

ORASI ILMIAH

PENGETAHUAN UNTUK MELAYANI MASYARAKAT BERDASARKAN
PRINSIP HUMAN FRATERNITY¹

“HUMAN FRATERNITY DALAM KONTEKS PELAYANAN PUBLIK”

Oleh: Dr. Melkisedek N.B.C Neolaka, M.Si²

1. Yang saya Hormati dan saya muliakan, Rektor dan para pimpinan Universitas, serta Ketua dan Anggota Senat universitas Da Paz Timor Leste.
2. Yang saya Hormati dan amat terpelajar Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, para pimpinan fakultas, Senat dan pimpinan Program Studi, tenaga pendidik dan kependidikan
3. Yang saya Banggakan adik-adik mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang hari ini akan mendengarkan Hasil dari perjuangan panjang studinya.
4. Yang saya Hormati orang tua dari para mahasiswa yang berbahagia
5. Singkatnya Sivitas Akademika Universitas Da Paz dan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora serta para hadirin yang Saya Kasih dan muliakan.

Selamat Pagi, salam sejahtera, salam sehat.

BERDASARKAN TEMA BESAR YANG DIJUNJUNG PANITIA FAKULTAS, IJINKAN SAYA UNTUK MEMFORMATNYA DALAM TOPIK KECIL YAITU **“HUMAN FRATERNITY DALAM KONTEKS PELAYANAN PUBLIK”**. SEMOGA TOPIK INI DAPAT MENGAKOMODIR KEINGINAN YANG TERKANDUNG DALAM TEMA BESAR YANG DIBERIKAN KEPADA SAYA.

¹ *Disajikan pada acara Yudisium Ke-16 Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universidade Da Paz, Timor Leste, Tanggal 14 Desember 2022*

² *Dekan FISIP Universitas Nusa Cendana Kupang*

Bapak/ibu pimpinan Fakultas, para mahasiswa, orang tua mahasiswa serta para undangan yang saya kasihi dan saya muliakan.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh birokrasi publik selain merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, juga dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat dalam konteks *Welfare State* (negara kesejahteraan). Dengan demikian birokrasi pelayanan publik harus dapat memberikan layanan publik yang optimal dan berkualitas sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab pemerintah, dan mengacu pada perkembangan paradigma pelayanan publik maka landasan pelaksanaannya adalah pada paradigma, sebagaimana dikemukakan, Utomo dan Cendekia;2005 yaitu paradigma ***pelibatan aktif masyarakat dalam pelayanan publik***, ataupun menurut pandangan Sinambela:2007, yaitu ***“paradigma reformasi pelayanan publik”***.

Paradigma ***“pelibatan aktif masyarakat dalam pelayanan publik”*** menghendaki sistem penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan mekanisme yang memungkinkan setiap warga dapat berperan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi pelayanan publik. Dengan pendekatan yang dipergunakan adalah *pendekatan partisipasi*, dimana pemerintah diharapkan berperan sebagai fasilitator dalam menjamin keberlangsungan sistem partisipatif melalui penyediaan regulasi, perangkat, metodologi, keahlian serta anggaran.

Paradigma ***“reformasi pelayanan publik”*** Intinya mengkaji ulang peran pemerintah dan mendefenisikan kembali sesuai dengan konteksnya, yaitu perubahan ekonomi dan politik global, penguatan *civil society*, *good*

governance, peranan pasar dan masyarakat yang semakin besar dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik.

Bapak/ibu pimpinan Fakultas, para mahasiswa, orang tua mahasiswa serta para undangan yang saya kasihi dan saya muliakan.

Pelayanan memiliki sejumlah konsep dan pengertian. Jika disimak lebih mendalam, secara implisit terkandung makna bagaimana Pelayanan mesti dilakukan untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan manusia.

Pelayanan merupakan manifestasi dari adanya sejumlah kebutuhan manusia. Menurut Barata (2003;4) kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Namun kenyataan menunjukkan, untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang mungkin dilakukan dengan upaya sendiri (mengadakan sendiri), diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain, atau memang harus diperoleh dari pihak lain sebagai akibat dari keterbatasan kemampuan seseorang untuk menyediakan secara sendiri.

