

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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.

Tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu pertama, organisasi penyelenggara pelayanan publik, kedua, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan ketiga, kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Budaya pelayanan merupakan cerminan dari praktek komunikasi yang dibangun antara pemberi layanan dan penerima layanan. Komunikasi yang terjadi mempunyai andil dalam membangun iklim organisasi, juga berdampak pada membangun budaya organisasi (Organization Culture) dalam memberikan pelayanan, yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Karena itu merupakan satu hal yang sangat penting untuk terus memelihara dan mengembangkan budaya pelayanan. Sebuah budaya yang kuat akan mewarnai sifat hubungan antar instansi atau organisasi pemberi pelayanan dengan pelanggannya. Budaya pelayanan dibentuk oleh sikap karyawannya serta manajemen organisasi pemberi pelayanan. Sikap pelayanan dapat digambarkan melalui 7P sebagai berikut:

- Passionate (Sangat bergairah = Bersemangat, Antusias)
- Progressive (Memakai cara yang terbaik = termaju)
- Proactive (Antisipatif, proaktif dan tidak menunggu)
- Prompt (Positif = tanpa curiga dan kekhawatiran)
- Patience (Penuh rasa kesabaran)
- Proporsional (Tidak mengada-ada)
- Punctional (Tepat waktu)

Sikap pelayanan bagi Pegawai ASN berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap Saudara dapat menggambarkan instansi/ organisasi Saudara. Saudara adalah perwakilan organisasi secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu budaya pelayanan dalam birokrasi pemerintahan akan sangat ditentukan oleh sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh Pegawai ASN.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sebagai seorang ASN, perlu mengetahui bahwa pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

- Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.
- Transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- Responsif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen.

- Tidak diskriminatif. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, entitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan lainnya.
- Mudah dan Murah. Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi.
- Efektif dan Efisien. Penyelenggaraan pelayan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.
- Aksesibel. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
- Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih

penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai social accountability.

- Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Etiket Pelayanan Publik

Etiket mengajarkan kita untuk memelihara hubungan baik, bahkan memikirkan kepentingan dan keinginan orang lain. Pemahaman tentang etiket dapat dijadikan alat pengendali. Hal ini juga membuat diri kita disegani, dihormati, disenangi, percaya diri, dan mampu memelihara suasana yang baik di lingkungan.

Etiket pelayanan yang perlu diperhatikan oleh ASN terhadap pengguna jasa pada umumnya adalah sebagai berikut:

- Sikap / perilaku
- Ekspresi wajah
- Penampilan
- Cara berpakaian
- Cara berbicara
- Cara mendengarkan
- Cara bertanya

Beberapa kata kunci yang perlu diketahui dan dilaksanakan dalam praktek pelayanan kepada pengguna jasa antara lain:

- Atensi

- Senyum
- Salam
- Tolong
- Maaf
- Terima kasih

