

# PERCEPATAN PENYEDIAAN LAYANAN BAGI KELOMPOK RENTAN DAN MASYARAKAT MISKIN

**Rosdiana**

STIA Al Gazali Barru  
rosdiana@algazali.ac.id

## ABSTRAK

*Dalam kehidupan sehari-hari seseorang hampir tidak bisa melepaskan diri dari pelayanan publik. Sejak lahir, lalu sekolah, menikah, bekerja, hingga meninggal dunia, masyarakat membutuhkan pelayanan publik. Ada kebutuhan administrasi sebagai warga negara, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, prasarana dan sarana transportasi, kemananan, kebersihan dan lain-lain. Begitu dekatnya pelayanan publik sampai-sampai tidak dirasakan arti pentingnya dan menganggapnya sebagai hal biasa saja ketika terjadi masalah. Konsekuensinya, masyarakat tidak mengetahui bahwa punya hak terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh negara. Kalaupun mulai ada kesadaran, apa saja yang menjadi hak, apa dasarnya, serta bagaimana mengupayakan agar mendapatkan pelayanan publik yang baik tidak banyak diketahui. Pelayanan publik merupakan mekanisme yang disediakan oleh negara, atau pihak yang mempunyai kemampuan, untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat, maupun pelaksanaan aturan perundangundangan (misalnya KTP dan Akta Kelahiran) dalam mewujudkan kesejahteraan sosial. Kebutuhan yang dimaksudkan meliputi jasa maupun non jasa, termasuk juga fasilitas umum, seperti jalan raya, pasar, transportasi, dan sebagainya. Penyedia atau pemberi layanan memberikan pelayanan berdasarkan efisiensi dan produktivitas tanpa mencari Keuntungan.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, percepatan, jasa, miskin*

## A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, pelayanan publik mencakup bidang dan sektor yang cukup luas, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan oleh Pemerintah Daerah. Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan sebagainya, pendidikan, dan kesehatan, sampai pada pelayanan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga di tingkat pusat seperti Pegadaian, kantor pos, dan sebagainya. Ada juga pelayanan yang dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara/ Daerah (BUMN atau BUMD) antara lain kereta api, listrik, air minum, dan sebagainya. Termasuk juga pelayanan publik yang dikelola oleh swasta seperti rumah sakit, telepon, sekolah dan sebagainya

### Dasar Hukum Pelayanan Publik

- a. UUD 1945 pasal 33 ayat 3 menyebutkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.
- b. Pasal 28 A: "Setiap orang berhak untuk hidup, serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya."
- c. Pasal 28 B (2): "Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas

perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi."

- d. Pasal 28 C (1): "Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapatkan pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.
- e. Pasal 28 D (1): "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta pengakuan yang sama di hadapan hukum.(2) Setiap orang berhak untuk bekerja dan mendapatkan imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja. (3) Setiap warga berhak memperoleh kesempatan yang sama di dalam pemerintahan. (4) Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan.
- f. Pasal 28 H: 1. Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. 2. Setiap orang berhak mendapatkan 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 siapapun.
- g. UU No 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, pasal 5 ayat 3 menyatakan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih.
- h. UU No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 5 mengatakan bahwa warga negara di daerah terpencil atau terkebelakang serta masyarakat adat yang terpencil berhak memperoleh pendidikan layanan khusus.
- i. UU No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan wajib memenuhi beberapa unsur pokok yaitu: ketersediaan (*availability*), keteraksesan (*accessibility*), keberterimaan (*acceptability*), kualitas (*quality*), dan keterjangkauan (*affordability*).
- j. Ratifikasi Kovenan Internasional mengenai Hak Ekonomi, Sosial dan Politik UU No. 11 Tahun 2005.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar tersebut. Dalam hal ini, posisi negara sematamata sebagai pelayan rakyat yang memberi dan menyediakan layanan. Rakyat memiliki hak atas pelayanan publik negara karena sudah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara, antara lain membayar pajak (langsung maupun tidak langsung). Masyarakat dapat terlibat dalam pengawasan dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan studi kepustakaan, studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran

yang relevan dengan penelitiannya yang membahas tentang “Percepatan Penyediaan Layanan bagi Kelompok Rentan, Masyarakat Miskin”

