

TKP - Pelayanan Publik

PELAYANAN PUBLIK

PNS sudah tentu harus siap dengan pekerjaan yang bersifat pelayanan. Hal itu merupakan suatu bentuk pengabdian bagi negara. Aspek orientasi pada pelayanan yang diujikan di tes TKP CPNS, bertujuan untuk mengukur kesiapan dan kesiagaan pada tugas pelayanan yang diberikan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

Seseorang yang berorientasi pada pelayanan akan tecermin dengan:

- Selalu mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi;

- Senang melayani terutama untuk kepentingan orang banyak.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundangundangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

TIPS :

- Biasakan untuk tidak menunda-nunda pekerjaan.
- Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan skala prioritas.
- Manfaatkan waktu luang dengan hal-hal yang positif dan produktif.
- Melatih diri untuk disiplin.
- Mempertgunakan waktu secara optimal, terutama saat jam kerja.

CONTOH SOAL

Saat bertugas di bagian pelayanan, Saya ditempatkan di loket pengaduan konsumen yang terletak di lantai satu. Suatu hari datang konsumen yang merupakan difabel, meminta tolong untuk dibantu dalam proses kepengurusan administrasi tempat letak loket kepengurusan tersebut berada di lantai dua. Sikap Saya adalah ...

- A. Mengarahkan konsumen ke loket lainnya, dengan melihat bahwa penjaga loket yang merupakan rekan Saya waktunya lebih luang.
- B. Mengarahkan konsumen ke satpam karena satpam lebih mudah dimintai bantuan.
- C. Mengarahkan konsumen ke loket yang seharusnya, yaitu loket administrasi yang berada di lantai dua. Semua itu sudah sesuai dengan aturan yang diberlakukan.
- D. Memberi saran ke konsumen bahwa sebaiknya dia membawa rekan atau saudara yang bisa membantu keperluannya karena perlu diingat bahwa dia difabel.
- E. Mencari rekan pengganti untuk loket yang saya jaga, kemudian membantu konsumen untuk kepengurusan administrasi menuju lantai dua.

Jawab : E

Mencari rekan pengganti untuk loket yang saya jaga, kemudian membantu konsumen untuk kepengurusan administrasi menuju lantai dua.

Pembahasan:

Saat bertugas di bagian pelayanan, Saya ditempatkan di loket pengaduan konsumen yang terletak di lantai

satu. Suatu hari datang konsumen yang merupakan difabel, meminta tolong untuk dibantu dalam proses kepengurusan administrasi tempat letak loket kepengurusan tersebut berada di lantai dua. Sikap Saya adalah ...

a. Mengarahkan konsumen ke loket lainnya, dengan melihat bahwa penjaga loket yang merupakan rekan Saya waktunya lebih luang.

Skor 4:

Mengarahkan ke pegawai lain yang lebih fleksibel boleh-boleh saja, namun apabila Anda mampu menyelesaikan sendiri tentunya lebih baik.

b. Mengarahkan konsumen ke satpam karena satpam lebih mudah dimintai bantuan.

Skor 3:

Mengarahkan ke pegawai lain yang lebih fleksibel tetap harus memperhatikan bahwa pegawai tersebut tidak menjadi terganggu tugas utamanya.

c. Mengarahkan konsumen ke loket yang seharusnya, yaitu loket administrasi yang berada di lantai dua.

Semua itu sudah sesuai dengan aturan yang diberlakukan.

Skor 2:

Mengarahkan sesuai aturan memang baik; namun tidak ada salahnya jika mengusahakan pelayanan yang terbaik dengan memberikan kemudahan akses bagi konsumen.

d. Memberi saran ke konsumen bahwa sebaiknya dia membawa rekan atau saudara yang bisa membantu keperluannya karena perlu diingat bahwa dia difabel.

Skor 1:

Tindakan yang kurang tepat karena berpotensi menyinggung perasaan orang lain dan menunjukkan sikap yang tidak berorientasi pada pelayanan.

e. Mencari rekan pengganti untuk loket yang saya jaga, kemudian membantu konsumen untuk kepengurusan administrasi menuju lantai dua.

Skor 5:

Tindakan paling tepat karena berorientasi pada pelayanan dengan tidak membedakan golongan konsumen.