

PERAN REMUNERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: THEORETICAL REVIEW

Ria Yuli Angliawati
Universitas BSI Bandung
ria0207@bsi.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial didalam masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih berwibawa dengan mengedepankan kualitas pelayanan publik yang prima dan optimal tersebut tidak mungkin akan dapat terlaksana dengan baik (efektif) tanpa kesejahteraan yang layak dari pegawai. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan adanya pemberian remunerasi yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kajian teori dari penelitian-penelitian sebelumnya, untuk memunculkan model penelitian terbaru tentang hubungan remunerasi dan pelayanan publik. Hasil kajian ditemukan pentingnya pemberian remunerasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana pegawai diharapkan berkomitmen melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya karena tujuan remunerasi yang diterima sudah cukup dan sesuai dengan beban pekerjaannya dan nantinya hal ini menciptakan pegawai semangat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada publik. Sehingga akan terwujud suatu pemerintahan yang “clean” and “good governance”.

Kata Kunci: Remunerasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public service is the most important element in improving the quality of social life in society. The poor quality of public service inflicts crisis of trust in society towards public bureaucracy. In order to create “clean” and “commanding” governance by forwarding the quality of public service that is superfine and optimal are not materialized well (effective) without the decent welfare of employee. One of efforts to improve service quality is by giving an effective remuneration. This study uses qualitative approach with the theoretical review from the previous researches to emerge the newest research model about the relationship of remuneration and public service. The review result found the importance of giving remuneration in improving the quality of public service. In which employee is expected to commit in conducting their works depend on the major task and the function because the goal of accepted remuneration is enough and appropriate with workload and it creates employee to be motivated in providing the optimal service to public. So it will be materialized a “clean” and “good” governance.

Keywords: Remuneration, Service Quality, Public Service

Naskah diterima : 13 Juli 2016, Naskah dipublikasikan : 21 September 2016

PENDAHULUAN

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis dimana mereka akan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada (Saragih, 2006). Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Dwiyanto, 2006). Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati.

Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sendiri mengakui bahwa masyarakat selama ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya (Sancoko, 2010). Faktanya masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Ardin (2007) menyebutkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi dirasakan semakin menurun dan buruk ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi. Lebih memprihatinkan lagi, penyedia pelayanan kepada masyarakat di beberapa instansi

pemerintah secara terang-terangan dan tanpa rasa malu meminta sejumlah uang tertentu yang tidak rasional jumlahnya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/ instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Kasus korupsi dalam pelayanan publik sudah menjadi praktek sehari-hari di Indonesia dan bahkan sudah terlembaga yang melibatkan semua pihak terkait yang saling menjaga rahasia dan saling melindungi (Prasojo, 2006).

Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka perlu dilakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Karena pada hakekatnya pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan masyarakat. Hal ini seperti yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sejatinya, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006). Reformasi pelayanan publik merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance* (Dwiyanto, 2005). Hal ini dikatakan demikian karena upaya untuk mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Paling tidak harus

ada tiga indikator yang terpenuhi dalam pelayanan publik, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability* (Lenvine, 1990). Sejalan dengan hal tersebut, (Fitriati, 2010) menambahkan konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Karena kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, maka pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Faktanya, kualitas pelayanan berimplikasi terhadap nilai, kepuasan serta loyalitas masyarakat (Rohendi, 2014). Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Zauhar, 2001; Prasajo, Pradana, & Hiqmah, 2006). Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan (Albrecht & Zemke, 1990).

