

**Analisis Pelayanan Publik pada Institusi Publik di  
Daerah 3T (Kabupaten Maluku Barat Daya)**

**Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A.,  
Ph.D.**

Disusun guna memenuhi Tugas Mata Kuliah Manajemen Publik

**Disusun oleh :**

**Anna Citra Marcelina Halawa (2316041072)**

Kelas Reguler B



**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**2024**

## PENDAHULUAN

Sehari-hari kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari pelayanan publik, bahkan dari lahir pun sudah berhubungan dengan pelayanan publik seperti surat kelahiran yang disediakan oleh sebuah Instansi Pemerintah. Sudah menjadi tugas pemerintah sebagai representasi negara untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat umum. Pelayanan publik yang harus diterima warga negara adalah pendidikan sekolah, kartu identitas penduduk, akses kesehatan, dan lain sebagainya. Akan tetapi, tidak semua daerah mendapatkan pelayanan yang sempurna dikarenakan adanya beberapa faktor seperti keterbatasan anggaran, kualitas sumber daya manusia, kondisi geografis, dan lainnya. Ketidaksempurnaan pelayanan publik tersebut dirasakan oleh daerah yang masih tergolong 3T yaitu daerah yang tertinggal, terdepan, dan terluar.

Kabupaten Maluku Barat Daya adalah salah satu daerah di Indonesia yang masih tergolong 3T. Kabupaten ini berada di provinsi Maluku, Indonesia. Ibu kotanya berada di kelurahan Tiakur salah satu kelurahan di kecamatan Moa Lakor. Kabupaten ini dibentuk berdasarkan UU Nomor 31 Tahun 2008 yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Provinsi Maluku mendapat sebutan “Provinsi Seribu Pulau”, dikarenakan kondisi geografisnya yang banyak pulau tak jarang terjadi adanya ketidakselarasan penyelenggara pemerintah. Terutama pada pelayanan publik yang masih kesulitan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akibat jarak kendali yang jauh.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Maluku Barat Daya mengalami kesulitan disebabkan oleh kondisi geografis yang terdiri dari banyak pulau seperti yang telah disebutkan tadi. Akses transportasi antar pulau cenderung mahal oleh karena itu, dalam menjalankan layanan publik seperti kesehatan dan infrastruktur menjadi sulit. Di wilayah Maluku Barat Daya juga memiliki keterbatasan dalam hal infrastruktur seperti jalan, fasilitas komunikasi, dan jembatan yang belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan tidak memadai dan efisien.

Dari yang telah dijelaskan di atas, menyadari bahwa pelayanan publik di setiap instansi yang ada di Kabupaten Maluku Barat Daya perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik merupakan sebuah fenomena yang dinamis berkenaan dengan perubahan temporal dalam standar pelayanan. Saat ini di berbagai negara pemerintah sedang berusaha untuk dapat meningkatkan pelayanan publiknya. Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan bahwa perkembangan pelayanan publik sesungguhnya mengikuti perkembangan administrasi publik di setiap negara.

Perkembangan tersebut dapat dilihat dari adanya pergeseran beberapa paradigma, yaitu paradigma administrasi publik tradisional atau *Old Public Administration (OPA)*, lalu dilanjutkan dengan pendekatan *New Public Administration (NPM)*, kemudian yang terakhir adalah *New Public Service (NPS)*.

Bukan tanpa alasan perkembangan ketiga paradigma tersebut terjadi, melainkan karena didasari oleh dua hal yang fundamental. Pertama, terus berkembangnya *the body of knowledge* dalam bidang administrasi publik di negara-negara maju. Kedua, munculnya pertanyaan-pertanyaan yang sering disampaikan, seperti apa yang harus dilakukan pemerintah? Siapa yang harus mengawasi pemerintah? Siapa yang mendapatkan keuntungan dari adanya pemerintah? (Bowornwathana, 1996). Dalam mengembangkan pelayanan publik terdapat kualitas yang harus diperhatikan dan ditingkatkan. Kualitas pelayanan pada sektor publik juga sangat penting karena berkaitan dengan reputasi dan kepercayaan terhadap publik, serta usaha guna menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri. Selain harus memiliki kualitas yang baik, pelayanan publik juga harus efisien. Hal ini dapat didefinisikan sebagai perbandingan anatar input dan ouput, yaitu apabila output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien (Dwiyanto, 2014).

Dengan hal ini, efisien dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan atau pengguna layanan. Dari sisi pemberi layanan, harus mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang terjangkau, tidak melakukan pemborosan terhadap sumber daya publik, serta menggunakan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit. Sedangkan dari perpespektif penerima layanan, mereka menghendaki pelayanan publik yang dapat dicapai dengan pelayanan yang murah (Dwiyanto, 2014).

