

Deregulasi Dan Debirokrasi Pelayanan Publik: Strategi Dan Langkah Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Kabupaten / Kota

Sutardji

Abstract

This paper discusses the need for deregulation and debureaucratization to improve the quality of public services. Deregulation and debureaucratization in public service, which is basically a part of the public administration reform is needed to improve the performance of bureaucracy to be more effective, efficient and competitive. So that will be spurred to further enhance community participation and initiative in the process of national and regional development. In this paper offers two strategies, namely "integration strategy" for public service based on the Kabupaten (region) and "Decentralization Strategy" for public services based on the Kecamatan (district) level.

Keywords: Deregulation, Debureaucratization, Public services, Integration, Decentralization

Pemerintah pada hakekatnya dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan diadakan untuk melayani diri sendiri. Selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah diharapkan pula dapat menciptakan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mencapai kemajuan bersama. Oleh karena itu secara umum fungsi pemerintah yang hakiki ada tiga hal (Rasyid, 2001:59) yaitu:(1) Pelayanan (*Service*) (2) Pemberdayaan (*Empowerment*) dan (3) Pembangunan (*Development*). Terkait dengan hal tersebut, maka pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Apabila saat sekarang masih terjadi ekonomi biaya tinggi dan segala bentuk inefisiensi di sektor pemerintah, hal ini setidaknya

bersumber pada kinerja birokrasi pemerintah yang belum baik dan belum memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia menurut Effendi (1995:3) sering identik dengan pelayanan yang "*High Cost Economy*". Kemudian Dwiyanto dan Kusumasari (2003) menemukan tiga masalah besar dalam pelayanan publik di Kabupaten/Kota di Indonesia, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sistem birokrasi yang berlaku di Indonesia sekarang, tidak dapat dilepaskan dari sejarah masa lalu yaitu pemerintahan kerajaan, pemerintahan kolonial dan pemerintahan orde lama dan orde baru. Walaupun mengalami perubahan masa pemerintahan, namun demikian corak "*Birokrasi patrimonial*" masih tetap dominan (Ismani, 1996: 28 -29). Dalam

kontek birokrasi pelayanan publik, bahwa hubungan patrimonial atau sering disebut hubungan “*Patron-Klien*” diterjemahkan oleh bawahan sebagai mendahulukan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat, sehingga menimbulkan pelayanan publik tidak dapat berjalan seperti yang diharapkan. Kemudian Brett dalam Kristiadi (1998:133) menyebutkan bahwa birokrasi di negara berkembang pada umumnya masih memiliki berbagai kelemahan sebagai berikut: Sistem birokrasi yang sering dianggap kaku, tidak efisien, kelebihan pegawai serta menyebabkan ekonomi biaya tinggi.

Sekarang di tengah iklim politik negara yang demokratis dan masyarakat yang semakin kritis menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah, maka sudah menjadi konsekuensi logis apabila pemerintah memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, efisien dan dapat dipertang-gungjawabkan. Apalagi di era Otonomi Daerah, maka birokrasi pemerintah kabupaten/kota dituntut untuk lebih optimal memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai pihak yang paling utama yang harus dilayani. Hal tersebut sesuai yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa arah dan tujuan Otonomi Daerah, antara lain adalah : mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itulah, dalam rangka peningkatan pelayanan publik maka birokrasi pemerintah dituntut untuk melakukan “*Deregulasi dan Debirokrasi*”.

Berdasarkan uraian di muka, maka dalam kajian ini ingin menjawab pertanyaan sebagai berikut : 1) Bagaimana Strategi Deregulasi dan Debirokrasi untuk meningkatkan mutu layanan publik?, 2) Langkah-langkah apa yang harus dilakukan untuk melaksanakan strategi tersebut?

Paradigma Dalam Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Untuk memahami tentang pelayanan publik tersebut, perlu kiranya kita mengetahui pengertian istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga yang membutuhkan pelayanan publik (Dwiyanto, 2005:141). Sedangkan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/ M.PAN/7/2003 diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan, baik yang berupa barang (produk) publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam penye-diaannya, baik oleh pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun oleh BUMN/BUMD, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:(1) Kesederhanan,(2) Kejelasan, (3) Kepastian waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung Jawab, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, (8) Kemudahan akses, (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan (10) Kenyamanan.