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah antara lain:

- a. Kesehatan. Pada dasarnya pelayanan kesehatan masih menjadi tanggung jawab pemerintah meski sudah banyak klinik atau rumah sakit swasta.
- b. Pendidikan. Pendidikan adalah salah satu kewajiban pemerintah yang tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara (konstitusi) yang mesti diselenggarakan di seluruh pelosok negeri meskipun banyak pihak (swasta) yang menyelenggarakan pendidikan lebih baik.
- c. Administrasi Kependudukan antara lain Akta Kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, Akta Pernikahan, dan Surat Kematian Warga, dan sebagainya.
- d. Ketenagakerjaan. Penyediaan Lapangan Kerja adalah kewajiban negara. Beberapa layanan terkait ketenagakerjaan antara lain

pelayanan Kartu Kuning, Balai Latihan Kerja, Pengiriman Tenaga Kerja ke luar negeri, dan sebagainya

- e. Perizinan. Perizinan ini meliputi bidang yang cukup luas dan banyak ragamnya antara lain IMB (Izin Mendirikan Bangunan), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), Izin Gangguan, Persetujuan Prinsip, Izin Lokasi, Tempat Usaha (HO), TDI (Tanda Daftar Industri), Izin Reklame, Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), dan lain sebagainya.
- f. Air Minum (Bersih). Air bersih sebagai kebutuhan utama masyarakat. Sebagian besar kabupaten/kota sudah menyelenggarakan sendiri penyediaan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
- g. Kebersihan Lingkungan. Kebersihan dan Keindahan Tata Kota menjadi faktor utama dalam kehidupan sehari-hari. Kebersihan fasilitas umum seperti jalan dan pasar patut diperhatikan. Pembuangan sampah dan tata kota yang ramah lingkungan seperti penyediaan taman kota atau area terbuka untuk tempat bermain.
- h. Transportasi (jalan raya, rel kereta, bandara, pelabuhan).

Transportasi merupakan urat nadi perekonomian sehingga mutlak perlu penyediaannya. Apalagi negara Indonesia memiliki wilayah yang cukup luas yang dipisahkan lautan dan pulau-pulau.

- i. Listrik. Listrik sebagai kebutuhan energi utama masih dikelola oleh negara (BUMN).
- j. Bahan Bakar Minyak (BBM). BBM merupakan sumber bahan bakar terbesar masyarakat kita. Penyediaan dan penentuan harga BBM masih diatur oleh negara.
- k. Telepon. Telepon sebagai alat komunikasi dikelola oleh negara (BUMN) termasuk diantaranya pengaturan kebijakan, tarif telepon, dan jaringan meskipun sudah banyak operator atau penyedia (provider) jasa layanan telekomunikasi dari pihak swasta.

Akuntabilitas adalah sejauh mana proses dan produk pelayanan publik bisa dipertanggungjawabkan. Sedangkan transparansi adalah keterbukaan dan kejelasan dari setiap proses atau tahapan pelayanan publik mulai dari proses perencanaan, kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendaliannya serta mudah diakses (dijangkau) oleh semua pihak. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan sekurangnya

memenuhi beberapa hal berikut ini:

**a. Pedoman Umum atau Petunjuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pedoman Umum dilengkapi dengan petunjuk pelaksanaan yang menjelaskan sistem dan prosedur pelayanan yang berisikan aturan baku atau SOP (*Standard Operational Procedure*). Pedoman atau Petunjuk diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan, yaitu terdapat kesamaan persepsi dan pemahaman dari petugas mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan.

**b. Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik seyogyanya dibuat antara pemberi atau penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan. Pembuatan standar pelayanan secara bersama ini dapat memudahkan semua pihak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam hal pengawasan dan evaluasi pelayanan yang dilakukan.

**c. Pengawasan dan Kontrol terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh atasan langsung atau lembaga yang membawahi unit kerja atau Unit Pelayanan Publik yang bersangkutan. Pada kenyataannya, sering dijumpai

pengawasan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Bahkan kesalahan atau penyelewengan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oknum pegawai instansi yang bersangkutan.