Tidak jarang warga negara menggantungkan diri pada pelayanan pemerintah seperti kualitas pendidikan, kesehatan, transportasi umum, lingkungan, hukum, dan lain sebagainya. Selain melakukan perbaikan (pembangunan), misi pemerintah yang tidak kalah penting adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

## ANALISIS

Di setiap negara tentu memiliki institusi publik yang siap melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Osborne dan Gaebler dalam buku mereka “Reinventing Government” institusi publik merupakan entitas yang berfungsi untuk memberikan layanan publik yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh institusi publik yang dimiliki setiap daerah adalah institusi kesehatan. Pelayanan publik pada institusi kesehatan harus sangat diperhatikan karena demi kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup masyarakat. Di Kabupaten Maluku Barat Daya kualitas pelayanan publik pada institusi kesehatannya masih kurang dan perlu untuk dikembangkan. Kurangnya kualitas pelayanan pada institusi kesehatan di Kabupaten Maluku Barat Daya dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya sarana dan prasarana, teknologi yang terbatas, kompetensi sumber daya manusia yang kurang memadai, dan lain sebagainya.

Pelayanan kesehatan sangat bergantung dengan kondisi sumber daya manusia terutama dari kinerja karyawan. (Aguinis, 2015) mengatakan bahwa kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukan tentang apa yang dihasilkan karyawan atau hasil pekerjaan mereka. Setiap karyawan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dan keberagaman perilaku tersebut akan memberi pengaruh terhadap kegiatan organisasi. Karakteristik pekerjaan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin baik karakteristik pekerjaan karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan, begitu pun sebaliknya.

Terdapat teori yang menjelaskan apa itu karakteristik pekerjaan yaitu teori *Resources Allocation Models/Job Characteristic Models* (Richard Hackman dan Greg R Oldham, 1976), mereka menjabarkan bahwa *job characteristics model* merupakan pendekatan dalam merancang pekerjaan. Model karakteristik pekerjaan (JCM) bertujuan untuk menguraikan secara jelas kondisi yang diperlukan guna memotivasi pekerja agar bisa melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Hackman dan Oldham menghasilkan lima karakteristik dimensi pekerjaan yaitu keanekaragaman keterampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*), arti tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*), dan umpan balik (*feedback*). Berikut penjelasan masing-masing karakteristik dimensi JCM.

- 1) Keanekaragaman keterampilan (*skill variety*) adalah karyawan yang dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dengan menggunakan keterampilan dan kemampuan dalam tingkat yang tinggi.

- 2) Identitas tugas (*task identity*) menunjukkan pentingnya memberdayakan karyawan untuk melihat tugas di seluruh proses kerja. Hackman dan Oldham mengatakan bahwa karyawan memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi jika suatu tugas memiliki definisi yang jelas dari awal hingga akhir.
- 3) Arti tugas (*task significance*) adalah hasil dari pekerjaan-pekerjaan seorang individu dapat mempengaruhi pekerja individu lain.
- 4) Otonomi (*autonomy*) merupakan suatu kondisi dimana pekerjaan memberikan kebebasan dan tidak harus mengikuti prosedur yang ketat agar karyawan mempunyai keleluasan untuk merancang menentukan langkah-langkah yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- 5) Umpan balik (*feedback*) adalah memberikan umpan balik kepada karyawan guna memahami bidang pekerjaan mana yang berhasil mereka lakukan dan bidang apa yang bisa mereka tingkatkan.

Di Kabupaten Maluku Barat Daya, 6,7% rata-rata penduduknya memilih pengobatan secara tradisional dari pada pengobatan secara medis (Data Kesehatan BPS Kabupaten Maluku Barat Daya dari tahun 2018 hingga tahun 2020). Pada bulan Oktober 2021 peneliti memperoleh hasil observasi di Dusun Yawuru, Kecamatan pulau-pulau terselatan, Kabupaten Maluku Barat Daya, peneliti telah melakukan wawancara dan survei secara langsung kepada beberapa warga Dusun Yawuru. Hasil observasi yang didapat adalah warga mengalami keterbatasan transportasi, masalah ekonomi, dan masalah jasa pelayanan kesehatan.

Warga Dusun Yawuru sering menggunakan jasa pelayanan kesehatan, tetapi mereka merasa kecewa dan putus asa dengan pelayanan kesehatan yang didapat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti, jenis pelayanan yang kurang maksimal dikarenakan kurangnya sarana dan prasana di puskesmas, selain itu masyarakat putus asa selama menggunakan pelayanan kesehatan, mereka merasa bahwa kebutuhan pelayanan yang mereka butuhkan kecil namun biaya yang mereka keluarkan untuk membayar cukup mahal.

