
**Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Layanan
(Studi Pada Suatu Badan di Kabupaten Kediri Tahun 2017)**

✉ **Al Fadjar Ansory**
Universitas Kediri

ABSTRAK

Kajian tulisan ini kami buat disaat berkunjung ke suatu institusi di wilayah Kabupaten Kediri pada tahun 2017 dimana ditemukan bagaimana suatu institusi memberikan pelayanan kepada masyarakat, hasil penulisan ini tidak lain memberikan masukan kepada suatu institusi supaya hari kedepan bisa lebihbaik lagi kepada masyarakat dan negara, serta sebagai aparaturnegara dapat bersikap tegas sesuai dengan perundangan sebagai aparatur pemerintahan dan abdi masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Layanan*

PENDAHULUAN

Di Era reformasi sekarang ini pememerintah menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi mengembalikan keadaan yang proporsional setelah berakhirnya masa orde baru 1998. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Kehadiran berbagai undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedaulatan dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus didengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung, yang nantinya sebagai kepala daerah / wilayah Negara akan mampu berperan sebagai bapak daerah / wilayah / Negara.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari

kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, tanpa terkecuali masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Saragih, 2006) Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Selanjutnya (Reed, 2002) berpendapat Reformasi pelayanan publik terjadi dalam konteks usaha “pembangunan” dan promosi proses globalisasi ekonomi. Reformasi pelayanan publik merupakan prime mover (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik governance (Dwiyanto, 2005). Menurut pendapat (Terry, 1961, Frederickson, 1997 dan E.S. Savas, 1987; Wasistiono, 2005). Sesuai

✉ Corresponding author :
Address :
Email :

dengan paradigma Reinventing Government maupun Good Governance, pendelegasian sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota kepada bawahannya harus dapat memaksimalkan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, equity/keadilan dan ekonomis. Sehingga pendelegasian kewenangan bukan hanya sekedar memindahkan kewenangan yang dijalankan secara langsung oleh bupati/walikota kepada jajarannya, melainkan dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karena adanya peningkatan kualitas pelayanan (quality of services) akan menjadi penting (Zauhar, 2001, Prasajo, Pradana dan Hiqmah, 2006). Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Brady dan Conin, 2001). Kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi didalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni responsiveness, responsibility, dan accountability (Lenvine, 1990). Kaitannya dengan reformasi pemerintahan daerah dimana dinas pemda / staf tidak lagi menjadi pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki wilayah kerja dalam lingkungan wilayah. Sudah selayaknya apabila perangkat pemda dijadikan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Wikipedia bahasa Indonesia / Service quality (SQ) adalah ketidaksesuaian antara harapan (E) sebuah layanan dengan kinerja (P) $SQ = P - E$. Suatu bisnis dengan kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi kebutuhan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan juga dapat meningkatkan daya saing ekonomi. Tujuan ini dapat dicapai dengan memahami dan meningkatkan proses operasional; mengidentifikasi masalah-masalah dengan cepat dan sistematis; membangun pengukuran kinerja layanan yang akurat dan dapat diandalkan serta mengukur kepuasan pelanggan dan hasil kinerja lainnya. Dari sudut pandang administrasi bisnis, kualitas pelayanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Menurut Wyckof (1990) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) untuk menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. Reliability (Keandalan) Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- b. Responsiveness (Daya tanggap) Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. Assurance (Jaminan) Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- d. Empathy (Empati) Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
- e. Tangible (Bukti langsung) Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat

dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2005). Untuk model pengukuran, Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama SERVQUAL. Skala 10 SERVQUAL pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari instansi / perusahaan. Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Schiffman dan Kanuk, 2008)

1. Keandalan Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
2. Responsif merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. Aksesibilitas merupakan kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.
6. Komunikasi berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
8. Kemanan yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
9. Empati yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik meliputi fasilitas, penampilan karyawan,

dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Konsekuensi dari itu semua kedualatan pada saat ini dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus di dengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung. Untuk itu sebagai pelaksana dari kepala daerah/negara, pejabat dan pegawai negeri sipil hendaknya mengimplementasikan tugasnya sesuai Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah (Keppres 68/1995) menyatakan Jam kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) diatur secara rinci dalam PP Disiplin PNS, sebagai berikut:

1. Hari kerja bagi seluruh lembaga Pemerintah Tingkat Pusat dan Pemerintah Daerah ditetapkan lima hari kerja mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat.
2. Jumlah jam kerja efektif dalam lima hari kerja tersebut adalah 37,5 jam, dan ditetapkan sebagai berikut:
3. Hari senin sampai dengan hari kamis: Jam 07.30–16.00, Waktu istirahat: Jam 12.00–13.00.
4. Hari Jumat: jam 07.30 – 16.30, Waktu istirahat: Jam 11.30 – 13.00.

HASIL TEMUAN LAPANG

Pada pelayanan publik kantor salah satu dinas di Kabupaten Kediri, ditemukan sebagai berikut :

Disaat minta surat ijin diterima oleh petugas disalah satu dinas, diterima dengan baik, namun diminta untuk melengkapi sejumlah persyaratan, selanjutnya kami ingin menemui pimpinan dinas kantor tersebut namun dengan dengan berbagai dalih, mulai dari sekpri dan beberapa staf secara bertahap yang telah diurus mulai bulan Maret – Mei 2017, bapak pimpinan tidak dapat ditemui dengan alasan sibuk, luar kota, hp dihubungi tidak bisa, salah sambung dan banyak alasan yang lain, intinya tidak dapat ditemui. Waktu tidak terasa dua bulan lebih menunggu baru ada jawaban belum bisa... hal ini terasa dirugikan dan dipermainkan oleh petugas dari dinas / badan tersebut.

Adanya pelayanan publik yang kurang

memuaskan pada dinas tersebut dibuktikan dengan :

1. Berbelit belitnya perijinan karena tidak mempunyai SOP (standart operasional yang jelas) untuk sebuah perijinan, memang telah dituliskan pada bagian layanan tidak ada pungli, namun kalau tidak kunjung ada jawaban berarti badan tersebut perlu ditinjau kembali keberadaannya, baik dari fungsi, tujuan adanya pelayanan kantor dinas tersebut.
2. Petugas / staf pada salah satu dinas pada kab Kediri tidak mempunyai standar kerja / kapabilitas sebagai staf pelayan masyarakat dan kepala badan tersebut pada pemkab Kediri tidak mampu mengakomodir stafnya sehingga mudah mempermainkan masyarakat. Dimana saat ini di era reformasi masyarakat adalah domain dari kekuasaan , sementara pejabat pemerintah mulai kepala pemerintahan (presiden sampai kepala daerah) beserta jajarannya adalah abdi masyarakat yang melayani hajat dari seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.
3. Pada hari jum'at jam kerja 13.00 – 16.30 banyak staf kantor yang sudah tidak ada ditempat kerja, hal ini dapat merugikan negara. Karena jam kerja kantor 37.5 jam perminggu. Sesuai Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah (Keppres 68/1995).

Bisa diasumsikan: Bila gaji pegawai Rp 3.000.000 perbulan dengan meninggalkan kantor selama 3 jam saja, kita anggap saja gaji pegawai Rp 100.000 perhari maka tiap hari jumat terjadi kerugian sebesar Rp 37.500, bisa dibayangkan kalau karyawan pemda kab kediri jumlah karyawan lebih dari 12.000 maka tiap minggu terjadi in efisiensi/losses untuk bayar pegawai sebesar Rp 375.000.000 kalau dihitung dalam satu bulan terjadi kerugian Negara Rp Rp 1.500.000.000, (Satu Setengah Milyard

Rupiah) Kalau dihitung selama satu tahun Rp 18.000.000.000. (Delapan Belas Milyard Rupiah). Bisa dibayangkan uang / dana 18 milyar kalau digunakan masyarakat dapat digunakan rehab gedung menengah dan sedang pada sekolah dan puskesmas sebanyak 90 unit.