Kontrol pemerintah seharusnya dilakukan terhadap penyelenggaraan baik terhadap penyelenggaranya maupun kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pada umumnya, pemerintah menganggap bahwa akuntabilitas publik (*public accountability*) merupakan prasyarat penting untuk bisa menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Pelayanan umum berfungsi menyelesaikan urusan sosial kemasyarakatan dan kebutuhan dasar masyarakat pada umumnya sehingga dapat memperlancar segala sendi kehidupan dan perekonomian masyarakat.

Prosedur pelayanan publik dibuat sederhana, mudah dimengerti oleh semua kalangan, tidak multitafsir, mudah dilaksanakan, dan diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*Flow Chart*). Bagan alir ini dipasang di ruang pelayanan yang mudah dan jelas dilihat (*eye catching*). Bagan ini mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab pada tiap-tiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen

atau persyaratan yang dibutuhkan serta biaya yang mesti dikeluarkan.

Kualitas pelayanan publik diartikan sebagai mutu proses pelayanan maupun hasil (produk) dari pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan semua pihak. Beberapa faktor dominan yang mempengaruhi antara lain adalah:

- a. Kebijakan publik. Kebijakan publik ini adalah faktor yang akan mempengaruhi lembaga pelayanan publik dari segi sumber keuangan, teknologi, dan sumber daya organisasi untuk sebuah lembaga pelayanan publik.
- b. Karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kepedulian dan partisipasi masyarakat, besaran masyarakat, heterogenitas, konfigurasi serta nilai-nilai dan norma. Selain itu, faktor lingkungan seperti sistem politik, pers yang bebas atau tingkat kesulitan dalam mengakses lembaga layanan publik atau mengakses informasi seputar layanan publik juga merupakan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan masalah dalam artikel ini, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah :

- Prosedur pelayanan publik dibuat sederhana, mudah dimengerti oleh semua kalangan, tidak multitafsir, mudah dilaksanakan, dan diwujudkan dalam bentuk bagan alir (Flow Chart). Bagan alir ini dipasang di ruang pelayanan yang mudah dan jelas dilihat (eye catching). Bagan ini mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab pada tiap-tiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan serta biaya yang mesti dikeluarkan.
- Di Indonesia, pelayanan publik mencakup bidang dan sektor yang cukup luas, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan oleh Pemerintah Daerah –Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan sebagainya— pendidikan, dan kesehatan, sampai pada pelayanan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga di tingkat pusat seperti Pegadaian, kantor pos, dan sebagainya.
- Standar Pelayanan Publik

seyogyanya dibuat antara pemberi atau penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan. Pembuatan standar pelayanan secara bersama ini dapat memudahkan semua pihak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam hal pengawasan dan evaluasi pelayanan yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan: Cendekia*, Ilham, Yogyakarta,
- Hadi Pranoto, S.H. dan Hinca Panjaitan, S.H., M.H, 2006, *Media dan Otonomi Daerah: 276 Jenis Layanan Publik yang Diberitakan oleh Media*, Indonesia Media Lawa & Policy Center, Jakarta,
- Cermin Tingkatkan Layanan*, Jawa Pos, 24 Januari 2005 <http://www.jawapos.co.id/index>.
- Ukur Kinerja, Pemkot Jogja Gunakan Survei Indeks Kepuasan*, Jawa Pos, 24 Januari 2005 [http://www.jawapos.co.id/index.php?act=detail\\_c&id=153250](http://www.jawapos.co.id/index.php?act=detail_c&id=153250)
- Buktikan Diri Dengan Langkah Nyata*, 12 Januari 2006, <http://www.jawatengah.go.id/newsmodeler.php>
- Sidoarjo, *Peraih Penghargaan Layanan Publik Terbaik*, Jawa Pos, 16 Mei 2005 [http://www.jawapos.co.id/index.php?act=detail\\_c&id=171416](http://www.jawapos.co.id/index.php?act=detail_c&id=171416)