Penyediaan pelayanan publik, berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Pelayanan publik yang penyelenggaraannya dapat dilakukan secara bersama antara pemerintah dan swasta, akan tetapi kewajiban utama tetap ada di pemerintah. Contoh : Pelayanan pendidikan, kesehatan, perhubungan dan sebagainya.
2. Pelayanan publik yang hanya dapat dikelola oleh pemerintah, pada umumnya jenis pelayanan ini lebih bersifat mengatur. Contoh : Berbagai bentuk pelayanan perijinan.

Adapun jenis pelayanan publik, menurut keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh : KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Paspor dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi, pos dan sebagainya.

Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dari waktu ke waktu telah mengalami

perubahan seiring dengan perubahan paradigma “*Old Public Administration (OPA)*” ke paradigma “*New Public Management (NPM)*” kemudian menjadi “*New Public Service (NPS)*”. Perubahan Paradigma tersebut, merubah posisi dan hubungan antara penyedia layanan (Pemerintah / negara) dengan pengguna layanan (rakyat / masyarakat). Ketika paradigma *Old Public Administration*, masyarakat pengguna layanan di tempatkan sebagai “*Klien*”, sedangkan pada paradigma *New Public Management*, masyarakat pengguna layanan ditempatkan sebagai “pelanggan”.

Jantung dari paradigma NPM ada tiga point utama yaitu terkait dimensi “Dis-agresi/Desentralisasi”, “Kompetisi” dan “Privatisasi” (Hoadley, 2006:248-249). Perubahan selanjutnya adalah paradigma *New Public Service*, yang memandang masyarakat sebagai warga negara (*citizen*) dengan hak dan kewajibannya dan bukan sebagai pelanggan (*customer*).

Sehubungan dengan konsep diatas, bahwa arah penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia ditujukan ke konsep *New Public Service*. Oleh karena itu, pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi bukanlah melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara. Implikasi dari konsep pelanggan menjadi warga negara tersebut, memiliki perbedaan yang mendasar. Warga negara yang juga merupakan pembayar pajak memiliki kontribusi yang cukup besar dalam pelayanan publik, mengingat biaya pelayanan publik antara lain bersumber dari pajak yang dibebankan kepada setiap warga negara. Oleh karena itu, semangat organisasi publik dalam memberikan pelayanan tidak hanya bagaimana mengatur penyediaan pelayanan tetapi lebih ke pelayanan tersebut disampaikan kepada pengguna layanan.

Deregulasi Dan Debirokrasi Pelayanan Publik

Sebagaimana dikemukakan oleh Thoha (1998:119) bahwa peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus dimulai dengan melakukan revitalisasi, restrukturisasi dan reformasi (atau sering disebut juga dengan : “*Deregulasi dan Debirokrasi*”) terhadap birokrasi pemerintah. Upaya melakukan kebijakan deregulasi dan debirokrasi itu antara lain untuk meningkatkan kinerja sehingga diperoleh kinerja yang lebih efektif, efisien dan yang mampu bersaing. Kebijakan ini berupa pemotongan atau penyederhanaan prosedur yang dianggap menghalangi kelancaran pengurusan salah satu aspek ekonomi. Karena peraturan yang dibuat semula berbelit-belit, banyak instansi atau pejabat yang terlibat dalam mengerjakan sesuatu urusan sehingga bisa mengganggu kelancaran perekonomian dan bisa menimbulkan ekonomi biaya tinggi (*High Cost Economy*), maka peraturan tersebut disederhanakan dengan menghapus prosedur yang tidak urgen dan yang menghambat.

Terkait dengan istilah deregulasi dan debirokrasi tersebut, Kartasapoetra (1998:6-9) menyatakan bahwa sasaran deregulasi adalah menyingkirkan belitan-belitan perilaku hirarkis serta peraturan perundang-undangan yang telah tidak sesuai atau kurang sesuai atau telah usang, sehingga dengan deregulasi akan berlangsung kemudahan dan kelancaran produksi, arus produk, jasa dan dokumen. Pelaksanaan deregulasi tersebut harus dibarengi dengan debirokrasi. Adapun pengertian debirokrasi atau menurut istilah lain disebut “*debirokratisasi*” mempunyai arti mengubah atau menyesuaikan prosedur yang mengarah kepada efisiensi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Kusumaatmadja (1999:110-111) bahwa deregulasi dapat disebut pende-mokrasian administrasi pemerintah, melonggarkan peranan

pemerintah dan memacu peran serta masyarakat di berbagai aspek. Sedangkan debirokrasi dilakukan agar deregulasi pada setiap sektor dapat mencapai tujuan, sehingga pada akhirnya akan memacu masyarakat untuk lebih meningkatkan partisipasi dan prakarsanya dalam proses pembangunan nasional.

