Public service two thousand) yang berupaya untuk lebih memberikan desentralisasi pelayanan kepada negara-negara bagiannya serta menyederhanakan proses administrasi diberbagai sektor. Di Amerika Serikat juga telah mengurangi jumlah pegawai negara di tingkat federal, bahkan pemerintahnya mulai tertarik dengan pendapat David Osborne dan Ted Gaebler tentang Reinventing Government yang memfokuskan kembali pada penataan birokrasi agar dapat merangsang pertumbuhan sektor swasta dan masyarakat luas dan menyoroti masalah birokrasi untuk dapat ditingkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitasnya. Kecenderungan akan perubahan-perubahan peran birokrasi telah memberikan nuansa baru tidak hanya sebagaimana yang terjadi dimancanegara, namun demikian pula dengan birokrasi kita sendiri sudah mulai dirasakan adanya dinamika ke arah modernisasi.

Dengan terjadinya fenomena baru berupa perubahan-perubahan peran birokrasi tersebut, dapat dilihat adanya paradigma baru yang memandang birokrasi sebagai organisasi pemerintahan yang tidak lagi semata-mata hanya melakukan tugas-tugas pemenuhan akan barang-barang public (public goods) tetapi juga melakukan dorongan dan motivator bagi tumbuh kembangnya peran serta masyarakat. Derasnya arus lintas modal semakin membutuhkan peningkatan kualitas organisasi dan sumber daya manusia dalam birokrasi. Perubahan ciri birokrasi tradisional ke arah birokrasi modern menjadi suatu kenyataan yang bersifat imperatif. Masyarakat yang dinamis telah berkembang

dalam berbagai bidang kegiatan yang semakin membutuhkan pula tenaga-tenaga profesional. Seiring dengan berbagai kemajuan yang diraih oleh masyarakat, kebutuhan akan pelayanan juga semakin kompleks serta menuntut adanya kualitas pelayanan yang semakin baik pula. Untuk mewujudkan hal-hal tersebut, sangat diharapkan sekali segenap aparatur pemerintah memiliki jiwa pro-fesionalisme yakni sikap mental yang mendorong dirinya untuk mewujudkan dirinya ke arah perwujudan diri sebagai pendorong untuk mengembangkan dirinya ke arah perwujudan diri sebagai aparatur yang benar-benar ideal.

Profesionalisme adalah ciri utama administrasi dalam masyarakat industri dan masyarakat transisi ke arah industri. Birokrat negara dituntut untuk memiliki keahlian, kepiawaian dalam bidang spesialis tertentu dalam menjalankan roda administrasi negara (Glasser, Abelson & Garrison dalam Djumara, Ed, 1994) dalam pandangan ini aktivitas yang profesional ditandai oleh kemampuan menggunakan "instrumental problem solving". Technical rationality bersifat technical rule-bound yang artinya bertaat azas kepada aturan, prinsip yang berlaku dalam dunia ilmu dan berdasarkan kekuatan berpikir dalam menerapkan teori ilmiah berikut tehnik atau cara-caranya. Dan profesionalisme yang berdasarkan pada technical rationality lebih mementingkan pertimbangan menurut prinsip-prinsip ilmiah supaya terhindar dari sikap bias. Sedangkan tipe berpikir dalam reflection-in action ialah sikap kehati-hatian (prudence) dalam mempertimbangkan penggunaan informasi. Sikap ini didasari oleh pengalaman-pengalaman sebelumnya dalam melihat data atau informasi dengan memakai cara-cara baru. Menurut Islamy (1998) seiring dengan hal tersebut di atas, sebagai upaya terus-menerus yang dilakukan untuk meningkatkan profesional



integrity yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu diarahkan elemen pokok integritas profesional pada empat hal penting;

1. Equality; yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.
2. Equity; perlakuan yang sama kepada masyarakat, selain itu juga diperlukan perlakuan adil. Untuk masyarakat pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
3. Loyalty; kesetiaan yang diberikan kepada institusi, hukum, pimpinan bawahan dan profesional rekan kerja.
4. Responsibility; setiap aparat pelayanan publik harus siap menerima tanggung-jawab atas apapun yang dikerjakannya dan harus menghindarkan diri dari sindroma bekerja hanya untuk melaksanakan perintah atasan.

Selain itu juga kualitas profesionalisme didukung oleh adanya lima kompetensi, yakni:

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati standar ideal.
2. Meningkatkan dan memelihara citra profesi.
3. Keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi.
5. Memiliki kebanggaan dalam profesinya, yang ditunjukkan dengan penghargaan akan pengalamannya dimasa lalu, berdedikasi tinggi terhadap tugas-tugasnya sekarang, dan meyakini potensi dirinya bagi perkembangan di masa yang akan datang.

