
Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Indriastuti
Email: indriastuti@uwp.ac.id
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Putra

Abstract

In re-understanding Public Services to realize good governance it will be easy to do if through the public service sector. Fundamentals of Public Services are: 1) Public services are the rights of citizens as a mandate of the constitution, thus it becomes the government's obligation to administer them either by themselves (by the government bureaucracy) or in collaboration with the private sector; 2) Public services are carried out with taxes paid by citizens state. The renewal of the delivery of public services can be used as an entry point and at the same time as a major driver in driving changes in Good Governance practices in Indonesia. Simplification of the bureaucracy can encourage government bureaucracy to return to its main mission of ensuring citizens' access to basic services, the need for collectivity, and other strategic services that are beneficial for a decent and dignified life. (Dwiyanto, 2018) Public Service Reform through System Development and Management of Public Services is very urgent, given the decentralized Unitary Republic of Indonesia (NKRI), so the service system must be able to guarantee equal access of all citizens to public services wherever they live. The system must be able to make the region able to respond to the diversity of the needs of goods and services as a result of regional diversity. As a result of this response allows discretion in the area. Updating public services through Information and Communication Technology is also very important. Public Service Reform can be done as far as there is concern from all stakeholders interests to make it happen.

Keywords: *Understanding Public Service, Good Governance, Government*

A. PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan mudah dilakukan apabila melalui sektor pelayanan publik yakni dengan memberikan prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik. Pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk dan sekaligus sebagai penggerak utama dalam mendorong perubahan praktek *good governance* di Indonesia.

Berkaitan dengan hal tersebut pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam beberapa literatur pelayanan publik lebih

dikenal sebagai tatanan konsep daripada tatanan teori (Thoa, 1992; Kristiadi, 1994).

Oleh karena itu istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), baik pelayanan sosial, pelayanan umum maupun pelayanan prima. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas tersebut yakni melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi yang menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat.

Hal tersebut dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, yang pada akhirnya untuk

mewujudkan Tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Reformasi Pelayanan Publik dapat dilakukan sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan untuk mewujudkannya (Dwiyanto, digitalisasi 2018). Pada dasarnya fundamen Pelayanan Publik adalah: 1) Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi.

Dengan demikian menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya baik dilakukan sendiri (oleh birokrasi pemerintah) maupun bekerja sama dengan sektor swasta; 2) Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara (Lembaga Administrasi Negara, 2017).

Semua unsur penting dalam pelayanan publik (penyelenggara baik pemerintah atau swasta dan masyarakat sebagai pengguna layanan) harus saling membuka ruang dialog agar dapat memahami perbedaan-perbedaan di antara mereka. Melalui proses tersebut diharapkan akan tumbuh konsensus dan sinergi dalam penerapan program-program tata pemerintahan yang baik di masyarakat dimana masing-masing memiliki karakter tersendiri tetapi ketiganya tidak akan mampu berdiri dan berkembang sendiri-sendiri.

Mereka mengarah kepada satu tujuan yaitu kehidupan yang lebih baik bagi setiap lapisan masyarakat luas. Pada dasarnya, setiap pembaruan dan perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, dimaksudkan dalam rangka menuju terwujudnya pemerintahan yang demokratis guna terwujudnya Tata

pemerintahan yang baik (*good governance*). Langkah awal pelayanan publik juga dapat berasal dari birokrasi.

Hal ini karena para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa yang membutuhkan pelayanan daripada menjadi pelayan masyarakat sehingga menyebabkan pengembangan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan.

Selain itu upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik.

Untuk memahami kembali persoalan yang terjadi dan mengupayakan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan Tata Pemerintahan yang baik (*good governance*), maka penulis akan membahas hal pokok yaitu: Bagaimana Konsep dan Pembaharuan Pelayanan Publik untuk mewujudkan Tata Pemerintahan yang baik (*good governance* di Indonesia).

Dalam penulisan ini, penulis mencari sumber data untuk dijadikan landasan berpikir yaitu melalui artikel dari internet, maupun dari media cetak atau kepustakaan. Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan penulis dengan menggunakan data sekunder.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Untuk dapat memahami kembali apa itu pelayanan publik, perlu kiranya memberikan pengertian apa yang dimaksud dengan pelayanan publik? Definisi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (LAN,2017).

Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

Penyelenggaraan pelayanan publik mengalami perubahan dari masa ke masa seiring dengan perubahan paradigma yaitu dari OPA (Old Public Administration) ke paradigma NPM (New Public Management)

dan kemudian menjadi NPS (New Public Service). Perbandingan perspektif OPA, NPM dan NPS bisa dilihat dalam Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1

Perbandingan Paradigma Administrasi Publik

| OPA | NPM | NPS |
|--|--|--|
| Menaruh perhatian pada fokus pemerintahan pada penyediaan layanan secara langsung kepada masyarakat | Menekankan penggunaan mekanisme dan terminologi pasar sehingga memandang hubungan antara badan-badan publik dengan pelanggannya sebagaimana layaknya transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli | Negara harus menjadi lebih kuat dan menyediakan bentuk-bentuk pelayanan dasar yang justru GRATIS sehingga bisa dinikmati dan dirasakan hasil kerja pemerintahnya |
| Organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi | Peran manager publik ditantang untuk menemukan cara-cara inovatif dalam menswastakan berbagai fungsi yang semula dijalankan pemerintahan | Memperkuat peran administrator publik untuk menunjukkan eksistensi dan keberpihakan negara dalam melayani masyarakat. Negara ada untuk melayani |
| W. Wilson/FW. Taylor/LD White/Wilioghby | David Osborn dan Ted Gaebler | Janet V Denhardt dan Robert B Dendard |
| 1887 - 1937 | Tahun 1992 – 2000 an | 2003 - sekarang |

Sumber: (Lembaa Administrasi Negara, 2017)

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan

dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*)

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sederhana

dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan

- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi

- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. yaitu pembicara (*Speaker*), pesan (*Message*), dan pendengar (*Listener*). Model komunikasi tersebut harus dipelajari dengan baik

5. Pengertian *Good Governance*

Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah: “Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan”.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Konsep *good governance* sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep *governance*. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan *governance* sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan di sini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. Dua aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani). Karenanya, memahami *governance* adalah memahami bagaimana

integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama.

Berdasarkan pemahaman atas pengertian *governance* tersebut, maka penambahan kata sifat *good* dalam *governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Letak sifat baik atau positif itu adalah manakala ada penerahan sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki masing-masing aktor tersebut atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai. *Governance* dikatakan memiliki sifat-sifat yang *good*, apabila memiliki ciri-ciri atau indikator-indikator tertentu.

6. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai

- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
- h. Daya tanggap (*responsiveness*);
- i. Keefisienan dan keefektivan (*efficiency and effectiveness*)
- j. Desentralisasi (*decentralization*)
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civil society partnership*)
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequality*)
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*)
- n. Komitmen pasar yang fair (*commitment to fair market*)

Untuk mencapai *good governance* dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip *good governance* hendaknya ditegakkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil hendaknya saling menjaga, saling support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

Menurut United Nations Development Program (UNDP) ada 14 prinsip *good governance*, yaitu:

- a. Wawasan ke depan (*visionary*)
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*)
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*)
- d. Tanggung gugat (*accountability*)
- e. Supremasi hukum (*rule of law*)
- f. Demokrasi (*democracy*);
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competency*)

C. METODE

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif. Teknik Sampling atau teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah teknik purposive Sampling dan Snowball Sampling. Teknik Pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini adalah

observasi (pengamatn), interview (wawancara), dokumentasi.

Teknik Analisa data dalam penelitian ini dikutip dari Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011:246) dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: Data Collection (Pengumpulan Data), Data Reduction (Reduksi Data), Data Display, (Penyajian Data), Verification (Penarikan Kesimpulan) sehingga data yang terkumpul cukup baik untuk dijadikan sebagai bahan karya ilmiah.

D. PEMBAHASAN

1. Pembaharuan Pelayanan Publik

Pembaharuan Pelayanan Publik sudah dimulai dari Birokrasi sebagai penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksanaan publik dengan mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Dalam hal tersebut Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendapatkan mandat khusus dari Presiden RI untuk mengawal Gerakan Indonesia Melayani. Penugasan tersebut tercantum dalam (Inpres) Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental, yang telah ditandatangani

oleh Presiden Joko Widodo pada 6 Desember 2016 yang lalu.

Gerakan Nasional Revolusi Mental dimaksudkan untuk memperbaiki dan membangun karakter bangsa Indonesia dengan melaksanakan Revolusi Mental yang mengacu pada nilai-nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong untuk membangun budaya bangsa yang bermartabat, modern, maju, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik;
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- e) Mampu berkomunikasi;
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan);
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Menteri dan jajaran di kementerian juga ditugasi untuk penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (e-government), penyempurnaan sistem manajemen kinerja (performance-based management system) Aparatur Sipil Negara dan peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif. Gerakan Indonesia juga melayani yang berfokus kepada penyempurnaan peraturan perundang-undangan (deregulasi),

penyederhanaan pelayanan birokrasi (debirokratisasi), peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik serta penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan. (Herwan Parwiyanto, 2018).

