

JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK



Volume IV | Nomor 1 | Maret 2008 | ISSN 1858-2168

- **Sistem Administrasi Publik Dan Manajemen Pembangunan Partisipatif Di Sulawesi Selatan:**
Analisa dari Sisi Pendekatan, Prinsip, Indikator, dan Kendala
Muhammad
- **Penerapan *The New Public Service (NPS)* & *New Public Management (NPM)*, Dalam Pelayanan Publik**
Harbani P & Paramudia
- **Instansi Pemerintah Pencipta Inovasi (*The Innovation-Creating Government Institution*)**
Basseng
- **Keputusan Strategik Dan Manajemen Strategik**
Drs. H. Mustafa Husba, S.IP. M.Ag. M.Pd
- **Kondisi Birokrasi Di Indonesia Dalam Hubungannya Dengan Pelayanan Publik**
Badu Ahmad



PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR II
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR

Jl. Raya Baruga No. 48 Antang - Makassar
Telp. (0411) 490101, 492070 Fax. 490107
Website : <http://www.lan-makassar.info>



**PENERAPAN
THE NEW PUBLIC SERVICE (NPS) & NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM),
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Oleh: Harbani P & Paramudia

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan pentingnya penerapan NPS dan NPM dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah studi pustaka. Analisis dianalisis dengan menggunakan metode komperatif. Berdasarkan hasil analisis dari literatur yang terkait menunjukkan bahwa Service quality sangat penting diterapkan dalam pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan. Dalam artian bahwa bagaimana memenuhi keinginan atau kepuasan publik agar terjadi hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga.

Kata Kunci: The New Public Service (nps) & New Public Management (npm), dan Pelayanan Publik

Pendahuluan

Sejak dasarnya aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat memiliki tugas pokok yang antara lain melaksanakan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Sejak era reformasi dan otonomi tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas semakin kuat. Karena itu pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas (prima) harusnya diwujudkan dan tidak bisa ditawar lagi.

Indonesia sebenarnya sudah ketinggalan jauh dengan era atau tuntutan akan pelayanan publik yang memuaskan. Di negara-negara dunia, Amerika Serikat dan Eropa,

tuntutan akan pelayanan publik yang memuaskan telah dimulai sejak era 1980-an. Kemudian berkembang pesat di era awal 1990-an seiring berkembangnya era service quality (servqual).

Bagi sektor swasta (private), pelayanan konsumen sudah menjadi inti aktivitas bisnisnya jauh sebelum sektor publik menaruh perhatian ke masalah ini. Hopson dan Scally (1994:35) melukiskan "good service is not smiling at the customer but getting the customer to smile at you". Ungkapan tersebut melukiskan pemberian pelayanan yang bagus bukan memberi senyum pada pelanggan. Lebih dari itu bagaimana membuat pelanggan puas hingga ia bisa "menyunggingkan" senyuman pada pemberi pelayanan. Sektor swasta menganggap pelayanan yang memuaskan pada konsumen adalah penting

dalam rangka meraih keuntungan yang lebih banyak.

Bagi sektor publik pelayanan pada customer ini adalah pendekatan baru yang diadaptasi dari private sector. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik memalingkan diri kearah *service quality* Rahayu (1996:7). Pertama, selama ini pelayanan sektor publik mendapat image yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Era *servqual* mengajarkan untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani. Kedua, mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bergerak pada "*profit oriented*" disamping "*non profit oriented*".

Mengingat pentingnya pelayanan kepada customer, hingga saat ini banyak konsep-konsep tentang *servqual* yang dikemukakan para ahli. Zaithaml-Parasuraman-Berry (1990), dan Lovelock (1994), adalah diantara pakar yang telah menyumbangkan pemikiran tentang bagaimana mengukur *servqual* dalam mengefektifkan tujuan pelayanan kepada publik.

Di Indonesia, sejak ada gerakan reformasi tahun 1998 paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi (1998) dan otonomi daerah (2001) sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru.

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik sering kali "dianggap" belum baik dan tidak memuaskan. Kesimpulan yang di sebutkan Agus Dwiyanto dkk (2003:102) dalam GDS (*governance and*

decentralization survey) 2002 di 20 (dua puluh) provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan "walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik".