Kaitannya dengan penelitian ini, sejumlah peneliti terdahulu mencatat adanya hubungan yang sangat erat antara kompensasi/ remunerasi dengan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan Permana (2007) di tiga kota Yogyakarta, Depok, dan Tangerang, menemukan bahwa salah satu penyebab yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor remunerasi yang diterima pegawai. Kemudian, Radjagukguk (2007) meneliti pengaruh antara program modernisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat berupa (1) pemberian hadiah kepada pegawai pajak, (2) kecepatan pelayanan, (3) sikap ramah dan sopan santun, (4) kemampuan dan penguasaan peraturan, dan penampilan ruang pelayanan yang semakin baik dan rapi kualitas pelayanan bagi wajib pajak setelah diterapkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem kompensasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas

pelayanan. Penelitian lainnya juga menyimpulkan ada pengaruh sistem remunerasi dengan penggajian terhadap kualitas pelayanan (Zalbians & Sanusi, 2006). Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Sancoko, 2010) yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian-penelitian ini membuktikan adanya pengaruh remunerasi kompensasi terhadap kualitas layanan publik.

KAJIAN LITERATUR

Remunerasi

Menurut Surya (2004:8) “remunerasi adalah sesuatu yang diterima pegawai sebagai imbalan dari kontribusi yang telah diberikannya kepada organisasi tempat bekerja”. Remunerasi mencakup semua imbalan baik berbentuk uang maupun barang, baik yang bersifat rutin maupun tidak rutin, dan baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Imbalan langsung misalnya: gaji/ uang, tunjangan jabatan, tunjangan khusus, bonus, dan berbagai jenis bantuan yang diberikan secara rutin. Imbalan tidak langsung terdiri dari fasilitas, kesehatan, dana pensiun, santunan musibah.

Selanjutnya Milkovich & Newman (1999) menyebutkan bahwa remunerasi mengacu kepada segala bentuk keuntungan baik bersifat finansial (transaksional) maupun non-finansial (relasional). Pada dasarnya remunerasi merupakan alat untuk mewujudkan visi dan misi organisasi karena remunerasi itu sendiri bertujuan untuk menarik pegawai yang cakap dan berpengalaman, mempertahankan pegawai yang berkualitas, memotivasi pegawai untuk bekerja lebih efektif, memotivasi terbentuknya perilaku yang positif, dan menjadikan alat untuk mengendalikan pengeluaran, dimana hal tersebut merupakan faktor-faktor yang dapat membantu pencapaian visi misi organisasi. Surya (2004) menambahkan prinsip dasar sistem remunerasi yang efektif mencakup prinsip *individual equity* atau keadilan individual, dalam arti apa yang diterima pegawai harus setara dengan apa yang diberikan pegawai terhadap organisasi. *Internal equity* atau keadilan internal dalam arti adanya keadilan antara bobot pekerjaan dan imbalan yang diterima serta

external equity atau keadilan eksternal dalam arti keadilan imbalan yang diterima pegawai dalam organisasinya dibandingkan dengan organisasi lain yang memiliki kesetaraan.

Sistem remunerasi adalah masalah yang sensitif dan tidak mudah untuk dilaksanakan. Kesalahan-kesalahan dalam menentukan kebijakan remunerasi dapat menimbulkan gejolak pada anggota yang merasa dirugikan. Oleh karena itu, untuk menentukan sistem remunerasi yang baik diperlukan analisis yang baik oleh manajemen organisasi. Terminologi lain dari remunerasi adalah kompensasi (Sancoko, 2009). Sebagaimana menurut Flipo (1961)

this function (compensation) is defined as the adequate and equitable remuneration of personnel for their contributions to organization objectives. Employee compensation can be used for two basic purposes: (1) to attract and retain qualified personnel in the organization, and (2) to motivate these personnel to higher levels of performance