Lebih lanjut dapat dijelaskan bahwa debirokratisasi bisa mendorong birokrasi pemerintah bisa kembali pada misi utamanya, yaitu menjamin akses warga terhadap pelayanan dasar, kebutuhan kolektifitas, dan pelayanan strategis lainnya yang bermanfaat untuk hidup layak dan bermartabat. (Dwiyanto, 2018).

Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain :

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat,

tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.

- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dari pada sebagai agen pembaharuan (*change of agent*) pembangunan
- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, flrksibel dan responsif.

Dari pandangan diatas, disimpulkan bahwa birokrasi mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi. Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisasi memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain:

- 1) Mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan
 - 2) Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan
 - 3) Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah (*prinsip rasionalisasi*)
 - 4) Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan
- Mencermati pandangan ini, maka dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan

publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani)

Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); Kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Dalam hal ini Irfan Islamy (1999) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu :

1. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis

dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas

5. Prinsip Akuntabelitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pembaharuan Pelayanan Publik melalui Pengembangan Sistem dan Manajemen Pelayanan Publik Mengingat Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang Desentralistik. Sistem pelayanan harus mampu menjamin kesamaan akses semua warga negara terhadap pelayanan publik dimanapun tempat tinggalnya (Dwiyanto,2018).

Sistem tersebut juga harus mampu membuat daerah merespon keanekaragaman kebutuhan barang dan jasa sebagai akibat keragaman daerah. Akibat respon tersebut memungkinkan ada diskresi di daerah. Sebagai negara kesatuan yang desentralistik dengan daerah yang beragam dalam budaya, etnisitas, perkembangan sosial ekonomi, dan demografi maka diversivitas kebutuhan barang dan jasa adalah keniscayaan.

Manajemen pelayanan harus mampu memperlakukan diversivitas kebutuhan sebagai kekayaan dan sumber inspirasi untuk mengembangkan inovasi dalam manajemen pelayanan publik. Untuk itu wawasan multikultural, pluralitas, dan inklusivitas sangat diperlukan agar manajemen pelayanan

dapat memahami kendala kelompok warga yang berbeda-beda dalam mengakses pelayanan publik.

Melihat diversivitas kebutuhan yang muncul dari kecenderungan masyarakat yang semakin terfragmentasi ke dalam kelas sosial, ekonomi, spasial, demografis, dan karakteristik subjektif lainnya maka manajemen pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk menjadi responsif tetapi juga inklusif. Responsivitas saja tidak akan cukup untuk menjamin akses warga terhadap pelayanan publik. Rezim pelayanan mungkin berhasil menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan warga, tetapi itu tidak menjamin warga dengan sendirinya mampu mengakses pelayanan.

Oleh karena itu, rezim pelayanan harus didorong untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang inklusif. Sebagai sebuah proses, manajemen pelayanan yang inklusif adalah manajemen pelayanan yang selalu berusaha menghilangkan kendala yang dihadapi oleh warga tanpa kecuali dalam mengakses pelayanan publik. Selain itu Pembaharuan Pelayanan Publik juga dapat dilakukan melalui Tehnologi Informasi dan komunikasi.

2. Pembaharuan Pelayanan Publik Dapat Mendorong Praktek *Good Governance* di Indonesia

Good Governance secara definisi adalah Suatu Tata Pemerintahan yang melibatkan hubungan dengan aktor pemangku kepentingan secara kesejajaran, transparan,

akuntabel, taat hukum, bersih dan bebas korupsi. Atau secara singkat dapat dikatakan suatu proses Tata Pemerintahan yang Demokratis.

Secara garis besar, permasalahan penerapan *good governance* meliputi:

- a. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
- b. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan;
- c. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur;
- d. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik;
- e. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum;
- f. Mengingatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;
- g. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur, sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, para birokrat bekerja dalam sebuah lingkungan

yang bermuatan nilai dan lingkungan yang didorong oleh sejumlah nilai, dimana nilai-nilai ini yang akan menjadi pijakan dalam segala aktivitas birokrasi saat memberi pelayanan publik.

Terkait dengan pernyataan tersebut, ada beberapa nilai yang harus dipegang teguh para formulator saat mendesain suatu maklumat pelayanan. Beberapa nilai yang dimaksud yakni: kesetaraan, keadilan, keterbukaan, kontinuitas dan regulasitas, partisipasi, inovasi dan perbaikan, efisiensi, efektifitas.