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari pemerintah sebelum era reformasi. Namun belum diikuti dengan pelaksanaan di instansi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pelayanan seperti yang diharapkan. Tahun 1993 ketika orde baru masih berkuasa telah keluar keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 81 tentang pedoman umum tata laksana pelayanan umum, juga keluar Instruksi Presiden (Inpres) nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kedua peraturan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah pada masa itu telah menekankan pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Secara implisit peraturan ini juga menunjukkan bahwa sebelum peraturan ini keluar pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat masih belum atau tidak baik. Indikasi ini ditunjukkan dengan kata yang tertera dalam judul Inpres yang dikeluarkan tersebut berbunyi "Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat".

Tahun 2002 ketika era reformasi dan otonomi daerah telah digulir, keluar lagi Kepmen PAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang pedoman pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan terakhir, tahun 2004 keluar-lagi Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah.

Semua itu menunjukkan betapa pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memuaskan diwujudkan dan menjadi perhatian utama pemerintah di era sekarang ini, era reformasi dan otonomi daerah. Agus Dwiyanto (2003) menyebut kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Semakin tinggi kepedulian pemerintah terhadap tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) kinerja pelayanan publik akan menjadi semakin baik. Wajar jika kinerja pelayanan publik kemudian digunakan untuk mengamati kinerja pemerintah kabupaten dan kota dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

B. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pada dasarnya kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna pakar yang berbeda akan memberikan definisi yang berbeda. Misalnya Fandy Tjiptono (2004:2) mengartikan kualitas: (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, (3) bebas dari kerusakan/cacat, (4) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (5) melanjutkan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (6) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Supranto (2001) "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*" Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Sementara itu pelayanan (*service*) oleh banyak penulis tentang kualitas pelayanan mendefinisikan pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja

(*performance*) atau suatu usaha (*effort*) Warella (1997:18). Sedangkan Sinambella (2006:6) mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang bertumpu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis Gaspersz dalam Sinambella (2006:6), mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian Pokok: (1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; (2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Zethaml, et al. Dan Haywood Farmer dalam Warella (1997:17) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu: (1) *intangibility*, (2) *heterogeneity* dan (3) *inseparability*.

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

Heterogeneity berarti pemakai jasa atau atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak dipisahkan. Kosekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di

sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "Concern" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih diutamakan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson (2002:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berati dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat itu dengan kata lain bisa diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal).

Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi tidak sesuai

dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena pertama-tama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut "Survive" juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Sudah banyak model tentang kualitas pelanggan (*service quality*) yang dikemukakan. Serviqua ini asal mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Walaupun konsep tentang *service quality* (*serviqua*) yang dikemukakan para ahli tersebut secara universal tidak seragam tetapi semua itu dapat menambah pemahaman kita secara mendalam tentang *serviqua* tersebut. Salah satu teori tentang *serviqua* yang banyak dikenal adalah *serviqua* yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990).

Menurut Zeithaml, et. Al, keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman- Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *serviqua* tersebut yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *serviqual* dari Zithham, et. Al, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

C. The New Public Service (NPS)

NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Denhardt (2003), menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* dari pada *market, competition and customers* seperti pada sektor privat. Beliau menyatakan bahwa "*public servant do not deliver customers service, they deliver democracy*". Oleh sebab itu nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma berdasarkan pada lapangan administrasi publik.

NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurakkannya dalam perinsip kewarganegaraan yang demokratis.

Sebagai akibat dari hal tersebut, aparatur pelayanan publik akan belajar keahlian-

keahlian baru dalam pelaksanaan kebijakan dan pembangunan, menyadari bahwa dan menerima kompleksnya tantangan yang mereka hadapi dan memperlakukan anggota para pelayanan publik dan warga negara dengan rasa hormat dan harga diri mereka. Para Administrator menyadari bahwa mereka harus banyak "mendengar" publik dari pada "memberitahu", "melayani" dari pada "mengendalikan". Publik dan para pejabat publik bekerja sama menetapkan dan mengarahkan masalah bersama dalam bekerja sama yang paling menguntungkan. Inilah yang dikatakan Denhardt sebagai perilaku dan keterlibatan baru dalam pergerakan Administrasi Publik yang disebutnya sebagai "*The New Public Service*".

Pengertian dari Denhardt tentang bahwasanya aparatur pelayanan publik harus banyak "mendengar" dari pada "memberitahu" dan "melayani" dari pada "menyetir/mengendalikan" tersebut bisa juga dipahami bahwa walaupun NPS orientasinya publik bukan pelanggan "keinginan" publik juga masih menjadi perhatian sebagaimana layaknya pelanggan dalam dunia *private*. Itu tersirat dari kata aparatur publik seharusnya banyak "mendengar" (*listening*) dan melayani (*serving*) dari pada memberitahu (*telling*) dan "mengendalikan" (*steering*). Lebih dari itu, ide pokok dari *New public* mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga (*citizen*).