Fungsi kompensasi ini diartikan sebagai remunerasi yang memadai dan merata yang diperoleh setiap pegawai atas kontribusi mereka terhadap tujuan organisasi. Pemberian remunerasi pegawai digunakan untuk dua tujuan dasar yaitu untuk menarik dan mempertahankan pegawai yang berkualitas dalam organisasi, dan untuk memotivasi pegawai tersebut ke tingkat kinerja yang lebih tinggi. Rivai (2005) menambahkan “pembentukan filosofi kompensasi harus didasarkan pada keinginan untuk menghargai orang karena kerjanya yang benar dan baik. Dengan kata lain, perusahaan harus mengerti bahwa sesuatu yang dilakukan mendapat penghargaan.” Dengan harapan pemberian kompensasi tersebut nantinya dapat meningkatkan kapasitas kinerja perusahaan. Sofyandi (2008) menyatakan bahwa “kompensasi merupakan suatu bentuk biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dengan harapan bahwa perusahaan akan memperoleh imbalan dalam bentuk prestasi kerja dari karyawannya”. Dalam

hal ini, tentunya diharapkan prestasi kerja yang diberikan karyawan bernilai lebih besar daripada kompensasi yang dikeluarkan perusahaan. Pengertian yang hampir sama diungkapkan oleh Mangkuprawira (2002) “kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai penukar dari kontribusi jasa mereka pada perusahaan”. Apabila dikelola dengan baik, maka dapat membantu perusahaan dalam memperoleh, memelihara dan menjaga karyawan yang berkualitas dengan optimal dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sejalan dengan teori-teori tersebut diatas, Werther dan Davis (1996) mengatakan: “*Compensation is what employees receive in exchange for their contribution to the organization*”. (Kompensasi adalah apa yang diterima para pekerja sebagai balasan/ pertukaran dari kontribusi yang diberikannya kepada organisasi). Mondy dan Noe (1993) mengatakan: “*Compensation refers to every type of reward that individuals receive in return for their labor*”. Senada dengan Mondy & Noe, Milkovich & Newman (2002) juga mendefinisikan: “*Compensation refers to all forms of financial returns and tangible services and benefits employees receive as part an employment relationship*”. Sementara dimensi kompensasi menurut Mondy dan Noe (1993) terdiri dari *financial* dan *non financial*. Dimensi *financial* merupakan *reward* yang diterima individu atas tenaga yang diberikan, terdiri dari *direct financial* dan *indirect financial*. Dimensi *non financial* merupakan kepuasan yang diterima dari job itu sendiri atau suasana yang mendukung.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang dikemukakan diatas, maka konsep remunerasi yang dimaksud dalam penelitian ini diambil dari pendapat Ruky (2006) yang menjelaskan bahwa imbalan (*compensation*) atau remunerasi memiliki cakupan yang lebih luas dari upah atau gaji. Hal ini mencakup semua pengeluaran yang dikeluarkan oleh organisasi untuk para pegawainya dan diterima dan dinikmati oleh pegawai, baik secara langsung, rutin, atau tidak langsung (pada suatu hari nanti).

Pelayanan Publik

Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya” (Moenir, 2002). Menurut Kotler (1997) pelayanan adalah sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Gronroos (1990) mendefinisikan pelayanan (*service*) sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas, terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pelanggan.

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Sejumlah ahli menjelaskan konsep ini dengan pengertian yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik (Bahil & Gising, 1998; Feigenbaum, 1986; Goetsh & Davis, 1994; Lovelock, 1994; Mulyawati, 2003; Sinambela *et al.* 2006; Deming, 1986). Selain itu ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangible* (tidak nyata/ tidak terwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Idealnya, pengukuran kualitas pelayanan

dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/ pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Zeithaml (1990) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: *Tangible* (Nyata, Berwujud). *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Dari beberapa definisi tersebut diatas, dapat diketahui bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Hal ini sejalan dengan fungsi pokok pemerintah daerah (*local government*) menurut John Sewart dan Michael Clarke (dalam Sketcher, 1992) yaitu: 1) Fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) yang terdiri atas pelayanan lingkungan (*environment service*), pelayanan personal (*personal service*), 2) Fungsi pelaksanaan pembangunan (*development function*), 3) Fungsi perlindungan (*protective function*). Berkaitan dengan hal tersebut, Sketcher (1992) menyebutkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu : (1) *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat; (2) *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan; (3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan; (4) *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan; (5) *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin; (6) *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan; (7) *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian keluhan yang mudah. Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakikat pelayanan yang berkualitas

sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan), serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Selanjutnya, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan (Albrecht & Zemke, 1990). Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan. Disamping pengertian tersebut diatas, IAN dalam Widodo (2001) menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah di lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang bersumber dari artikel ilmiah dan buku. Data sekunder tersebut diambil dari kajian penelitian-penelitian terdahulu untuk mengkaji konsep dan membentuk model penelitian baru terkait hubungan dari remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Peran Remunerasi