Kemudian Kartasasmita (1997: 84) menyampaikan bahwa debiro-krtisasi merupakan usaha perampingan dan penyederhanaan birokrasi publik. Debirokratisasi meliputi penyempurna-an dalam pengambilan keputusan dan kebijakan publik, perampingan organisasai pemerintah, dekonsentrasi kewenangan, peningkatan produktifitas sektor publik, penyederhanaan dan rasionalisasi proses administrasi, penyederhanaan pola perijinan (seperti *One Stop Servise*) diverifikasi dan desentralisasi sistem pelayanan publik, dan banyak hal lagi yang dilakukan untuk membuat birokrasi menjadi makin efisien dan efektif dengan kinerja yang tinggi.

Dari beberapa uraian di atas, deregulasi dan debirokrasi atau ada yang dengan istilah reorganisasi dan restrukturisasi birokrasi adalah merupakan bagian dari reformasi administrasi publik agar birokrasi dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik / sukses serta mempunyai kinerja yang tinggi. Adapun birokrasi yang sukses, menurut Wilson dalam Frederickson dan Smith (2002:56) adalah birokrasi yang mampu mencapai misi yang jelas, mendistribusikan otoritas di dalam organisasi menurut tugas dan memberikan otonomi yang memadai untuk mencapai tugas tersebut.

Reorganisasi atau restrukturisasi birokrasi pemerintahan tidak harus diartikan sebagai perampingan birokrasi. Perampingan atau perluasan struktur birokrasi sangat ditentukan oleh keseimbangan antara struktur dengan tugas dan fungsi. Restrukturisasi

birokrasi disini, diartikan menyesuaikan kembali struktur dengan kebutuhan tugas pokok dan fungsi, sehingga ukuran birokrasi menjadi benar-benar sesuai dengan kebutuhan tugas pokok dan fungsi. Dalam mengembangkan struktur pemerintahan yang sederhana, pemerintah kabupaten/kota dapat memilih dua pilihan sebagai berikut :

1. Merampingkan struktur birokrasi pada tingkat pemerintahan kabupaten/kota. Ini dapat dilakukan dengan mendelegasikan kewenangan pemerintah kabupaten/kota sebanyak mungkin pada kecamatan.
2. Memusatkan pelayanan di tingkat kabupaten/kota. Hal ini berarti merampingkan satuan birokrasi di tingkat kecamatan dan di tingkat desa / kelurahan.

Untuk menentukan pilihan tersebut, tentunya ada beberapa faktor pertimbangan yang diantaranya adalah :

- Kondisi geografi, transportasi dan komunikasi ;
- Aksesibilitas;
- Resiko politik dan ekonomi;
- Efektifitas dan efisiensi.

Tentunya tidak semua pelayanan publik tidak dilaksanakan di satu tempat, baik di kecamatan maupun di kabupaten/kota, karena berbagai pertimbangan sebagaimana di atas. Restrukturisasi baik secara vertikal maupun horizontal sangat diperlukan, agar birokrasi pemerintah dapat lebih efektif, efisien dan responsif terhadap dinamika sosial, politik dan ekonomi yang ada di dalam masyarakat (Dwiyanto, 2005:35).

Strategi Dan Langkah Deregulasi Dan Debirokrasi Pelayanan Publik

Dalam pembahasan pada bab ini, ingin menjawab dua pertanyaan sekaligus, yaitu : (1) Bagaimana strategi Deregulasi dan Debirokratisasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, dan (2) Langkah-langkah apa yang harus dilakukan untuk melaksanakan strategi tersebut. Menyimak dari kerangka konseptual dan realita penyelenggaraan pelayanan publik yang ada, maka dapat ditawarkan dua strategi, yaitu : “Strategi Integrasi” dan “Strategi Desentralisasi”.

a. Strategi dan langkah Integrasi Pelayanan Publik.