Pada saat alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang dan/atau jasa tidak dapat disediakan sendiri, tentu saja diperlukan jasa atau layanan (*Services*) dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut. Pihak lain yang berkesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan adalah penyedia (*Provider*) sedangkan pihak yang membutuhkan dan menggunakannya disebut sebagai pengguna (*User*) atau konsumen (*Consumer*).

Berdasarkan wacana pelayanan yang dijelaskan di atas, maka secara konseptual pengertian pelayanan publik dapat ditelusuri melalui istilah layanan *civil*. Menurut Ahmad Hidayat Civil yang dalam bahasa Latin (*civil*

= *kata sifat*) yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara diluar urusan militer dan ibadah. *Pelayanan civil* semula diartikan sebagai suatu cabang pelayanan publik menyangkut semua fungsi pemerintahan diluar pelayanan militer. *Layanan civil* dapat dibedakan menjadi *layanan civil* untuk memenuhi hak bawaan (asasi) manusia dan *layanan civil* guna memenuhi hak derivatif, hak berian atau hak sebagai akibat hukum yang menyangkut diri seseorang.

Ratminto dan Winarsih (2006:5); Sinambela (2007:5) mendefenisikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai, segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan optimal dalam konteks penilaian masyarakat akan menimbulkan kepercayaan mereka terhadap kinerja birokrasi pelayanan. Dalam hal ini dapat dipahami melalui defenisi pelayanan publik yang dikemukakan *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD;2000) sebagaimana dikutip Lewis dan Gilman (2005;22), yaitu:

“Public service is a public trust. Citizens expect public servants to serve the public interest with fairness and to manage public resources properly on a daily basis. Fair and reliable public services inspire public trust. Public services ethics are a prerequisite to and underpin, public trust and are a Key Stones of Good Governance”. (“Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga masyarakat berharap pelayan publik untuk melayani kepentingan publik dengan keadilan dan untuk mengelola sumber daya publik dengan baik setiap hari. Pelayanan publik yang adil dan dapat diandalkan menginspirasi kepercayaan publik. Etika pelayanan publik adalah prasyarat untuk, mendukung, kepercayaan publik, dan merupakan kunci dari pemerintahan yang baik”).

Etika melibatkan berpikir sistematis tentang moral dan perilaku dan membuat pilihan moral tentang benar dan salah (membuat keputusan moral) ketika menghadapi dilema etika. Menurut Boling dan Dempsey (1981) dalam Lewis dan Gilman (2005;6) “apa yang membuat etika sangat penting dalam pelayanan publik bahwa yang diperlukan adalah kinerja dan tindakan, bukan sekedar berpikir dan berbicara. Sebagai acuan untuk beraktivitas etika mengacu pada apa yang benar dan penting atau “standar abstrak yang bertahan dari waktu ke waktu dan mengidentifikasi apa yang benar dan tepat”.

Mengacu pada ide tanggungjawab, etika secara implisit berkaitan dengan kesediaan untuk menerima konsekuensi dari tindakan seseorang. Etika juga didasarkan pada prinsip-prinsip tindakan yang diarahkan untuk melaksanakan atau mempromosikan nilai-nilai moral. Memiliki karakter moral berarti memiliki nilai-nilai etika yang sesuai dan berhubungan dengan atribut seperti kejujuran dan kesetiaan. Karakter dapat dimaknai sebagai giroskop internal yang membantu seseorang membedakan benar dan salah dan mengeleminir kesalahan. Menampilkan karakter moral dalam pekerjaan, para manajer etika melaksanakan dua hal, **pertama**, memanfaatkan informasi, penalaran sistematis; dan **ke-dua**, mengikutinya dengan tindakan (Lewis dan Gilman,2005;6)

Pernyataan Lewis dan Gilman dalam konteks implementasi pelayanan publik berkaitan dengan sejauh mana integritas birokrasi pelayanan publik melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik secara bertanggungjawab demi menumbuhkan kepercayaan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik harus dimaknai sebagai instrumen normatif yang dibuat guna menjamin pelaksanaan pelayanan publik secara bertanggungjawab. Pelaksanaan pelayanan publik secara bertanggungjawab oleh birokrasi pelayanan yang memiliki integritas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Bapak/ibu pimpinan Fakultas, para mahasiswa, orang tua mahasiswa serta para undangan yang saya kasihi dan saya hormati.