Pemberian remunerasi bagi pegawai merupakan salah satu pelaksanaan dari fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan pemberian penghargaan terhadap pegawai dalam melakukan tugas keorganisasian. Dengan demikian, remunerasi yang diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai, yaitu semakin

tinggi remunerasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Tingkat kepuasan yang semakin tinggi tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Faktanya, remunerasi sangat berperan penting dalam membangun kinerja karyawan agar terus bekerja optimal sehingga hal ini akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Samsudin (2006:188) berpendapat bahwa peran dari adanya pemberian remunerasi antara lain :

- 1) Pemenuhan kebutuhan ekonomi; karyawan menerima kompensasi berupa gaji, upah atau bentuk lain adalah untuk kebutuhan ekonominya.
- 2) Pemberian kompensasi yang makin baik akan dapat mendorong karyawan bekerja lebih produktif.
- 3) Memajukan organisasi atau perusahaan; semakin tinggi remunerasi yang diberikan terhadap karyawan, diharapkan akan membangun kinerja yang tinggi dari pegawainya sehingga akan memajukan perusahaan tersebut.
- 4) Menunjukkan keseimbangan dan keadilan; hal ini diharapkan akan menciptakan keseimbangan antara "input" dan "output".

Selain itu, Hasibuan (2007) menambahkan bahwa peran dari pemberian remunerasi diantaranya adalah:

- 1) Ikatan Kerjasama; dengan pemberian remunerasi maka terjalin kerjasama formula antara atasan dan pegawai dimana pegawai harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik sedangkan atasan wajib membayar remunerasi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- 2) Kepuasan kerja; dengan balas jasa pegawai dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status, sosial dan egoistik, sehingga pegawai memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
- 3) Pengadaan tenaga kerja yang lebih efektif; Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, maka pengadaan pegawai yang memenuhi persyaratan lebih mudah untuk direkrut.
- 4) Motivasi; Jika balas jasa yang diberikan adil dan layak serta cukup besar, maka manajer akan lebih mudah memotivasi bawahannya.

- 5) Stabilitas Pegawai; dengan program remunerasi atas dasar prinsip adil dan layak, maka stabilitas pegawai lebih terjamin karena *turn over* relatif kecil.
- 6) Disiplin; dengan pemberian balas jasa uang cukup besar, maka disiplin pegawai semakin baik, sehingga tingkat kepatuhan pegawai terhadap peraturan-peraturan yang berlaku semakin tinggi.
- 7) Pengaruh serikat buruh; dengan program remunerasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindari dan pegawai akan berkompotensi pada pekerjaannya.
- 8) Pengaruh pemerintah; dengan program remunerasi sesuai undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku, maka intervensi pemerintah dapat dihindari.

Sejalan dengan hal tersebut, Mangkuprawira (2002) menjelaskan tujuan diadakannya sistem remunerasi yang efektif diantaranya :

1. Memperoleh personel yang berkualifikasi.
2. Mempertahankan karyawan yang ada, yaitu karyawan yang produktif agar tidak pindah ke perusahaan lain.
3. Menjamin keadilan internal dan eksternal terhadap SDM
4. Penghargaan terhadap perilaku yang diinginkan dan bertindak sebagai insentif untuk perbaikan.
5. Mengendalikan biaya.
6. Mengikuti aturan hukum dan menjamin pemenuhan kebutuhan karyawan.