Adapun tenaga kesehatan yang tersebar di Desa Wonreli yang terdiri dari 1 orang tenaga medis, 25 orang tenaga keperawatan, dan 6 orang tenaga bidan. Kondisi kesehatan masyarakat Desa Wonreli cukup baik. Namun, dari hasil wawancara, terdapat masalah kematian ibu dan bayi saat melahirkan, hal ini disebabkan oleh keterlambatan penanganan, fasilitas puskesmas yang kurang memadai, dan kepercayaan terhadap budaya masyarakat setempat (Tim Survei, KBPM UNTRIB 2018).

Di puskesmas Ilwaki yang terletak di Desa Ilwaki yang ada di Pulau Wetar, Kabupaten Maluku Barat Daya, para tenaga kesehatannya terutama perawat tidak mengetahui tentang dasar hukum dalam pelaksanaan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), dan pelayanan medis seperti UU Kesehatan, UU Tenaga Kesehatan, UU Keperawatan, dan PMK tentang puskesmas. Hal ini dapat menyebabkan perawat melakukan tindakan diluar kewenangan terkait pelanggaran terhadap isi Pasal 58 ayat (1) butir a dan Pasal 62 ayat (1) tentang Tenaga Kesehatan yang berbunyi: “tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik wajib memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, Standar Prosedur Operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan” dan “tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik harus dilakukan sesuai dengan kewenangan yang didasarkan pada kompetensi yang dimilikinya”.

Perawat lulusan S.Kep di Puskesmas Ilwaki, telah melakukan tindakan yang salah yaitu, melakukan pelayanan UKP dan pelayanan medis, yang seharusnya tindakan tersebut hanya bisa dilakukan oleh perawat lulusan sarjana keperawatan NERS. Lulusan S.Kep hanya bisa atau boleh melakukan pelayanan dibidang UKM karena perawat lulusan S.Kep di Puskesmas Ilwaki belum melakukan uji kompetensi. Dari kejadian tersebut dapat kita lihat bahwa hal ini menyangkut dengan kurangnya karakteristik dimensi keanekaragaman keterampilan (*skill variety*) yang terdapat pada teori *Resources Allocation Models/ Jobs Characteristic Models* (Richard Hackman dan Greg R Oldham, 1976), dimana karyawan harus sanggup bekerja dan menyelesaikan tugas menggunakan kemampuan dan keterampilan dalam tingkat yang tinggi.

Dari penjabaran di atas perlu disadari bahwa pelayanan publik pada institusi kesehatan Kabupaten Maluku Barat Daya harus ditingkatkan dan dikembangkan, namun bagaimanakah cara mengembangkannya? Pelayanan publik pada institusi kesehatan Kabupaten Maluku Barat Daya dapat dikembangkan melalui implementasi paradigma *New Public Service* (NPS). Dalam NPS, masyarakat dianggap sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan. NPS juga mengutamakan kepentingan umum, memperhatikan norma, nilai, dan standar yang ada, serta bertindak demokratis dan berpikir strategis. Selain NPS, tata kelola organisasi publik juga dapat menjadi cara yang tepat untuk mengembangkan pelayanan publik pada institusi kesehatan Kabupaten Maluku Barat Daya, sebab tata kelola adalah sistem yang mencakup struktur, interaksi

internal dan eksternal, serta cara pengambilan keputusan dan perilaku-perilaku lain yang relevan (Amy Y. S. Rahayu dan Vishnu Juwono, 2019).

Inovasi sektor publik juga dibutuhkan. Agolla dan Van Lill (2013: 165) menyatakan inovasi sektor publik pada masa kini dikenal sebagai faktor yang vital dalam menjawab tantangan dari globalisasi dan perubahan demografi sekaligus menjaga kualitas pelayanan sektor publik yang diberikan kepada masyarakat. Ada beberapa tren yang menyebabkan dorongan kuat untuk terus melakukan inovasi pada sektor publik yang disampaikan oleh Harries (2012: 26-27) antara lain sebagai berikut.