Jika sekilas penjelasan tentang paradigma, konsep dan pengertian Pelayanan dan pelayanan publik di atas, kita sandingkan dengan narasi mukadimah Piagam Persaudaraan Kemanusiaan Untuk Perdamaian Dunia dan Koeksistensi, yang ditandatangani pada tanggal 04 Februari 2019 di Abu Dhabi, yang diwakili oleh dua orang tokoh umat “Grand Syaikh Al-Azhar AHMAD AL-THAYYIB” dan “Yang Mulia PAUS FRANSISKUS”, tampak bahwa terdapat tautan serta relasi yang kuat dan signifikan. Berikut kutipan narasi pembukaan Piagam tersebut:

“Iman menjadikan seseorang yang menganutnya untuk melihat orang lain sebagai saudaranya, ia harus menolongnya dan mencintainya. Dan beranjak dari iman kepada Allah Yang telah Menciptakan seluruh manusia, Menciptakan alam semesta dan seluruh makhluk serta Menyamakan mereka dengan kasih sayang-Nya, seorang yang beriman terpanggil untuk menyatakan Persaudaraan Kemanusiaan ini, dengan memberikan perhatian kepada makhluk dan seluruh alam semesta, dengan memberikan pertolongan kepada seluruh manusia terlebih orang-orang yang lemah di antara mereka dan orang-orang yang sangat membutuhkan”.

“Maka beranjak dari makna yang luhur ini, serta dari berbagai pertemuan yang diliputi oleh iklim yang penuh dengan persaudaraan dan persahabatan, kita saling berbicara tentang kebahagiaan dunia modern ini, beserta kesedihan dan krisisnya, baik dalam level kemajuan sains dan teknologi, pencapaian dalam dunia pengobatan, era digital dan media pers kontemporer, atau dalam level kemiskinan dan peperangan, rasa sakit yang diderita oleh banyak saudara-saudari kita di berbagai kawasan dunia akibat perlombaan senjata, kezaliman sosial dan korupsi, tidak adanya persamaan, dekadensi moral, terorisme, rasisme, ekstremisme dan sebab-sebab lainnya”.

Refleksi terhadap narasi pembukaan tersebut, secara jelas jika dikaitkan dengan Prinsip pelayanan, Klasifikasi Pelayanan, unsur kualitas pelayanan, maka secara tersirat maupun tersurat sudah terkover di dalamnya.

Bapak/ibu pimpinan Fakultas, para mahasiswa, orang tua mahasiswa serta para undangan yang saya kasihi dan saya hormati.

Dalam kaitan dengan klasifikasi pelayanan misalnya, menurut Mahmudi (2005;205-210) bahwa tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu ***pelayanan kebutuhan dasar*** dan ***pelayanan umum***. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi, kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Sementara pelayanan umum terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan Kebutuhan Dasar yang dalam istilah lain disebut sebagai *Rural Public Service* (Anh, et al;2011), atau juga diistilahkan sebagai, *Basic Social Services*, lebih lanjut dijelaskan oleh Pratikno dan Widaningrum dalam tulisan yang berjudul “*Problema Pelayanan Publik dan Peluang Menemukan Terobosannya*”, dalam Hanif dan Martanto (tanpa tahun;71-72). Menurut mereka pelayanan dasar merupakan derivasi dari hak-hak dasar manusia sebagaimana dijamin dalam *Universal Declaration of Human Rights (1948)*; *European Convention on Human Rights yang dicetuskan oleh European Council (1950)*;

Sebagai derivasi dari Hak Asasi Manusia (HAM), dan dalam hubungan dengan proses demokratisasi sudah sewajarnya jika pemahaman dan agenda aksi HAM juga mengutamakan perlindungan hak sosial dan ekonomi warga negara. Hak sosial dan ekonomi yang dimaksud merupakan penjaminan untuk memperoleh pelayanan dasar bagi masyarakat terutama kesehatan, pendidikan dan pekerjaan sebagaimana diatur dalam *Declaration of Human Rights*.

