B A H A N A J A R

**KOMITMEN MUTU**

Disusun oleh:

Jimmy Ludin, SST, M.Si

LATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III

ANGKATAN 31 TAHUN 2019

BADAN PUSAT STATISTIK

**Pelayanan Masyarakat Dalam Lembaga Pemerintah**

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama ( Rasyid 1998 : 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Reformasi Birokrasi Indonesia jalan di tempat. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti digambar di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri, (Efendi, 1986 : 213). Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, di lingkungan, BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah dapat diartikan melayani kepentingan masyarakat umum dalam sebuah negara. Pelayanan publik artinya memberikan pelayanan (melayani) keperluan masyarakat umum dalam sebuah negara (The Liang Gie 1997 : 15). Menurut Moenir (2000 : 26) pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu melalui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan Islamy (2002 : 4) mengemukakan bahwa pemberian pelayanan harus berlandaskan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut di bawah ini meliputi:

1. Appropriateness, setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

2. Accesibility, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan harus dapat di akseskan sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.

3. Continuity, setiap jenis , produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa layanan.

4. Tehnicality, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan perintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku

5. Profittability, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomi dan sosial dan masyarakat.

6. Equitabily, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.

7. Transprancy, setiap, jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar

8. Accountabiliy, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan mamfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

9. Effictiveness, and Efficienciy, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

Kurangnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dikarenakan oleh:

a. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, bekerja dan melayani seenaknya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.

b. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.

c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.

d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa pelayanan pada jam kerja.

e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.

Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan keterlambatan mewujudkan hasil kerja nyata, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas disediakan guna mendukung pekerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan (Moenir, 2000 : 97). Lebih lanjut Widodo mekemukakan bahwa sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar berkualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya sebagai berikut :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan. (prosedurnya sederhana).

2. Mendengar pelayan yang wajar.

3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.

4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan).

Secara umum dapat di katakan bahwa setiap lembaga atau organisasi yang menjual jasa cenderung menawarkan pelayanannya yang lebih baik dari pada pesaingnya dengan harapan akan mendapat jumlah pelanggan yang banyak. Mengingat pentingnya pelayanan ini, maka pihak manajemen sebuah lembaga atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda. Karena pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Amstrong (1996 : 296) Menyatakan bahwa perusahaan yang menyediakan pelayanan yang bermutu tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. Untuk menentukan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat tidak bisa hanya sekedar memantau keluhan lewat saluran telepon bebas pulsa atau kartu yang berisi komentar.

Pemerintah pada hakikatnya ialah pada pelayan bagi masyarakat, pemerintah terwujud untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah,. Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sediri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebagus mungkin. namun tak jarang pula khususnya di Indonesia dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya Abdi dalam (pegawai/petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani (Moenir,2000 : 204)

Layanan lisan harus sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia. Layanan tulisan ada dua jenis, yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan dalam bentuk surat menyurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang tata persuratan yang baik bersifat umum maupun khusus. Adapun layanan bentuk perbuatan, perlu disertai dengan kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar memenuhi syarat dan memuaskan bagi mereka yang berkepentingan.

Bentuk pelayanan terdiri dari pelayanan prosedural dan pelayanan struktural, di samping itu juga pelayanan dibutuhkan layanan prima (Ruslan, 1997 : 290), mengatakan pelayanan prima adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil perusahaan agar dapat menumbuhkan didikan dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Karakteristik pelayanan umum menurut SK MENPAN No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh Lembaga pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

a. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan.

c. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.

f. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (1998:47) pelayanan publik yang secara umum didambakan yaitu : (1) adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat. (2) memperoleh pelayanan yang sewajarnya tanpa sindiran yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan dinas atau untuk kesejahteraan. (3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama. (4) pelayanan yang jujur dan terus terang.

Pramadya Puspa (1979 : 258) mengatakan bahwa prosedur adalah tata tertib dengan segala ketentuan mengenai cara-cara yang harus dipenuhi dalam melaksanakan atau untuk mendapatkan sesuatu, di sini dikemukakan juga pengertian prosedur pelaksanaan atau birokrasi menurut penulis adalah tata cara melaksanakan sesuatu pekerjaan dengan baik dan menggunakan unsur-unsur administrasi serta juga menggunakan tata tertib dalam pelaksanaan tugas agar tercapai tujuan dari pekerjaan tersebut. Sedangkan kata mutu mengacu pada tingkat ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan, dan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis pelayanan tidak mudah untuk disepakati, dan setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda. Mutu adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk atau jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan (Feigenbonan, 1989 : 7). Mutu merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana di deskripsikan di dalam produk (barang dan jasa) yang bersangkutan termasuk di dalamnya daya tahan, kenyamanan, daya guna dan sebagainya ( Ahyari, 1990 : 37).

**Contoh Kasus Orientasi Mutu:**

**Indonesia Perlu Belajar Pengolahan Ikan Patin dari Vietnam**



**Jakarta** - Menjadi negara yang memiliki potensi besar di sektor kelautan dan perikanan, tidak lantas membuat industri perikanan Indonesia berkembang pesat. Kurang berkembangnya sektor pengolahan ikan menjadi salah satu penyebabnya.

Ketua Pembina Asosiasi Pengusaha Pengolahan dan Pemasaran Produk Perikanan Indonesia (AP5I) Thomas Darmawan, Indonesia perlu belajar cara meningkatkan produksi ikan dari negara lain. "Tidak perlu jauh-jauh, Indonesia dapat belajar dari Vietnam,"jelas dia di Jakarta, Selasa (15/12).

Thomas menjelaskan, untuk mengembangkan produksi ikan, Vietnam melakukan pengembangan dan pengolahan produk ikan patin yang dikenal dengan ikan Dori Vietnam. Padahal, dahulu Vietnam belajar tentang pengelolaan dan pembudidayaan ikan patin dari Indonesia, yakni di Sungai Batanghari, Sumatera.

"Vietnam melakukan berbagai pemanfaatan dari ikan patin dan strategi bisnisnya, ini yang tidak banyak kita lakukan," lanjut dia.

Vietnam, menurut dia, mengolah seluruh bagian ikan patin. Limbah kulitnya dipergunakan untuk bahan kolagen yang banyak dipakai untuk kosmetika. Sisa dagingnya dimanfaatkan untuk minyak ikan atau protein konsentrat. Selain itu, kepala dan tulang ikan patin dimanfaatkan menjadi tepung ikan.

Dengan sistem pengolahan ikan patin ini, total ekspor ikan Vietnam mencapai US$ 6,13 miliar. Dari nilai tersebut, sekitar US$ 1,8-2 miliar berasal dari ekspor ikan patin.

Di tingkat dunia, Vietnam cukup disegani dengan menghasilkan 96% pasokan ikan patin dunia. Biaya produksi mencapai Rp 8.000 per kilogram dan SDM Vietnam bisa mengerjakan filet ikan patin sebanyak 3 hingga 4 ekor ikan patin per menit. Adapun produksi ikan patin bisa mencapai 400 ton ikan per hektare dengan total luas kolam mencapai 6.000 hektare.

"Kegiatan produksi dan pengolahan terintegrasi di sepanjang delta Sungai Mekong, mulai dari pembibitan, budidaya, hingga pemrosesan. Kalau di Indonesia tersebar di mana-mana, akhirnya menurunkan produktivitas dan hasil produksi," ujar dia.

[Investor Daily](http://investor.co.id/)

Gita Rossiana/PCN

Investor Daily