- 1) Terus meningkatnya permintaan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik terutama dalam bidang-bidang yang mempunyai dampak langsung terhadap masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan.
- 2) Perubahan demografis dalam masyarakat.
- 3) Sumber daya yang jumlahnya tetap sama dari waktu ke waktu bahkan terus menurun, tetapi disertai oleh meningkatnya permintaan untuk pelayanan publik.
- 4) Masalah sosial yang sulit dipecahkan, seperti kemiskinan atau perubahan iklim. Masalah yang kompleks tersebut selama ini belum menemukan kebijakan publik yang dapat memecahkan masalah tersebut.
- 5) Skeptisme terhadap pemerintah yang meluas dari masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat 'melepas diri' dari proses-proses demokratis, dan penurunan kepercayaan akuntabilitas pemerintah.
- 6) Kebutuhan akan profesionalisme politisi dan pencitraan ulang peran politik.

Masalah-masalah publik seperti pelayanan tentu tidak dapat selesai dengan sendirinya. Maka dari itu dibutuhkan usaha-usaha untuk memecahkan masalah-masalah publik tersebut salah satunya adalah dengan inovasi. Menurut Anttroiko, Bailey, dan Valkana (2011: 3) inovasi dalam pemerintahan publik memiliki definisi sebagai mekanisme baru atau pengaturan kelembagaan yang berhasil diterapkan untuk memecahkan masalah tata kelola atau untuk mendapatkan hasil tata kelola sektor publik yang lebih baik.

Selain NPS, tata kelola organisasi publik, dan inovasi sektor publik, terdapat strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang tidak kalah penting. Chandler dalam Rangkuti (2003:3-4) mendefinisikan strategi sebagai “penetapan dari tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut”.

Dalam mengembangkan pelayanan publik, masyarakat mempunyai partisipasi penting. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, partisipasi adalah perihal turut berperan serta suatu kegiatan atau keikutsertaan atau peran serta. Notoatmodjo dalam Budiardjo (2004: 28) mengungkapkan bahwa di dalam partisipasi setiap anggota masyarakat dituntut suatu kontribusi atau sumbangan. Contoh partisipasi masyarakat adalah dalam pengambilan keputusan yang mana masyarakat sebagai penentu alternatif untuk menuju sepakat dari berbagai gagasan yang menyangkut kepentingan bersama (Cohen dan Uphoff dalam Dwiningrum, 2011: 62).

Karyawan atau tenaga pelayanan publik juga perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu mencermati peluang sekaligus tantangan yang ada guna memberikan layanan publik yang baik dan benar, pelatihan hingga pengembangan bagi karyawan baik yang lama maupun yang baru. Pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan, keterampilan maupun sikap bagi setiap orang untuk dapat bekerja dengan baik.

## **KESIMPULAN**

Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang baik, maka tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat berbagai hambatan, seperti yang dirasakan oleh warga Kabupaten Maluku Barat Daya yang mana hambatannya terdiri dari kondisi geografis yang berada di pulau yang menyebabkan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akibat jarak kendali yang jauh. Selain itu, kualitas tenaga pelayanan publik yang kurang kompeten dapat membuat pelayanan publik yang diberikan juga menjadi kurang. Perlunya Model karakteristik pekerjaan (JCM) yang bertujuan untuk menguraikan secara jelas kondisi yang diperlukan guna memotivasi pekerja agar bisa melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik di Kabupaten Maluku Barat Daya, yaitu implementasi Paradigma NPS, tata kelola organisasi publik, inovasi sektor publik, strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan tenaga pelayanan publik yang berkompeten dan berkualitas melalui pendidikan dan pelatihan.

## REFERENSI

- Hutagulung, S. S. (2022). *Buku Ajar Partisipasi Dan Pemberdayaan Di Sektor Publik*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lutur Law Journal*. 4(1), 19-26.
- Laimheheriwa, L. K. (2022). *Perilaku Pemilihan Pelayanan Kesehatan Tradisional (Studi Fenomenologi Terhadap Masyarakat Di Dusun Yawuru Pulau-Pulau Terselatan Kabupaten Maluku Barat Daya*. Universitas Kristen Indonesia Maluku.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Makualaina, F. N. (2020). *Kajian Etik Dan Tanggung Jawab Hukum Perawat Dalam Pemberian Pelayanan Medis Di Luar Kewenangan (Studi Kasus: Di Puskesmas Ilwaki, Kecamatan Wetar, Maluku Barat Daya)*. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2019). *Birokrasi & Governance Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. PT Raja Grafindo Persada.
- Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep*. PT Raja Grafindo Persada.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ..., Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sutejo, B., Amin, S., & Yacob, S. (2022). *Job Characteristics: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening Pada UPTD. Pengelolaan Sampah Talang Gulo Kota Jambi*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. 4(1), 23-25.
- Unmehopa, A. (2022). *Aksebilitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Terhadap Kejadian Stunting Di Pulau Terluar Kabupaten Maluku Barat Daya Tahun 2022 (Studi Kasus Pulau Leti)*. Universitas Hasanuddin Makassar.