

**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik Antara Organisasi Swasta Dan Organisasi Publik
(Suatu studi di Cv. Nasional Motor Kota Manado dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Manado)**

Oleh

Christyanto Saho

090813012

ABSTRAKSI

Menangani urusan publik bukan hanya di tangani oleh pemerintah, tetapi juga di tangani oleh swasta/perusahaan. Pelayan publik memiliki tugas untuk melayani secara rutin terhadap masyarakat seperti memberikan lisensi dokumen-keputusan, perlindungan, pemeliharaan fasilitas, kesehatan dan jaminan keamanan menyediakan untuk penduduk. Kualitas pelayanan publik yang diberikan akan menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan publik penerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya dampak kualitas pelayanan publik antara Cv. Nasional Motor dan Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Manado. Penelitian ini melibatkan para karyawan dan birokrat yang terlibat dalam pelayanan publik. Serta masyarakat yang terlibat dalam menerima pelayanan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dari analisis data yang dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan publik adalah hal yang sangat berpengaruh dalam menunjang konsistensi perusahaan atau instansi yang terlibat dalam pelayanan.

Kata Kunci: KUALITAS, PELAYANAN PUBLIK, KEPUASAN MASYARAKAT

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan sebuah institusi sebagai sebuah organisasi pelayanan. Jika berbicara tentang pelayanan publik, maka kita akan dihadapkan pada posisi dan peran organisasi publik/pemerintah dan organisasi swasta/perusahaan swasta. Organisasi publik/pemerintah tentu berbeda dengan organisasi swasta/perusahaan swasta, dimana organisasi swasta lebih berorientasi pada *benefit profit* (perolehan keuntungan) sedangkan organisasi publik memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan hal-hal yang telah penulis temukan dan kemukakan diatas, maka penulis mengambil keputusan untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara organisasi swasta dan organisasi publik dalam hal kualitas pelayanan publik. Tujuan penulis membandingkan hal ini, bukan untuk menonjolkan salah satu organisasi yang lebih berkualitas dalam hal pelayanan publik. Akan tetapi, supaya tulisan ini dapat berguna bagi orang-orang yang akan membaca, serta menjadi pelajaran untuk perubahan atau reformasi terhadap suatu pelayanan publik. Akhirnya, penulis menyimpulkan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik Antara Organisasi Swasta dan Organisasi Publik” suatu studi di CV. Nasional Motor di Kota Manado dan di Dinas Kependudukan di Kota Manado.

B. Rumusan Masalah

Dengan bertitik tolak pada latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengangkat perumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan publik antara organisasi swasta dan organisasi publik ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan publik antara organisasi swasta dan organisasi publik.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Setelah melakukan penelitian, penulis akan mengetahui dan mengerti tentang pentingnya suatu kualitas pelayanan dalam suatu organisasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi gambaran yang jelas tentang “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik Antara Organisasi Swasta dan Organisasi Publik”.
3. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan kepada organisasi swasta dan organisasi publik bahwa betapa pentingnya suatu pelayanan yang berkualitas, yang mengutamakan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Perbandingan

Mohammad Nasir (1988:68) mengatakan bahwa “Studi atau penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab akibat, dengan menganalisa faktor-faktor penyebab terjadinya atau munculnya suatu fenomena tertentu”.

B. Konsep Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas pelayanan menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dimana produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada bidang jasa, kualitas dipertahankan dengan memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas pelayanan berarti nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh konsumen.

C. Konsep Organisasi Swasta

Swasta atau privat berarti *set apart* (yang terpisah). organisasi privat ditujukan pada hal-hal yang ‘terpisah’ dari masyarakat secara umum. sektor swasta merupakan suatu organisasi yang bertujuan untuk memaksimalkan laba dari apa yang sudah organisasi itu lakukan atau keluarkan. Organisasi bisnis sebenarnya juga memiliki lingkungan otorisasi, misalnya dewan komisaris atau rapat umum pemegang saham, namun tidak sekompleks organisasi publik (Denhardt). Organisasi swasta memiliki misi tertentu yakni adalah mengejar laba atau stabilitas atau pertumbuhan pendapatan, dengan perusahaan swasta, unit-unit sektor publik dan organisasi berjuang untuk pendanaan dan pengaruh.