Kalau jumlah kab /kota seluruh Indonesia berjumlah 514 (asumsi ini bila seluruh kab / kota di Indonesia tidak bekerja kembali setelah istirahat hari jumat) maka kerugian Negara seluruh Indonesia dalam setahun 18 milyar x 514 = Rp 9.252.000.000.000 Sembilan Trilyun Dua Ratus Lima Puluh Dua Milyard Rupiah). Kerugian Negara dan uang rakyat yang fantastis dipakai tidak efektif, coba kalau dimanfaatkan uang tersebut .dapat digunakan untuk pembangunan jalan ribuan kilometer, serta ratusan sekolah dan puskesmas.

4. Atas kejadian temuan petugas yang melakukan pelayanan berbelit belit dan tidak mempunyai standar operasional kerja yang jelas dapat menimbulkan kerugian negara yang dapat diberikan punishmen kepada jajaran perangkat aparatur negara sesuai undang undang yang berlaku yaitu kerugian moril bagi masyarakat dan kerugian negara diasumsikan sebesar Rp 18 Milyard pertahun, maka karyawan pemda dapat dikatakan tindak korupsi yang dapat dipidanakan.

PEMBAHASAN

1. Berbelit belitnya perijinan karena tidak mempunyai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara/SOP (standart operasional yang jelas) untuk sebuah perijinan sesuai pendapat (Saragih, 2006) yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, selanjutnya

menurut (Reed, 2002) berpendapat Reformasi pelayanan publik terjadi dalam konteks usaha “pembangunan” dan promosi proses globalisasi ekonomi’ untuk itu sesuai dengan paradigma Reinventing Government maupun Good Governance, pendelegasian sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati / walikota kepada bawahannya harus dapat memaksimalkan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, equity / keadilan dan ekonomis. Menurut pendapat (Terry, 1961, Frederickson, 1997 dan E.S. Savas, 1987; Wasistiono, 2005).

Efektivitas menurut (Effendy, 1989:14) bahwa tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, dan menurut (Susanto, 1975:156) “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan- pesan untuk mempengaruhi”. Selanjutnya menurut (Mahmudi, 2005:92) “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Menurut (Kurniawan, 2005:109) Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Efisiensi Menurut kamus bahasa Indonesia adalah 1 ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya); kedayagunaan; ketepatangunaan; kesangkilan; 2 kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya); Menurut Malayu S.P Hasibuan ”. (1994 ; 07) yaitu: “Perbandingan terbaik antara input (masukan) dan output (hasil), antara keuntungan dengan biaya (antara hasil pelaksanaan dengan sumber yang digunakan), seperti hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Selanjutnya Menurut (Agus Maulana, 1997:46) Efisiensi diartikan sebagai kemampuan suatu unit usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan, efisiensi selalu dikaitkan dengan tujuan organisasi yang harus dicapai oleh perusahaan”. Dan menurut

Supriyono (1997:35) mendefinisikan “Efisiensi adalah jika suatu unit dapat bekerja dengan baik, sehingga dapat mencapai hasil atau tujuan yang diharapkan”.