D. New Public Management (NPM),

Kalau di dalam New Public Management (NPM), pelayanan publik kepada warga negara (*citizen*) lebih menggunakan mekanisme pasar dengan orientasi sebagai pelanggan (*customer*), yang sebelumnya dipuaskan, Maka Denhardt dalam *The New*

Public Service memuat ide-ide pokok sebagai berikut:

1. *Serve Citizen, Not Customers*: Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*).
2. *Seek the Public's Interest*: Administrasi Publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value Citizenship over entrepreneurship*: Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
4. *Think Strategically, Act Democratically*: Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
5. *Recognized that Accountability Is Not Simple*: Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesi-

onal dan kepentingan warga negara.

6. *Serve Rather than Steer*: Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk-petunjuk baru.
7. *Value people, not Just Productivity*: Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Jika ketujuh ide pokok dalam NPS tersebut benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh aparatur pelayanan publik, rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberian layanan yang dilakukan oleh sektor privat. Maka, masalahnya sekarang adalah bagaimana para pejabat publik dan aparatur pelayanan publik di *front line service* dapat memahami dan menerima nilai-nilai dalam NPS tersebut. Kemudian bagaimana dengan sepenuh hati dapat mengimplementasikan di lapangan sebagaimana keinginan publik yang harus "didengar" dan "dilayani".

Mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah agar diketahui tingkat kinerja pelayanan publiknya dapat dilakukan dengan banyak ukuran. Ada banyak variasi dalam upaya mendefinisikan *serviqual* sektor publik. Namun menurut Denhardt satu yang istimewa adalah dikembangkannya daftar ukuran yang komprehensif untuk pemerintah daerah seperti dikemukakan oleh Carson dan Schwarz dalam Denhardt (2003:61). Untuk yang komprehensif untuk *serviqual* sektor

publik tersebut sebagai berikut:

1. Convenience (kemudahan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan didapat masyarakat.
2. Security (keamanan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang telah disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika mereka menerimanya.
3. Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.
4. Personal attention (perhatian kepada orang), yaitu ukuran tingkat dimana aparat pelayanan menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
5. Problem solving approach (pendekatan pemecahan masalah).
6. Fairness (keadilan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah diperlakukan sama untuk semua orang.
7. Fiscal responsibility (tanggung jawab keuangan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya yang menggunakan uang secara bertanggung jawab.
8. Citizen influence (pengaruh masyarakat) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah.

Apa yang telah dikemukakan adalah semuanya untuk mendapatkan pemahaman bahwa kualitas pelayanan, baik organisasi privat maupun birokrasi publik masing-masing tentu mempunyai ukuran-ukuran tersendiri dalam upaya memberikan

pelayanan yang maksimal. Organisasi privat telah sejak lama memulainya. Karena kalau tidak dapat memenuhi keinginan pelanggannya mereka akan ditinggalkan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada publik juga berusaha untuk memenuhi keinginan atau kepuasan warga/masyarakat. Akan tetapi tidak hanya itu, organisasi publik mempunyai ukuran yang tentu ada sedikit berbeda dengan organisasi privat, misalnya *fairness* (keadilan). Organisasi publik seharusnya memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang, tetapi organisasi privat dapat memberikan keistimewaan atau perbedaan pelayanan kepada pelanggannya. Oleh karena itu menurut hemat penulis ukuran-ukuran untuk menilai kinerja pelayanan publik instansi pemerintah seharusnya ditambah dengan dimensi yang mencerminkan eksistensi pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik.

E. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tekan strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari "Seller market" ke "buyers market", maka kuncinya adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan yang berkualitas (*service quality*).

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Denhardt, Janet V, and Denhardt Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah mada University Press
- Gaspersz, Jhon W. 1994. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM.
- Hopson, Barrie and Scally, Mike, 1994. *12 Steps to Success Trough Service*. New Delhi: Sri Jainendra Press.
- Lovelock, Christopher, 1994. *Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage*, New York: Mc. Graw Hill Interantional Editions.
- David Osborne dan Ted Gaebler. (1995) *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta. PPM
- David Osborne dan Peter Plastrik. 2001. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta. PPM
- Rahayu, Amy Y.S. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi*. No. 1.Vol.III/1997, Jurnal Ilmu Administrasi dan Orgamisasi, hal 1-19.
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fendy, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- _____, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Sinhaml, Valarie A.Parasuraman A and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.