D. Konsep Organisasi Publik

Fungsi organisasi publik itu sendiri adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara umum. Karena Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Pedoman bagi kegiatan ; Melalui pengamatan hasil-hasil waktu yang akan datang Tujuan dan fungsi sebagai pedoman bagi kegiatan pengarahan dan penyaluran usaha dari para anggota-anggota organisasi
2. Sumber Legitimasi : Tujuan organisasi merupakan sumber legitimasi bagi suatu organisasi pemerintahan dalam melakukan pembenaran kegiatan pengakuan atas kegiatan, ini dapat meningkatkan organisasi pemerintahan untuk mendapatkan berbagai sumberdaya dan dukungan disekitarnya.
3. Standar pelaksanaan : Bila tujuan dinyatakan secara jelas dan difahami hal ini akan memberikan standar langsung bagi penilaian standar pelaksanaan organisasi pemerintahan.

4. Sumber Motivasi : Tujuan organisasi dapat berfungsi sebagai sumber motifasi dan indentifikasi bagi para anggotanya untukmeningkatkan dorongan kerja dan prestasi kerja bagi anggota organisasi.
5. Dasar nasional pengorganisasian : Dinyatakan secara sederhana tujuan organisasi pemerintahan sebagai dasar perancangan pemerintahan itu sendiri berinteraksi dengan struktur organisasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik Antara Organisasi Swasta dan Organisasi Publik”.

B. Fokus Penelitian

Penelitian yang akan penulis lakukan difokuskan pada persamaan dan perbedaan atau studi komparatif kualitas pelayanan publik organisasi swasta dan organisasi publik yaitu :

- Perbandingan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi swasta dan organisasi publik.
 - Kualitas keramahan
 - Kualitas penerapan disiplin
 - Kualitas pemanfaatan sarana/prasarana

C. Informan Penelitian

Yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini adalah :

1. Pimpinan CV. Nasional Motor.
2. Sepervisor CV. Nasional Motor.
3. Kepala Bidang Administrasi CV. Nasional Motor.
4. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
5. Kepala Sub.Bag. Umum dan Perlengkapan.
6. Kabid. Administrasi Kependudukan.
7. Seksi Registrasi Penduduk.
8. Seksi Pengolahan KK dan KTP.
9. masyarakat yang datang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

10. konsumen yang datang di CV. Nasional Motor kota Manado.

Teknik penentuan informan yang dipakai yaitu nonprobability Sample, dimana jenis penarikan sample dalam penelitian ini di tentukan secara purposive sampling dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang di pilih adalah kelompok yang dianggap mampu memberikan data secukupnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

- a. Mengadakan wawancara terhadap Pimpinan CV. Nasional Motor, karyawan CV. Nasional Motor dan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan Kota Manado Serta Masyarakat yang datang di Kantor Dinas.
- b. Pengamatan langsung terhadap objek penelitian

E. Teknik Analisa Data

Data yang didapatkan dilapangan akan di analisis secara deskriptif kualitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk menggambarkan perbandingan kualitas pelayanan publik antara organisasi swasta dan organisasi publik, serta faktor apa saja yang membedakan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau publik pada organisasi swasta dan organisasi publik.

GAMBARAN UMUM LOKSI PENELITIAN

A. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 04 Tahun 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi-organisasi, Dinas-dinas Daerah Kota Manado, dimana Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado diubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado merupakan salah satu Instansi/Unit Kerja Pelayanan, dalam rangka melaksanakan pelayanan masyarakat Kota Manado dibidang kependudukan dan pencatatan sipil maka dilakukan metode penerapan standart pelayanan seperti yang tercantum dalam keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang 8 (delapan) unsur Tata Laksanaan Pelayanan Umum meliputi:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis

7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan Waktu.