Dari keseluruhan penjelasan diatas, peran remunerasi bertujuan untuk menciptakan disiplin kerja bagi pegawai, membentuk perilaku yang berorientasi pada pelayanan, dan mengurangi KKN.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Ardin (2007) menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi dirasakan semakin menurun dan buruk ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi. Kasus korupsi dalam pelayanan publik sudah menjadi praktek

sehari-hari di Indonesia dan bahkan sudah terlembaga yang melibatkan semua pihak terkait yang saling menjaga rahasia dan saling melindungi (Prasojo, 2006). Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka mendesak dilakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Kualitas memiliki beberapa definisi menurut para ahli, seperti Tjiptono (2002) mendefinisikan kualitas sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan menurut Triguno (1997) mengartikan kualitas sebagai berikut, yaitu:

“Standar yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/ persyaratan pelanggan/ masyarakat.”

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Berkenaan dengan itu, Tjiptono (2002) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu: “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Hal ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaiknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Fitriati, 2010). Pemerintah dituntut untuk

senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan menjadi penting (Zauhar, 2001; Prasojo, Pradana & Hiqmah, 2006). Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Idealnya, pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/ pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*).

Sejalan dengan hal tersebut, Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2002:70) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: *Tangible* (Nyata, Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, dan *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, Moenir (2002) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) Faktor organisasi yang

merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5) Faktor keterampilan petugas; (6) Faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

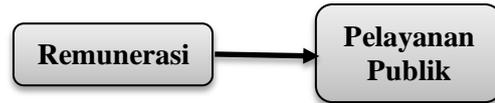
Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Remunerasi sangatlah memiliki peranan yang sangat penting terhadap kualitas pelayanan publik. Banyak para peneliti terdahulu menjelaskan bahwa adanya hubungan yang sangat erat antara remunerasi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia pemberi pelayanan. Seperti dalam penelitian Radjagukguk (2007) yang menyebutkan bahwa sistem kompensasi/ remunerasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Zalbianis dan Sanusi (2006) juga menyimpulkan adanya pengaruh sistem remunerasi dengan penggajian terhadap kualitas pelayanan. Peran remunerasi disini lebih bertujuan untuk menciptakan disiplin kerja bagi pegawai, membentuk perilaku yang berorientasi pada pelayanan, dan mengurangi KKN sehingga hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat. Samsudin (2006) menambahkan dengan adanya pemberian kompensasi yang makin baik, maka hal ini akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Ini artinya dengan adanya remunerasi yang adil dan layak diterima oleh karyawan, hal ini akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik dan tentunya mereka akan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan, dalam hal ini masyarakat. Selain itu, remunerasi berperan sebagai salah satu sarana terpenting dalam membentuk perilaku dan hal ini sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Oktaviani & Nainggolan, 2016). Semakin tinggi remunerasi yang diberikan perusahaan, maka akan semakin tinggi juga kinerja

yang dikeluarkan oleh karyawan sehingga hal ini akan berdampak kepada tingginya kualitas pelayanan terhadap publik dengan adanya sistem remunerasi yang efektif ini. Kaitan remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik dapat digambarkan seperti dalam model penelitian dibawah ini.

PENUTUP

Kajian teori dari penelitian ini nampak menjelaskan adanya hubungan remunerasi dengan kualitas pelayanan publik. Dimana kualitas pelayanan publik dapat diraih dengan adanya pemberian remunerasi yang efektif terhadap pegawai sebagai akibat dari kontribusi kerja mereka terhadap perusahaan/ instansi. Kajian ini mengintisari bahwa pentingnya remunerasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang pada kenyataannya hal ini merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di masyarakat manapun (Saragih, 2006). Pegawai diharapkan berkomitmen melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya karena tujuan remunerasi yang diterima sudah cukup dan sesuai dengan beban pekerjaannya, dan nantinya hal ini akan menciptakan pegawai bersemangat dalam memberikan pelayanan



