

BAB II

TEORI PELAYANAN PUBLIK

1. Pendahuluan

Teori pelayanan publik adalah landasan konseptual yang menjelaskan bagaimana pelayanan publik seharusnya dikelola, diberikan, dan dievaluasi. Modul ini akan menguraikan beberapa teori kunci yang menjadi dasar pengembangan pelayanan publik di berbagai negara, termasuk teori klasik dan modern yang berkaitan dengan manajemen publik, kepuasan pengguna, serta inovasi dalam pelayanan publik.

2. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari modul ini, peserta diharapkan dapat:

- Memahami berbagai teori pelayanan publik yang menjadi dasar pengembangan kebijakan dan praktik di sektor publik.
- Mengidentifikasi perbedaan antara teori pelayanan publik klasik dan modern.
- Menjelaskan bagaimana teori-teori tersebut diterapkan dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

3. Teori-Teori Utama dalam Pelayanan Publik

a. Teori Birokrasi (Max Weber)

- **Ciri-ciri Utama:** Menekankan pada struktur organisasi yang hierarkis, aturan yang jelas, pembagian kerja yang spesifik, dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan.
- **Relevansi dalam Pelayanan Publik:** Teori birokrasi mendasari cara kerja banyak instansi pemerintahan di seluruh dunia. Meski sering dianggap kaku, birokrasi dianggap mampu menciptakan keteraturan dan efisiensi dalam pelayanan publik.

b. Teori Administrasi Klasik (Henri Fayol)

- **14 Prinsip Manajemen:** Fayol mengemukakan prinsip-prinsip manajemen seperti pembagian kerja, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan rantai

komando. Prinsip-prinsip ini diterapkan dalam organisasi publik untuk meningkatkan efektivitas.

- **Relevansi dalam Pelayanan Publik:** Prinsip-prinsip ini membantu menciptakan manajemen yang lebih baik dan efisien dalam melayani masyarakat.

c. Teori Manajemen Publik Baru (New Public Management - NPM)

- **Pendekatan Pasar:** NPM menekankan pendekatan kewirausahaan dalam pengelolaan sektor publik. Prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pada hasil sangat ditekankan.
- **Relevansi dalam Pelayanan Publik:** NPM mendorong perbaikan kualitas layanan melalui persaingan antar instansi, penerapan teknologi, serta penggunaan metode evaluasi yang lebih ketat.

d. Teori Governance (Tata Kelola Pemerintahan)

- **Konsep Utama:** Governance menekankan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta.
- **Relevansi dalam Pelayanan Publik:** Teori ini mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Fokus utamanya adalah pada keterlibatan masyarakat secara langsung dalam perbaikan layanan.

e. Teori Pelayanan Prima (Service Quality - Parasuraman, Zeithaml, Berry)

- **Dimensi SERVQUAL:** Menekankan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibility (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).
- **Relevansi dalam Pelayanan Publik:** Teori ini membantu memahami bagaimana kualitas pelayanan publik dapat diukur dan ditingkatkan, dengan fokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

f. Teori Kelembagaan (Institutional Theory)

- **Konsep Utama:** Menyoroti pentingnya aturan, norma, dan regulasi dalam mempengaruhi perilaku organisasi publik.
- **Relevansi dalam Pelayanan Publik:** Teori ini membantu menjelaskan bagaimana institusi publik berfungsi di bawah pengaruh regulasi dan bagaimana organisasi menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan dan lingkungan eksternal.

4. Perbandingan Teori Klasik dan Modern

- **Teori Klasik:** Lebih menekankan pada struktur, hierarki, dan kontrol administratif. Fokus utama adalah efisiensi dan keteraturan.

- **Teori Modern:** Berfokus pada fleksibilitas, partisipasi, dan orientasi hasil. Pelayanan publik modern lebih mengutamakan kepuasan pengguna, inovasi, dan akuntabilitas.

5. Penerapan Teori dalam Konteks Pelayanan Publik di Indonesia

Di Indonesia, penerapan teori-teori pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, seperti:

- Penerapan sistem **E-Government** (sesuai teori NPM dan tata kelola pemerintahan).
- Peningkatan **transparansi** dan **akuntabilitas** dalam pelayanan publik melalui **Ombudsman RI**.
- Upaya peningkatan **pelayanan prima** di sektor kesehatan, pendidikan, dan administrasi publik.