Mewujudkan Tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Indonesia tidaklah seperti membalik telapak tangan, untuk itu diperlukan langkah yang strategis untuk memulai praktek *Good Governance*. Mewujudkan *Good Governance* akan mudah dilakukan dari Sektor Pelayanan publik.

Pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk dan sekaligus sebagai penggerak utama dalam mendorong perubahan praktek *Good Governance* di Indonesia. Nilai-nilai karakteristik dari Tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih riil.

Adapun nilai-nilai tersebut misalnya efisiensi, transparansi, partisipasi, akuntabilitas dapat diterjemahkan lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, daripada melembagakan nilai-nilai tersebut ke dalam aspek kegiatan pemerintahan. (Dwiyanto,2018). Pembaharuan Pelayanan Publik sebagai penggerak utama menjadi

sangat strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dan semua unsur *Governance* yakni para pejabat publik, masyarakat sipil, dunia usaha yang mempunyai kepentingan yang sama terhadap pembaharuan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik

Paradigma *good governance* menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap mental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Beberapa hal-hal yang dapat dilakukan dalam pembaharuan pelayanan yakni :

- a. Penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- b. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP). Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya SOP. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan

secara konsisten. Di samping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- 1) Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan uninterrupted. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;
 - 2) Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
 - 3) Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
 - 4) Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
 - 5) Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu, atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas;
- c. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan. Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan

suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai bila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik

- d. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Diharapkan untuk ke depannya pelayanan yang diberikan melalui konsep *good governance* akan menjadikan lebih mudah dalam memperoleh pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di pemerintahan serta tidak membutuhkan biaya yang besar untuk memperoleh sebuah pelayanan. Dengan melaksanakan prinsip-

prinsip *good governance* maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil saling menjaga, support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

3. Pelaksanaan *Governance* di Indonesia

Penerapan *good governance* di Indonesia dilatar belakangi oleh dua hal yang sangat mendasar:

- a. Tuntutan eksternal: Pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan *good governance*. Istilah *good governance* mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga-lembaga donor yang menyoroti kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.
- b. Tuntutan internal: Masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *juse of power* yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), dan sudah sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan *good governance* seyogyanya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar/elemen tersebut. Bila pelaksanaan hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.

E. SIMPULAN

1. Dalam mewujudkan Tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan mudah dilakukan bila melalui Sektor pelayanan publik. Pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk dan sekaligus sebagai penggerak utama dalam mendorong perubahan praktek *Good Governance* di Indonesia
2. Pembaharuan Pelayanan Publik sebagai penggerak utama menjadi sangat strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dan semua unsur *Governance* yakni para pejabat publik, masyarakat sipil, dunia usaha yang mempunyai kepentingan yang sama terhadap pembaharuan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep, 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta: Gramedia
- Dwiyanto, Agus, 2018, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jogjakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, 2018, Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif dan Kolaboratif, Jogjakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, 2016, Memimpin Perubahan di Birokrasi Pemerintah Catatan Kritis Seorang Akademisi, Jogjakarta: Gadjah Mada University Press
- IAN & BPKP, 200, Pelayanan Publik. Malang: CV Citra Malang
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2006, Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sadjijono, 2007, Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan *Good Governance*, LAKSBANG
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Alfabeta Bandung
- Thoha, Miftah, 1983, Perilaku Organisasi, Jakarta: Bumi Aksara
- ## JURNAL
- Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, No. 3/Vol II/September 1994, Universitas Indonesia

Kristiadi, JB, Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, Bisnis dan Mohammad, 2003, Kualitas Pelayanan Masyarakat; Konsep dan Implementasinya, Jurnal Administrasi Negara, Vol. 5 No. 1

Herwan Parwiyanto, 2018, Gerakan Indonesia Melayani Suatu Model bagi Etika Pelayanan Birokrasi, *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi Birokrasi Multidimensional di Indonesia*, UNS

Islami, M. Irfan, 1999, Reformasi Pelayanan Publik, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.

Lembaga Administrasi Negara, 2017, Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik, Jakarta: LAN RI

Dokumen Kebijakan UNDP, 2000, Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan, Buletin Informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Inpres Nomor 12 Tahun 2016 Tentang
Gerakan Nasional Revolusi Mental

PP RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang
Pelaksanaan UUNo. 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000
Tentang Pendidikan, Pelatihan
Jabatan Pegawai Negeri Sipil