Strategi Integrasi dalam tulisan ini adalah mengintegrasikan / menyatukan / memadukan jenis, persyaratan dan prosedur maupun penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Strategi ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang antara lain :

- Menghapus jenis-jenis pelayanan yang sudah tidak relevan atau tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Menggabungkan jenis-jenis pelayanan yang sejenis atau hampir sama/sejenis, sehingga dapat menghindari adanya pelayanan ganda atau tumpang tindih;
- Menghapus atau mengurangi persyaratan maupun prosedur yang dinilai tidak urgen;
- Mengintegrasikan penyelenggaraan pelayanan dalam suatu pelayanan terpadu, dalam pengertian penyelenggaraan pelayanan publik “*Satu Atap*” atau “*Satu Pintu*”.

Di beberapa daerah Kabupaten /Kota telah banyak mengembangkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) baik dalam bentuk “Dinas” atau “Kantor” maupun

“Unit” sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam pembentukan institusi penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bukanlah hanya sekedar institusi pemroses pelayanan perijinan/administrasi, tapi hendaknya mempunyai kewenangan lebih besar dan utuh dalam menangani pelayanan perijinan/administrasi. Oleh karena itu institusi penyelenggara pelayanan terpadu tersebut, hendaknya mendapatkan pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota yang lebih besar.

Pendelegasian wewenang sema-cam inilah, yang oleh Osborne dan Plastrik (2000:41) disebut dengan desentralisasi wewenang kepada unit-unit yang bertanggung jawab, sehingga para penyedia jasa mempunyai keleluasaan untuk merespon kebutuhan pelanggan mereka. Dengan strategi ini diharapkan bahwa jenis pelayanan perijinan tidak banyak macamnya, prosedurnya dan persyaratannya tidak menyulitkan dan pengguna jasa layanan tidak direpotkan karena tempat pelayanan yang lokasinya terpencar.

Oleh karena itu, dalam strategi harus merubah paradigma pelayanan, yaitu : dari *“Orang yang bergerak”* menjadi *“Warkat/berkas yang bergerak”*. Sebagai contoh, misalnya tentang pelayanan perijinan yang terkait dengan investasi/penanaman modal yang selama ini banyak jenis perijinan yang harus diurus dan tempat/instansi pemberi ijin tidak dapat dalam satu tempat. Hal inilah yang sering dikeluhkan oleh pengguna layanan, sehingga menjadikan salah satu hambatan dalam daya saing investor. Untuk itu, langkah yang dapat ditempuh yaitu: (1) Mengintegrasikan penyelenggaraan pelayanan menjadi satu atap atau satu pintu, yang dikoordinasikan oleh suatu institusi tertentu (misalnya : Dinas Perijinan dan Penanaman Modal), (2) Mengintegrasikan jenis-jenis

perijinan yang berkaitan dengan investasi / penanaman modal menjadi dua kelompok, yakni Ijin Pembangunan dan Ijin Operasi.

Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk melaksanakan strategi integrasi, antara lain sebagai berikut :

- Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan perijinan yang sekiranya tidak relevan untuk dihapus atau digabungkan;
- Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan perijinan yang sekiranya sejenis atau hampir sama/sejenis untuk dapatnya diintegrasikan;
- Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan yang terkait dengan investasi atau perekonomian dan yang bukan / tidak terkait langsung dengan investasi; Mengidentifikasi persyaratan dan prosedur perijinan yang tidak relevan atau duplikasi untuk disederhanakan dan dipadukan;
- Menyusun perangkat aturan untuk pedoman pelaksanaan penyelenggaraan perijinan yang telah diintegrasikan;
- Menata birokrasi pemerintah yang menangani pelayanan perijinan.

b. Strategi dan Langkah Desentralisasi Pelayanan Publik

Strategi desentralisasi pelayanan publik disini, lebih diarahkan kepada desentralisasi atau pendelegasian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perijinan/administrasi ke pemerintah kecamatan. Undang-undang nomor : 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang-undang nomor : 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, tidak saja membawa perubahan pada paradigma pelayanan publik, tapi juga pada institusi kecamatan, yaitu dari ”perangkat wilayah” menjadi ”perangkat daerah”. Sebagai konsekuensi dari perubahan

tersebut, maka kecamatan tidak lagi menjalankan urusan-urusan dekonsentrasi dan Camat tidak lagi sebagai kepala wilayah sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah.