Equity/keadilan menurut Aristoteles bahwa keadilan ialah tindakan yang terletak diantara memberikan terlalu banyak dan juga sedikit yang dapat diartikan memberikan sesuatu kepada setiap orang sesuai dengan memberi apa yang menjadi haknya. Menurut Frans Magnis Suseno yang mengemukakan bahwa keadaan antar manusia yang diperlakukan dengan sama sesuai dengan hak serta kewajibannya masing-masing. Pengertian lain menurut Thomas Hubbes mengemukakan bahwa keadilan ialah sesuatu perbuatan yang dikatakan adil jika telah didasarkan pada suatu perjanjian yang telah disepakati. Dan keadilan menurut Plato mengemukakan bahwa diluar kemampuan manusia biasa yang mana keadilan tersebut hanya ada di dalam suatu hukum dan juga perundang-undangan yang dibuat oleh para ahli. Selanjutnya Pengertian keadilan juga dikemukakan oleh W.J.S Poerwadarminto mengemukakan bahwa keadilan ialah tidak berat sebelah yang artinya seimbang, dan yang sepatutnya tidak sewenang-wenang. Dan menurut Notonegoro mengemukakan bahwa keadilan ialah suatu keadaan yang dikatakan adil apabila sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Selanjutnya terminologi dari ekonomi yaitu manajemen aturan rumah tangga. Menurut Abraham Maslow menyatakan bahwa pengertian ekonomi adalah suatu bidang keilmuan yang dapat menyelesaikan permasalahan kehidupan manusia lewat penggabungan seluruh sumber ekonomi yang tersedia berdasarkan pada teori dan prinsip dalam suatu sistem ekonomi yang memang dianggap efisien dan efektif. Dan menurut Adam Smith menyatakan bahwa pengertian ekonomi adalah suatu penyelidikan tentang kondisi dan sebab adanya atau hadirnya kekayaan negara. Adapun pendapat dari Johs Stuar Mill menyatakan bahwa ekonomi adalah ilmu praktis yang telah mempelajari tentang penagihan dan pengeluaran. Dan menurut Paul A. Samuelson menyatakan bahwa ekonomi adalah suatu cara yang dipakai oleh seseorang atau kumpulan orang dalam memanfaatkan sumber-sumber yang terbatas untuk memperoleh berbagai

macam komoditi dan produk serta menyalurkannya supaya dapat dikonsumsi oleh masyarakat banyak. Dikembangkan lagi oleh Hermawan Kartajaya menyatakan bahwa ekonomi adalah suatu wadah dimana sektor industri sedang melekat di atasnya.

2. Petugas / staf pada salah satu dinas pada kab Kediri tidak mempunyai standar kerja / kapabilitas sebagai staf pelayan masyarakat dan kepala badan tersebut pada pemkab Kediri tidak mampu mengakomodir stafnya sehingga mudah memperlakukan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pelayanan pada dinas tersebut tidak dapat memberikan kapan suatu surat tersebut dapat diproses atau tidak dan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar surat perijinan dinyatakan selesai karena belum mengimplementasikan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, equity / keadilan dan ekonomis dalam memindahkan pendelegasian kewenangan. Sesuai pendapat (Terry, 1961, Frederickson, 1997 dan E.S. Savas, 1987; Wasistiono, 2005) dengan paradigma Reinventing Government maupun Good Governance, pendelegasian sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati / walikota kepada bawahannya harus dapat memaksimalkan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, equity / keadilan dan ekonomis. Sehingga pendelegasian kewenangan bukan hanya sekedar memindahkan kewenangan yang dijalankan secara langsung oleh bupati/walikota kepada jajarannya, melainkan dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

3. Jam kerja pada hari jum'at jam kerja 13.00 – 16.30 banyak staf kantor yang sudah tidak ada ditempat kerja, hal ini dapat merugikan negara. Karena jam kerja kantor 37.5 jam perminggu Sesuai Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah (Keppres 68/1995). Ayat 1 berbunyi : Hari kerja bagi seluruh lembaga Pemerintah Tingkat Pusat dan Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta Raya ditetapkan lima hari kerja mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat. (2) Jumlah jam kerja efektif dalam lima hari kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah 37,5 jam, dan ditetapkan sebagai berikut :

- a. Hari Senin sampai dengan Hari Kamis : Jam 07.30 -16.00 Waktu istirahat : Jam 12.00 - 13.00
- b. Hari Jumat : Jam 07.30 - 16.30 Waktu istirahat : Jam 11.30 - 13.00