B. CV. Nasional Motor Kota Manado

CV. NASIONAL MOTOR adalah bagian dari PT. ASTRA HONDA MOTOR yang salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen sepeda motor Honda, demi kepuasan konsumen sepeda motor Honda. CV. NASIONAL MOTOR Manado adalah dealer resmi sepeda motor Honda sekaligus sebagai AHASS resmi yaitu penyediaan layanan jasa service sepeda motor Honda. Perusahaan ini bergerak di bidang penjualan sepeda motor dan penyedia layanan jasa servis. Perusahaan ini merupakan cabang dari CV. MITRA KRIDA MANDIRI. Sebelum bapak Nyoman Sanjaya memegang cabang CV. NASIONAL MOTOR di Kota Manado, dulu beliau menjabat sebagai kepala cabang CV. NASIONAL MOTOR kota mulai dari tahun 2000 sampai 2003. Penjualan CV. NASIONAL MOTOR di Kota Flores cukup berkembang pesat, dan karena kepemimpinan bapak Nyoman CV. NASIONAL MOTOR selalu menduduki peringkat satu dalam penjualan sepeda motor terbanyak setiap bulannya. Oleh karena itu, setelah bapak Tirtana melihat karir dari bapak Nyoman cukup baik, maka beliau mendirikan lagi cabang CV. NASIONAL MOTOR di kota Manado, dan akhirnya pada tanggal 21 desember 2005 berdirilah CV. NASIONAL MOTOR di kota Manado sebagai dealer resmi sepeda motor Honda. Pada saat CV. NASIONAL MOTOR berdiri di kota Manado belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai, maka disewalah ruko sebagai tempat untuk menjadi dealer CV. NASIONAL MOTOR. Seiring berjalannya waktu maka pada tahun 2011 CV. NASIONAL MOTOR memiliki sebuah bangunan sendiri untuk menjadi dealer sepeda Honda dan telah memiliki bengkel AHASS. Sampai sekarang karena dealer ini semakin berkembang maka perusahaan ini mengembangkan bisnis penjualan sepeda motor Honda ini di kota Tondano, kota Kotamobagu, dan Kota Bitung.

PEMBAHASAN

A. Perbedaan dan Persamaan Antara Cv. Nasional Motor Sebagai Organisasi Swasta Dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sebagai Organisasi Publik

Perbedaan sifat dan karakteristik sektor publik dengan sektor swasta dapat dilihat dengan membandingkan beberapa hal, yaitu: tujuan organisasi, sumber pembiayaan, pola pertanggungjawaban, struktur organisasi, karakteristik anggaran, *stakeholder* yang dipengaruhi, dan sistem akuntansi yang digunakan.

Meskipun sektor publik memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda dengan sektor swasta, akan tetapi dalam beberapa hal terdapat persamaan, yaitu: 1). Kedua sektor tersebut, yaitu sektor publik dan sektor swasta merupakan bagian integral dari sistem ekonomi. 2). Keduanya menghadapi masalah yang sama, yaitu masalah kelangkaan sumber daya (*scarcity of resources*). 3). Kedua sektor sama-sama membutuhkan informasi yang handal dan relevan untuk melaksanakan fungsi manajemen, yaitu: Perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian. 4). kedua sektor menghasilkan produk yang sama. 5). Kedua sektor terikat pada peraturan perundangan dan ketentuan hukum.

B. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dalam Kualitas Pelayanan Publik

1. Faktor Keramahan Pelayan Publik

Faktor keramahan penulis utamakan karena hal itu sangat berpengaruh dalam mempertahankan kinerja organisasi dan kinerja orang yang ada dalam organisasi tersebut. Jika pelayanan yang ramah tidak diterapkan oleh para pelayan publik baik yang ada di instansi swasta maupun di instansi publik, maka hal itu akan berdampak pada organisasi tersebut

2. Faktor Kedisiplinan

Kedisiplinan dalam organisasi akan terbangun bukan hanya membutuhkan satu orang anggota saja yang menjalankan aturan-aturan dalam organisasi. Akan tetapi dari semua pihak dalam organisasi itu. Memang untuk membangun kedisiplinan organisasi itu harus juga diawali dari masing-masing individu dari anggota yang tergabung dalam organisasi itu. Kedisiplinan menjadi penting karena untuk menunjang kualitas pelayanan di organisasi tersebut.