6. Penutup

Teori pelayanan publik memberikan dasar konseptual bagi pemerintah dan instansi publik untuk merancang dan melaksanakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemahaman terhadap berbagai teori ini akan membantu peserta memahami peran dan tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Evaluasi

Kuis Pilihan Ganda: Teori Pelayanan Publik

1. **Siapa yang dikenal sebagai pencetus teori birokrasi dalam pelayanan publik?**
 - a. Henri Fayol
 - b. Max Weber
 - c. David Osborne
 - d. Frederick Taylor
2. **Dalam teori New Public Management (NPM), fokus utama pelayanan publik adalah pada...**
 - a. Hierarki dan kontrol
 - b. Fleksibilitas dan partisipasi
 - c. Efisiensi **dan** hasil
 - d. Transparansi dan keterbukaan

3. **Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menekankan lima dimensi kualitas layanan. Dimensi berikut ini BUKAN termasuk dalam SERVQUAL:**
 - a. Tangibility (wujud fisik)
 - b. Empathy (empati)
 - c. Profitability (keuntungan)
 - d. Reliability (keandalan)

4. **Prinsip manajemen klasik seperti pembagian kerja dan otoritas, dikembangkan oleh...**
 - a. Max Weber
 - b. Henri Fayol
 - c. David Osborne
 - d. James Q. Wilson

5. **Teori tata kelola pemerintahan (governance) menekankan pentingnya...**
 - a. Pemerintah mengendalikan sepenuhnya semua layanan publik
 - b. Partisipasi masyarakat **dan** kolaborasi dengan sektor swasta
 - c. Hierarki yang ketat dan birokrasi
 - d. Keuntungan finansial sebagai tujuan utama

6. **Dalam teori kelembagaan (Institutional Theory), faktor yang paling mempengaruhi perilaku organisasi publik adalah...**
 - a. Teknologi yang digunakan
 - b. Regulasi, aturan, **dan** norma institusional
 - c. Struktur organisasi yang ketat
 - d. Hubungan dengan sektor swasta

7. **Max Weber menyebutkan bahwa birokrasi efektif dalam pelayanan publik karena adanya...**
 - a. Struktur yang fleksibel dan partisipatif
 - b. Aturan **dan** prosedur yang ketat
 - c. Pendekatan kewirausahaan
 - d. Sistem kerja berbasis tim

8. **Dalam dimensi SERVQUAL, yang dimaksud dengan "Tangibility" adalah...**
 - a. Kecepatan pelayanan
 - b. Keandalan layanan
 - c. Wujud fisik dari sarana dan prasarana yang mendukung layanan
 - d. Kepercayaan pengguna terhadap layanan

9. **Apa yang menjadi fokus utama teori Governance dalam pelayanan publik?**
 - a. Menciptakan keuntungan ekonomi
 - b. Partisipasi **aktif** semua pemangku kepentingan
 - c. Meningkatkan pengendalian pemerintah
 - d. Mengurangi peran masyarakat dalam pengambilan keputusan

10. Dalam model SERVQUAL, dimensi "Responsiveness" mengacu pada...

- a. Kecepatan **dan** kesediaan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat
- b. Wujud fisik fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan
- c. Keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten
- d. Kemampuan untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan

SUMBER RUJUKAN

1. **Weber, M.** (1947). "**The Theory of Social and Economic Organization**". Free Press.
 - Buku ini menjelaskan teori birokrasi yang menjadi dasar struktur organisasi dalam pelayanan publik.
2. **Fayol, H.** (1916). "**Administration Industrielle et Générale**". Dunod.
 - Karya Henri Fayol yang merumuskan prinsip-prinsip manajemen klasik, banyak digunakan dalam administrasi publik.
3. **Kooiman, J.** (2003). "**Governing as Governance**". SAGE Publications.
 - Buku ini memberikan dasar teoretis tentang tata kelola pemerintahan (governance) yang menekankan pada kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.
4. **Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.** (1988). "**SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**". Journal of Retailing.
 - Artikel ini menjelaskan model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan swasta.
5. **Hughes, O. E.** (2012). "**Public Management and Administration: An Introduction**". Palgrave Macmillan.
 - Buku ini memberikan pengantar komprehensif tentang teori-teori manajemen publik, termasuk teori administrasi klasik dan modern.
6. **Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B.** (2003). "**The New Public Service: Serving, Not Steering**". M.E. Sharpe.
 - Buku ini membahas pendekatan baru dalam pelayanan publik yang lebih berfokus pada partisipasi masyarakat dan prinsip pelayanan daripada kontrol administratif