Hal Ini bila diasumsikan: Bila gaji pegawai Rp 3.000.000 perbulan dengan meninggalkan kantor selama 3 jam saja, kita anggap saja gaji pegawai Rp 100.000 perhari maka tiap hari jumat terjadi kerugian sebesar Rp 37.500, bisa dibayangkan kalau karyawan pemda kab kediri lebih dari 10.000 orang dari jumlah karyawan lebih dari 12.000 maka tiap minggu terjadi in efesiensi/losses untuk bayar pegawai sebesar Rp 375.000.000 kalau dihitung dalam satu bulan terjadi kerugian Negara Rp Rp 1.500.000.000, (Satu Setengah Milyard Rupiah), Kalau dihitung selama satu tahun Rp 18.000.000.000. (Delapan Belas Milyard Rupiah). Bisa dibayangkan uang / dana 18 milyar kalau digunakan masyarakat dapat digunakan rehab gedung menengah dan sedang pada sekolah dan puskesmas sebanyak 90 unit.

Jika jumlah kab /kota seluruh Indonesia berjumlah 514 maka kerugian Negara seluruh Indonesia dalam setahun 18 milyar x 514 = Rp 9.252.000.000.000 Sembilan Trilyun Dua Ratus Lima Puluh Dua Milyard Rupiah). Kerugian Negara dan uang rakyat yang fantastis dipakai tidak efektif, coba kalau dimanfaatkan Rp 9.252.000.000.000 Sembilan Trilyun Dua Ratus Lima Puluh Dua Milyard Rupiah).dapat digunakan untuk pembangunan jalan ribuan kilometer, serta ratusan sekolah dan puskesmas.

4. Atas kejadian temuan petugas yang melakukan pelayanan berbelit belit dan tidak mempunyai standar operasional kerja yang jelas dapat menimbulkan negara sehingga aparaturnegara tersebut dapat diberikan punishment kepada jajaran perangkat aparaturnegara sesuai undang undang yang berlaku yaitu kerugian moril bagi masyarakat dan kerugian Negara diasumsikan sebesar Rp 18 Milyard pertahun, maka karyawan pemda dapat dikatakan tindak korupsi yang dapat dipidanakan.

Korupsi menurut Helbert Edelherz y a n g diistilahkan dengan kejahatan kerak putih (white collar crime), Korupsi adalah suatu perbuatan atau serentetan perbuatan yang bersifat ilegal dimana dilakukan secara fisik dengan akal bulus atau terselubung untuk mendapatkan uang atau kekayaan serta menghindari pembayaran atau pengeluaran

uang atau kekayaan atau untuk mendapatkan bisnis atau keuntungan pribadi. Menurut Suyatno tindak pidana Korupsi dapat didefinisikan ke dalam 4 jenis yaitu :

- (1) Discretionary corruption adalah korupsi yang dilakukan karena adanya kebebasan dalam menentukan kebijaksanaan, sekalipun nampaknya bersifat sah, bukanlah praktik-praktik yang dapat diterima oleh para anggota organisasi.
- (2) illegal corruption merupakan jenis tindakan yang bermaksud mengacaukan bahasa atau maksud-maksud hukum, peraturan dan regulasi tertentu.
- (3) Mercenary corruption adalah jenis tindak pidana korupsi yang dimaksud untuk memperoleh keuntungan pribadi melalui penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan.
- (4) Ideological corruption yaitu suatu jenis korupsi illegal maupun discretionary yang dimaksudkan untuk mengejar tujuan kelompok.

Dalam The Lexicon Webster Dictionary, korupsi berarti kebusukkan, kejahatan, keburukan, ketidakjujuran, dapat disuap, penyimpangan dari kesucian, tidak bermoral, kata-kata atau ucapan yang menghina atau memfitnah. Menurut pendapat Gurnar Myrdal dalam bukunya Asian Drama volume 2, Korupsi meliputi kegiatan-kegiatan tidak patut yang berkaitan dengan kekuasaan, aktivitas-aktivitas pemerintahan atau usaha-usaha tertentu untuk memperoleh kedudukan secara tidak patut, serta kegiatan lainnya seperti penyogokan. Menurut Poerwadarmina, Tindak Pidana Korupsi adalah perbuatan yang buruk seperti penggelapan uang, penerimaan uang sogok dan sebagainya yang dapat dikenakan sanksi hukum atau pidana. Selanjutnya menurut UU No.31 Tahun 1999, Tindak Pidana Korupsi adalah setiap orang yang secara melawan hukum melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara, yang dapat dipidana dengan pidana penjara seumur hidup atau pidana penjara minimal 5 tahun dan maksimal 20 tahun dan dengan denda paling sedikit 200 juta rupiah dan