Uraian di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki lingkup yang luas karena berkaitan dengan upaya memenuhi kebutuhan barang publik, upaya memenuhi kebutuhan hak dasar warga, berkaitan dengan kewajiban pemerintah dan negara serta komitmen nasional. Khusus menyangkut upaya memenuhi kebutuhan hak dasar warga biasanya dijabarkan dalam konstitusi yang mengatur tentang kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga agar dapat hidup secara layak dan bermartabat. Dalam hal ini negara harus menjamin akses warganya untuk memperoleh pelayanan dimaksud tanpa terkecuali serta tanpa melihat status sosial ekonomi, ras, entitas, agama, kedekatan keluarga, tempat domisili serta ciri-ciri subjektif lainnya.

Bapak/ibu pimpinan Fakultas, para mahasiswa, orang tua mahasiswa serta para undangan yang saya kasihi dan saya hormati.

Berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan, maka pendapat Zeithaml, et al (1990;23) dapat dipakai untuk menganalisis kesenjangan antara layanan yang dapat diberikan oleh perusahaan dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Lima dimensi tersebut disebut sebagai “*Develompent ServQual*”, yaitu:

(1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; dan, (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers. Zeithaml,et.al (1990;26)

Implementasi lima dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml, khususnya dimensi yang kelima Empathy, yaitu mampu memberikan perhatian khusus kepada pelanggan/masyarakat, maksudnya bahwa pemberi layanan harus memahami bahwa pelayanan yang diberikan harus menyentuh hati dan perasaan pelanggan/masyarakat sehingga mereka

merasa bahwa keinginan dan niat mereka untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas mampu disediakan dan diberikan oleh penyedia layanan. Dan untuk memenuhi standar ini, maka penyedia dan pemberi layanan harus berusaha untuk memosisikan diri mereka atau berperan sebagai pelanggan atau masyarakat penerima layanan. Dan untuk ini, maka *“Konsep Silang Keperluan”* menjadi salah satu media alternatif.

Bapak/ibu pimpinan Fakultas, para mahasiswa, orang tua mahasiswa serta para undangan yang saya kasihi dan saya hormati.

Demikianlah Orasi Ilmiah saya dalam momen yang berbahagia dan luar biasa ini. Semoga materi orasi yang saya sampaikan dapat menjadi biji ragi kecil dari upaya mulia yang diserukan Dua Tokoh Umat dalam *“DOCUMENT ON HUMAN FATERNITY”*.

Saya sadar, bahwa apa yang saya sampaikan masih jauh dari apa yang diharapkan bapak/ibu/adik-adik mahasiswa sekalian. Namun saya percaya, seberkas Niat Baik yang saya berikan, akan selalu menumbuhkan dan menuai Hasil Yang Baik pula.

Terima kasih, Obrigado Bara, Salam Sehat.

Kupang, 04 Desember 2022
Melkisedek N.B.C Neolaka

DAFTAR PUSTAKA

- Anh Le Huu, et al., 2011., *Equitability in Access to Rural Public Services in Vietnam: An Outlook from the Red River Delta*, International Business and Management 2(1):209-218., (www.escanada.net)
- Barata Atep Aditya., 2003., *Dasar-dasar Pelayanan Prima*., Elex Media Komputindo., Jakarta.
- Duong Dat Van, Binns Colins W, Lee Andy H, Hipgrave David B., 2004., *Measuring Client - Percieved Quality of Maternity Services in Rural Vietnam*., Program for Appropriate Technology in Health., Hanoi., Vietnam (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15557354>)
- Hanif Hasrul; Martanto Ucu (ed'); tanpa tahun., *Terobosan dan Inovasi Pelayanan Publik*., tanpa penerbit.
- Lewis Carol W and Gilman Stuart C., 2005., *The Ethics Challenge in Public Service (A Problem Solving Guide)*-Second Edition., Jossey Bass., Sanfransisco
- Mahmudi., 2005., *Manajemen Kinerja Sektor Publik*., UPP AMP YKPN., Yogyakarta
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi., 2006., *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*., Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- Sinambela Lijan Poltak, dkk., 2007., *Reformasi Pelayanan Publik – Teori, Kebijakan dan Implementasi*., Bumi Aksara., Jakarta
- Tjiptono Fandy., 1997., *Prinsip-prinsip Total Quality Service*., Andi., Yogyakarta.
- Zeithaml Valarie A; Parasuraman A; Berry Leonard L., 1990., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*., The Free Press., New York.
- <https://www.forhumanfraternity.org/document-on-human-fraternity/>., *Dokument On Human Fraternity – For World Peace And Living Together*., Abu Dhabi.