Saat ini Camat sebagai perangkat daerah yang merupakan perpanjangan tangan Bupati/Walikota dan besar kecilnya kewenangan Camat banyak bergantung kepada seberapa besar pendelegasian kewenangan yang diberikan oleh Bupati/Walikota. Pergeseran kedudukan Camat dari "perangkat wilayah" menjadi "perangkat daerah", jelas mengurangi dan bahkan menghilangkan sebagian besar otoritas Camat, sehingga posisi dan peran Camat / Kecamatan nampak terpinggirkan (Wasistiono, 2000: 85). Disamping itu adanya upaya "*sentralisasi pelayanan publik*" di tingkat Kabupaten/Kota, sehingga berimplikasi kepada peran Camat / Kecamatan semakin terpinggirkan. Sehingga diibaratkan intitusi kecamatan pada saat ini seperti "macan ompong" dimana kehadirannya dirasakan tapi tidak dapat berbuat banyak bagi masyarakat dan kawasannya. (Dharmawan, 2008:1)

Sebagaimana disampaikan oleh Tim Peneliti FISIPOL – UGM (2004:4) bahwa kelemahan Kabupaten/Kota sebagai penekanan otonomi dan menempatkan desa sebagai lokus alternatif, dirasa kurang efisien dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan Otonomi Daerah perlu dukungan kecamatan sebagai basis pengembangan pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Asumsi tersebut didasarkan pada sejumlah pertimbangan sebagai berikut :

1. Dari sudut geografi dan demografi, cakupan wilayah kecamatan dan jumlah penduduknya dapat dijangkau;
2. Dari sudut ekonomi, lebih murah atau efisien bagi warga yang meminta jasa pelayanan;

3. Dari segi kontrol dan partisipasi, akan lebih memungkinkan untuk diwujudkan.

Mengingat hal tersebut, semestinya Kecamatan diposisikan sebagai "ujung tombak pelayanan kepada masyarakat" dan Pemerintah Kabupaten/Kota perlu lebih mengedepankan "Fungsi-fungsi *steering*" seperti koordinasi, pembinaan, fasilitasi dan pengendalian, dari pada "Fungsi *rowing*" atau penyelenggaraan langsung suatu urusan (Utomo, 20004:1). Sejalan dengan itu, maka eksistensi Kecamatan dapat diperkuat / diberdayakan sebagai pusat pelayanan masyarakat di tingkat Kecamatan, yaitu merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, mudah, cepat serta tidak memerlukan persyaratan tinggi. Oleh karena itulah pelimpahan kewenangan pada pihak bawahan yakni birokrasi di lapangan (Street Bureaucrat) merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka menjadikan organisasi publik atau instansi pemerintah lebih tanggap (responsif) terhadap kebutuhan lokal yang sekaligus sebagai upaya memperluas daya jangkau pelayanan publik.

Untuk level kecamatan, kapasi-tas penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari dua hal yaitu : (1) produk dari pelayanan yang dapat dihasilkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. (2) potensi kemampuan pelayanan, baik dilihat dari sisi sistem pelayanan, sumber daya manusia maupun keuangan. Terkait dengan hal tersebut di atas, maka dalam mengidentifikasi potensi Kecamatan sebagai basis pengembangan pelayanan publik, perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi potensi sumber daya yang ada di Pemerintah Kecamatan maupun potensi yang ada di wilayah Kecamatan tersebut;

2. Mengidentifikasi kewenangan pelayanan publik yang mampu ditangani oleh Pemerintah Kecamatan sesuai dengan potensi yang dimiliki;
3. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien jika ditangani ditingkat Kecamatan.

Langkah yang *Pertama*, adalah untuk melihat kemampuan atau kesiapan Pemerintah Kecamatan dalam menerima pelimpahan kewenangan di bidang pelayanan publik dari Bupati/ Walikota. Dengan data identifikasi ini, dapat diketahui potensi dan kemampuan/kesiapan di masing-masing Pemerintah Kecamatan untuk jenis-jenis pelayanan publik. Hal ini mengingat setiap Pemerintah Kecamatan belum tentu memiliki kemampuan yang sama dan tentunya akan berimplikasi pada ketidak samaan jenis dan besarnya kewenangan pelayanan publik yang akan ditanganinya. Adapun potensi yang diidentifikasi meliputi : (a) Potensi sumber daya aparatur Pemerintah Kecamatan (b) Potensi anggaran (c) Potensi sarana prasarana dan (d) Potensi manajemen. Disamping itu diidentifikasi pula potensi wilayah, infrastruktur dan sarana penunjang pelayanan publik.