paling banyak 1 miliar rupiah. Dalam penjelasan UU No 7 Tahun 2006, Pengertian Tindak Pidana Korupsi adalah ancaman terhadap prinsip-prinsip demokrasi yang menjunjung tinggi transparansi, integritas dan akuntabilitas, serta keamanan dan strabilitas bangsa Indonesia. Oleh karena itu, maka korupsi merupakan tindak pidana yang bersifat sistematis dan merugikan. Dimana saat ini di era reformasi masyarakat adalah domain dari kekuasaan , sementara pejabat pemerintah mulai kepala pemerintahan (presiden sampai kepala daerah) beserta jajarannya adalah abdi masyarakat yang melayani hajat dari seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

SIMPULAN

Pelayanan publik yang ada tidak mendukung upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara yang dalam usaha pembangunan dan promosi proses globalisasi, bertentangan dengan pendapat (Saragih, 2006), yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik selanjutnya menurut (Reed, 2002) berpendapat Reformasi pelayanan publik terjadi dalam konteks usaha “pembangunan” dan promosi proses globalisasi ekonomi. Good Governance yang berjalan sekarang ini belum mengimplementasikan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, equity / keadilan dan ekonomis dalam memindahkan pendelegasian kewenangan. Menurut pendapat (Terry, 1961, Frederickson, 1997 dan E.S. Savas, 1987; Wasistiono, 2005) Sesuai dengan paradigma Reinventing Government maupun Good Governance, pendelegasian sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati / walikota kepada bawahannya harus dapat memaksimalkan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, equity/keadilan dan ekonomis. Sehingga pendelegasian kewenangan bukan hanya sekedar memindahkan kewenangan yang dijalankan secara langsung oleh bupati/walikota kepada jajarannya, melainkan dalam rangka meningkatkan

efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan belum dapat memberikan pada warga negaranya dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya atas kualitas layanan yang bertentangan dengan pendapat .(Zauhar, 2001, Prasajo, Pradana dan Hiqmah, 2006) bahwa Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karena adanya peningkatan kualitas pelayanan (quality of services) akan menjadi penting. Tidak menjalankan tugas sebagai aparatur Negara sesuai ketentuan Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah (Keppres 68/1995) menyatakan Jam kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) diatur secara rinci dalam PP Disiplin PNS , yang dapat merugikan Negara. Pemerintah kabupaten Kediri pada bagian pelayanan hendaknya mendukung upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam usaha pembangunan dan promosi proses globalisasi. Good Governance pada pemerintah kabupaten Kediri hendaknya mengimplementasikan prinsip 4E, yakni efektivitas, , efisiensi, equity / keadilan dan ekonomis dalam memindahkan pendelegasian kewenangan pada struktur dan staf dibawahnya lebih baik lagi. Meningkatkan kualitas layanan (quality of services) menjadi lebih baik lagi dapat menjadi hal penting bagi negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Menjalankan tugas sebagai aparatur Negara dengan lebih baik lagi sesuai ketentuan Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah (Keppres 68/1995) menyatakan. Jam kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) diatur secara rinci dalam PP Disiplin PNS.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sudrajat; Bustang A. Mappaseling,
2015 MANAJEMEN PENGADUAN

MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

- Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh, MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENINGKATAN ETOS KERJA PEGAWAI, Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013
- Neneng Siti Maryam, MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK Volume 06 No 1 Bidang Sosial Politik Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik JIPSi Jurnal Ilmu Volume VI No. 1/Juni 2016 Politik dan Komunikasi
- ROZY AFRIAL J.1* Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95 Volume 16,