Gambar 1.
Model Penelitian

yang optimal kepada publik/ masyarakat sehingga akan terwujud sebuah pemerintahan yang *clean and good governance*. Seperti halnya Tjiptono (2002) mengemukakan bahwa terdapat enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas publik secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Dengan adanya pemberian remunerasi itu termasuk kedalam faktor penghargaan, yang mana karyawan dengan prestasi baik perlu diberi penghargaan dan diakui prestasinya. Mereka diberikan remunerasi yang adil dan layak sesuai dengan prestasi kerja yang sudah dicapainya sehingga ini akan mendorong mereka meningkatkan kualitas kerja dan memberikan kontribusi yang besar bagi instansi/ organisasi dan pelanggan yang dilayani.

REFERENSI

- Ardin, Isa Sofyan. (2007). *Kualitas Pelayanan Malah Buruk*. <http://nasional.kompas.com/read/2014/11/12/06351101/Pelayanan.Publik.Masih.Buruk.Moratorium.CPNS.Dinilai.Berisiko>
- Dwiyanto, Agus et al. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- G.T. Milkovich, J. M. Newman. (2002). *Compensation* (Seventh Edition). Boston: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Hasibuan, Malayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lervine, Charless H., et al. (1990). *Public Administration Challenges, Choices, Consequences*. Illinois: Scott Foreman.
- Mondy, R. Wayne & Noe III, Robert M. (1992). *Human Resource Management* (Fifth Edition). USA : Allyn and Bacon.
- Oktaviani, R., & Nainggolan, K. (2016). Analisis Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Sma Negeri 1 Klaten. *Ecodemica*, 4(2), 1-10.
- Parasuraman, A, Berry, L. L, Zeithaml, V. A. (1990). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4.
- Prasojo, Eko. (2006). Reformasi Birokrasi di Indonesia Beberapa Catatan kritis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume 14, Nomor 1.
- Radjagukguk, Angela Meilani. (2007). Analisis Kompensasi, Kode Etik dan Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Jakarta Gambir IV FISIP UI.
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali.
- Rohendi, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Nilai, Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Di Kota Bandung (Effect of Islamic Bank Service Quality on Customer Value, Satisfaction and Loyalty in Bandung City). *Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Di Kota Bandung (Effect of Islamic Bank Service Quality on Customer Value, Satisfaction and Loyalty in Bandung City)*(September 19, 2014).
- R u k y , A c h m a d S . (2 0 0 6) . *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk Karyawan Perusahaan*. Jakarta : P T . G r a m e d i a P u s t a k a U t a m a .
- Saragih, Ferdinand D. (2006). Menciptakan Pelayanan Publik Yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 14, No. 3.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- S u r y a , M o h a m a d . (2 0 0 4) . *Bunga Rampai Guru dan Pendidikan*. Jakarta : B a l a i P u s t a k a .
- Werther, William B & Davis, Keith. (1996). *Human Resources and Personel Management*. Boston: McGraw Hill, Inc.
- Zalbianis & Rossi Sanusi. (2006). *Hubungan Besar Sisa Gaji Yang Dibawa Pulang dan Komitmen*

Organisasi Dengan Ketidakhadiran Karyawan di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, Working Paper Series No. 13 November, KMPK Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Zauhar, Soesilo. (2001). *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No.2.

Zeithaml, Valerie A. A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press.

BIOGRAFI PENULIS

Ria Yuli Angliawati lahir di Bandung, 02 Juli 1987, menyelesaikan program S2 Magister Manajemen (MM) di Universitas BSI Bandung Tahun 2014. Saat ini sebagai dosen tetap di Fakultas Ekonomi Universitas BSI Bandung. Aktif menulis dan mengikuti seminar di bidang manajemen dan ekonomi. Sangat tertarik meneliti kajian ilmu tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan kajian ilmu lainnya yang relevan dengan bidang studi ilmu ekonomi, manajemen dan bisnis.