Langkah *Kedua*, adalah untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan publik apa saja yang dapat dilimpahkan ke tingkat Kecamatan. Oleh karena jenis dan besarnya kewenangan pelayanan publik yang dilimpahkan ke tingkat Kecamatan untuk masing-masing Kecamatan tidak sama dan menyesuaikan dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh Kecamatan yang bersangkutan. Dalam langkah ini yang perlu diperhatikan adalah harus ada kerelaan dari Pemerintah Kabupaten /Kota (unit-unit kerja) yang mempunyai kewenangan dalam pelayanan publik tersebut untuk melepaskan sebagian kewenangan dan diserahkan kepada Pemerintah

tingkat Kecamatan. Disamping itu harus ada koordinasi, sinkronisasi dan keterpaduan antara Pemerintah tingkat Kecamatan dengan unit - unit kerja di tingkat Kabupaten /Kota yang terkait dengan jenis pelayanan yang dilimpahkan di tingkat Kecamatan. Dengan data ini, maka akan dilakukan reformasi atau pengembangan organisasi dan manajemen serta sarana dan prasarana yang diperlukan.

Berdasarkan beberapa pemikiran di atas, maka dalam rangka memberdayakan kecamatan sebagai basis pelayanan publik, diperlukan adanya penataan / restrukturisasi birokrasi kecamatan, yang meliputi : (1) penyesuaian besaran organisasi dan struktur organisasinya, (2) penyesuaian tugas dan fungsi, (3) penyesuaian sistem dan prosedur pelayanan publik di kecamatan. Mengingat perubahan lokus pelayanan di tingkat kabupaten/ kota ke kecamatan bertambah dan beban kerjanya juga bertambah, maka organisasi kecamatan harus dikembangkan dan disesuaikan dengan bertambahnya tugas dan fungsi serta beban kerja. Disamping itu juga harus diadakan penyesuaian sistem dan prosedur pelayanan publik yang berbasis di kecamatan.

Dalam penataan birokrasi/ organisasi di kecamatan, tidak harus menganut pola seragam untuk setiap kecamatan tetapi lebih sesuai menganut pola beraneka ragam sesuai dengan besar dan luasnya wewenang yang didelegasikan (Wasistiono, 2002:87). Oleh karena itu dalam penataan atau restrukturisasi birokrasi di kecamatan harus disesuaikan dengan besar dan luasnya jenis - jenis pelayanan publik yang didelegasikan di kecamatan.

Kesimpulan Dan Saran

Sebagai penutup dalam tulisan ini, kiranya dapat disampaikan beberapa butir kesimpulan sebagai berikut: 1) Salah satu

fungsi pemerintah yang hakiki adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, disamping sebagai abdi negara; 2) Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka perlu dilakukan revitalisasi, restrukturisasi dan reformasi atau yang sering disebut dengan istilah "Deregulasi dan Debirokrasi" terhadap birokrasi pemerintah; 3) Deregulasi dan debirokrasi pelayanan publik, yang pada dasarnya merupakan bagian atau salah satu perwujudan dari reformasi administrasi publik adalah untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah penyelenggara pelayanan publik agar lebih efektif, efisien dan mempunyai daya saing. Sehingga akan dapat memacu masyarakat untuk lebih meningkatkan partisipasi dan prakarsanya dalam proses pembangunan daerah maupun nasional; 4) Strategi deregulasi dan debirokrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik (khususnya pelayanan administrasi /perijinan), ditawarkan dua strategi, yaitu "Strategi Integrasi" untuk pelayanan publik yang berbasis di tingkat Kabupaten dan "Strategi Desentralisasi" untuk pelayanan publik yang berbasis di tingkat kecamatan.