Dari uraian diatas, pimpinan tidak hanya berperan sebagai manajer tetapi juga berperan sebagai Pembina kepribadian. Dalam peranannya sebagai Pembina kepribadian

maka para pemimpin diharapkan mampu untuk:

1. Mengetahui dan memahami setiap anggota personil yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Memberikan informasi-informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan pengembangan diri.
3. Memberikan kesempatan yang kondusif bagi setiap personil agar dapat mengembangkan dirinya dalam melaksanakan tugasnya.
4. Membantu setiap personil dalam mengatasi masalah-masalah pribadi yang dihadapinya.
5. Menilai keberhasilan setiap langkah kegiatan yang telah dilaksanakan.

Beranjak dari makna lainnya tentang profesional yang berasal dari bahasa latin – profusus yakni yang harus dihubungkan dengan sumpah atau janji yang bersifat religious, sehingga seseorang yang memiliki kemampuan teknis dalam manajerial yang tinggi harus memiliki watak atau sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan ataupun bahkan menghasilkan sesuatu yang baik, dengan demikian profesional harus menghasilkan sesuatu yang baik, Dengan demikian profesional harus selalu menyentuh aspek aparat yang beretika, bermoral, berkemampuan, jujur, disiplin, kreatif, dan tanggung jawab, dengan kata lain nurani rakyat berkata, berikanlah kepada kami segala pelayanan terbaik dan terbanyak bukan sebaliknya. Harapan terwujudnya aparat yang dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang profesional dalam bidang tugasnya tidak akan pernah terlepas dari pentingnya pemahaman sekaligus mengaktualisasinya tentang bagaimana perilaku dalam melayani.

Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan prima adalah tergantung ditingkat kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara aparat

yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan, bukankah pelanggan mengharapkan keinginannya terpenuhi, namun mereka tidak ingin harga dirinya terabaikan. Karena itu perlu instropeksi diri dari waktu ke waktu tentang bagaimana perilaku dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan, sebagaimana dikemukakan coupet dalam Osborn dan Gaebler (1992) bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan.

Menurut Djumara (1996) faktor manusia dalam pemberian layanan pun sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Untuk itu proses pemberian layanan hendaknya mengacu pada:

1. Kepuasan total pelanggan.
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan.
3. Membangun kualitas dalam sebuah proses.
4. Menerapkan filosofi berbicara berdasarkan fakta.
5. Menjadi kemitraan baik secara internal maupun eksternal.

Juga disisi lain Pegawai Negeri Sipil sebagai Aparatur Negara yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari diri bahwa dirinya sangat diharapkan bahkan dituntut memahami sebagai sosok aparatur pelayanan itu sendiri dapat memberikan pelayanan prima yaitu:

1. Sensitif dalam responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi sejalan dengan rumusan bahwa faktor manusia yang pada dasarnya opportunistie behavior.
2. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dan melakukan terobosan melalui pemikiran yang motivatif dan kreatif.
3. Berwawasan futuris dan sistemik sehingga resiko yang bakal terjadi dapat diminimalisir.
4. Berkemampuan dalam mengoptimalkan

sumber daya profesional.

Dengan demikian tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kaitan erat pertama dan utama adalah faktor manusialah yang demikian krusial dalam membangun sebuah pelayanan yang prima yang berlalu baik disetiap organisasi baik organisasi bisnis apalagi pemerintah

## KESIMPULAN

Keberhasilan setiap pelaksanaan pembangunan, pemerintahan dan pelayanan memerlukan berbagai kemampuan diseluruh pelaksanaannya, sebagai konsekuensinya inisiatif untuk mengupayakan tersedianya aparatur yang profesional baik dalam arti kapabilitas , integritas , moralitas dan etika yang tinggi sudah menjadi suatu keharusan.

Profesionalisme adalah ciri utama administrasi dalam masyarakat industri dan masyarakat transisi ke arah industri , aparatur negara di tuntutan memiliki keahlian, kepiawaian dalam bidang spesialis tertentu dalam menjalankan roda administrasi negara. Profesionalisme merupakan motivasi intrinsik sebagai pendorong untuk mengembangkan dirinya kearah perwujudan diri sebagai aparatur yang benar-benar ideal. Dalam artian ideal bagi dirinya maupun ideal sebagai sosok yang telah benar-benar memahami bagaimana yang bersangkutan berperilaku dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat

## REFERENSI

Common, Richard at. Al. (1993), *Managing Public Service, Competition and Decentralization*, Butterword – Heinemann Ltd, Linacre House Jordan



- Hill Oxford OX2 8DP
- Islami, Irfan (1998), *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara, Naskah Pidato Guru Besar Ilmu Kebijakan Publik*, FIA Universitas Brawijaya Malang
- Keban, Yeremias T, (2004) ,*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kumotoro, Wahyudi (1999), *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: P.T Raja Grafindo Persada
- La Ode, Ida (2001), *Pelayanan Publik Apa Kata Warga*, Balikpapan: PSPK.
- Pasolong, Harbani , (2007) *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- ~~Robbin, Stephen (2006), *Perilaku Organisasi*: Jakarta: P.T Indeks Gramedia.~~
- Sedarmayanti (2000). *Restrukturisasi dan pemberdayaan organisasi*, Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, Miftah (2005), *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Edisi I, Jakarta: Prenata Media.
- Undang- undang No.43 Tahun 1999 Tentang Pokok Kepegawaian