3. Faktor Sarana Dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana

C. Persepsi Publik Tentang Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik Pada Cv. Nasional Motor Dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Persepsi masyarakat sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan pada instansi atau organisasi yang terlibat dalam pelayanan publik. Penilaian public menjadi sangat penting karena, kepuasan public menjadi tolak ukur suatu instansi atau organsasi dalam mempertahankan konsistensi.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik suatu instansi tidak hanya dilakukan oleh satu orang saja, akan tetapi oleh semua pihak yang terlibat dalam organisasi tersebut. Karena untuk mempertahankan konsistensi sebuah instansi dalam melakukan pelayanan publik dibutuhkan kerja sama dari berbagai pihak yang terlibat dalam instansi tersebut. Kedisiplinan dalam berbagai hal merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menjalankan pelayanan publik serta di tunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk mempercepat proses pelayanan yang dilakukan. Efektifitas dan efisiensi mampu dilakukan kalau karyawan/birokrat mampu menerapkan kedisiplinan. Publik adalah sebagai objek dari sebuah pelayanan, oleh karena itu publik akan menjadi tolak ukur yaitu untuk menilai konsistensi dari sebuah organisasi/instansi dalam melakukan suatu pelayanan publik. Hal-hal di atas harus ditonjolkan dalam melakukan pelayanan publik baik diorganisasi swasta maupun organisasi publik.

B. Saran

Adapun yang menjadi saran setelah penulis melakukan penelitian secara langsung di lokasi penelitian yaitu pemerintah atau organisasi publik harus berbenah dan belajar banyak dari organisasi swasta dalam hal kedisiplinan, sikap, dan konsistensi dalam melakukan sebuah pelayanan. Karena publik menuntut sebuah pelayanan yang maksimal yang membuat publik merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswarni dikutip dalam Suharsumi Arikunto.(1988:68). Tentang "Penelitian Komparatif".
- Budiman Rusli.(2004). Dalam "Pelayanan Publik di Era Reformasi". Jakarta.
- Bungin Burhan.(2001). Metode Penelitian. Tentang Format-format Kuantitatif dan Kualitatif. Universitas Airlangga Press. Surabaya.
- Denhard Robert 1981. "Toward A. Critical Theory of public Organization". dari Administrasi Publik.
- Dwiyanto.2002:84. Dalam "Pelayanan publik".
- Gaspersz.(2003) kutipan dalam "Analisis tujuan organisasi".
- Kumorotomo.2005 : 7. dalam "Kebijakan dalam pelayanan publik".

Lembaga Administrasi Negara.(2003), *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan, Jakarta

Mardiasmo.(2009).dalam “Organisasi Sektor Swasta dan Sektor Publik”.

Mohammad Nasir.1988:68). Dalam “Studi Komparatif”.

Moerir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara

Neuman Lawrance W.(1997). Dalam “*Social Research Methods: Quality and Quantitative Approaches*”.

Parrasuraman.1990: 91.dalam “Kualitas Pelayanan”. *Public Relation*.

Sinambela, L.P dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Jakarta, Bumi Aksara

Sugiyono.(2007) dalam bukunya “Metode Penelitian”.

Sukmadinata (2005).dalam “Metode Penelitian Kualitatif”.

Syafie Kencana Inu M.Si Drs.(2003). Sistem Administrasi Negara. Bumi Aksara. Bandung.

Ndraha Taliziduhu.(2003). Dalam “Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pemerintahan”.

Tangkilisan.2005:224.dalam “Birokrasi Publik”.

Tjiptono.1996:51.dalam “kualitas suatu layanan”.

Usman, Husaini.1995. Metodologi Penelitian Sosial. Bumi Aksara. Jakarta.

Dokumen-Dokumen :

KeputusanMenpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang “Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik”.

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009. Tentang “Pelayanan Publik”.

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang “Peraturan Daerah”.