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah: 1) melakukan upaya integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi jenis-jenis perijinan yang ada, sehingga lebih menunjukkan adanya kesederhanaan, kemudahan dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan. Untuk itu, langkah yang dapat ditempuh antara lain : (a) Mengkaji ulang peraturan tentang prosedur tetap penyelenggaraan pelayanan perijinan untuk disempurnakan. (b) Mengintegrasikan penyelenggaraan pelayanan perijinan (terutama terkait dengan investasi / penanaman modal)

dalam satu atap atau satu pintu yang dikoordinasikan oleh suatu institusi (misalnya : Dinas Perijinan dan Penanaman Modal). (c) Menginventarisasikan jenis-jenis perijinan yang terkait dengan investasi / penanaman modal menjadi dua kelompok, yaitu Ijin Pembangunan dan Ijin Operasional.

2) Perlu diadakan desentralisasi pelayanan publik, yaitu pendelegasian kewenangan penyelenggaraan perijinan ke pemerintah kecamatan. Untuk itu, langkah yang dapat ditempuh antara lain : (a) Mengkaji / mengidentifikasi potensi kecamatan untuk dijadikan basis pengembangan pelayanan publik. (b) Mengkaji / mengidentifikasi kewenangan pelayanan publik yang mampu ditangani oleh pemerintah kecamatan. (c) Mengkaji / mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien jika ditangani di tingkat kecamatan.

3) Perlu diadakan penataan kelembagaan (organisasi dan perangkat aturan) baik di tingkat kabupaten maupun di tingkat kecamatan dalam rangka deregulasi dan debirokrasi guna meningkatkan mutu pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Dharmawan, Arya Hadi; 2008; *Isu-isu Kritisal Institusi Kecamatan Dalam Tata Pemerintahan Daerah : Pelajaran dan Pilihan Solusi dari Enam Kabupaten Studi*, Kerjasama PSP3-IPB dengan USAID

Dwiyanto, Agus dan Kumalasari, Bevaola, 2003, *Reformasi Pelayanan Publik : Apa yang harus dilakukan?* Dalam Policy Brief No. II/PB/2003.

- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gama Press, Jogjakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gama Press, Jogjakarta.
- Effendi, Sofian, 1995 : *Kebijakan Pembinaan Organisasi Pelayanan Publik pada PJP-2 : Percikan Pemikiran*, Mumeo.
- Frederickson, H. George dan Smith, Kevin B, 2002, *The Public Administration Theory Primer*, Westview Press.
- Hoadley, Mason C, 2006, *Qua Vadis Administrasi Negara Indonesia : Antar Kultur Lokal dan Struktur Barat*, Penerbit Graha Ilmu, Jogjakarta.
- Ismani HP, 1996, *Administrasi Negara, Birokrasi dan Etos Kerja*, Penerbit IKIP Malang.
- Kartasasmita, Ginanjar, 1997, *Administrasi Pembangunan : Perkembangan Pemikiran dan Prakteknya di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Kartasapoetra, G, 1998, *Debirokratisasi dan Deregulasi*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kristiadi, JB, 1998, *Deregulasi dan Debirokrasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*, dalam buku : *Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Kusumaatmadja, Sarwono, 1994, *Hakekat Debirokrasi Dalam Pemerintahan*, Dalam buku : *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Lay, Cornelis, 2002; *Laporan Penelitian Potensi Kecamatan sebagai Arena Kekuatan Intermediary (Studi Kasus 14 Kecamatan di Indonesia)*, The Ford Fondation.
- Lembaga Administrasi Negara RI, 2006, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 24 Tahun 2006 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)*.
- Rasyid, M. Riyas, 2000, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Tim Peneliti Fisipol – UGM, 2002, *Laporan Akhir Penelitian Desentralisasi dan Demokrasi : Studi Tentang Potensi Kecamatan Sebagai Unit Pengembangan Demokrasi, Intermediary, Ekonomi dan Pelayanan Publik*, Kerjasama FISIPOL UGM – The Ford Fondation.
- Thoha, Miftah, 1998, *Deregulasi dan Debirokrasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat*, dalam Buku *Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES.
- Undang-undang Nomor : 5 Tahun 1974 tentang *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*.

Undang-undang Nomor : 22 Tahun 1999
tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-undang Nomor : 32 Tahun 2004
tentang *Pemerintahan Daerah*

Utomo, Tri Widodo W, 2004; *Pendelegasian Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kecamatan dan Kelurahan: Bahan Diskusi Pada Diklat Penataan Kelembagaan Pemerintahan Daerah*, LAN-RI, Bandung.

Wasistiono, Sadu, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Penerbit CV. Focus Media, Bandung.

