
Pengembangan Model dan Strategi Reformasi Birokrasi Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan *Good Governance* di Daerah

Susi Ratnawati*

Abstract

Bureaucracy of regional government in reformation era is demanded to affors in creating clean and good, transparency, responsive, efficient and effective government as well. The demand is increasingly avoidable by public distrust because of KKN (Corruption, Collution, Nepotism) practice in government bureaucracy wich is increasingly systemic and privade to areas of region. Bureaucracy reformation is the needy wich capable to lessen KKN practical, it is, however in appropriate if phenomena tern only in administrative technigues. Public servant status must be put to have main role from government bureaucracy to create good local governance.

This study want to examine comprehensively how bureaucracy of government to increase public servant in the framework of good local governance and review the factors of causality relationship as well which influence either bureaucracy internal or external so it able to create clean and accountable in regions. The result from the study is : The development of participatory bureaucracy reformation model and equality wich oriented to public service. Among other creative, innovative and proactive public servant, low cost administration and easy license, transparency cost, fast and easily accessible, society as locust (citizen charter)

Keyword: Bureaucracy, Public servant, good local government

Pendahuluan

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pada aspek pemerintahan, otonomi daerah telah tercermin dalam proses pengambilan kebijakan daerah, meningkatnya partisipasi masyarakat untuk kemajuan daerah, dan pelaksanaan sistem pelayanan publik yang semakin akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

http://www.apeksi.or.id/upload_files/rekomendasi_munas_ap

Dengan melihat kompleksitas masalah, menjadi jelas bahwa reformasi birokrasi tidak bisa hanya diletakkan hanya pada tataran isu-isu yang cenderung sekedar bersifat teknis-administratif saja. Untuk mengatasi persoalan tersebut penerapan prinsip-prinsip *good governance* perlu dilakukan, salah satunya melalui pengembangan dan strategi reformasi birokrasi yang penekanannya adalah pada *public servant* (pelayan masyarakat) dari birokrasi pemerintahannya, yang bertugas memberikan layanan terbaik untuk rakyat, bukan untuk diri sendiri atau kelompoknya. Latar belakang itulah yang menarik bagi peneliti untuk mengkaji secara lebih komprehensif bagaimana pengembangan model dan strategi reformasi birokrasi untuk

* Dosen FISIP Ubara Surabaya

mewujudkan tata pemerintahan yang baik di daerah

Rumusan Masalah

1. Variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Governance di Daerah
2. Bagaimana strategi dan optimalisasi dalam pengembangan reformasi birokrasi
3. Bagaimana Pengembangan Model Reformasi Birokrasi yang berorientasi pada Pelayanan Publik

Landasan Teori

Rangkaian kegiatan reformasi birokrasi Pemerintah Daerah telah dimulai sejak tahun 2000. Pada beberapa daerah seperti Kota Blitar telah melakukan reformasi birokrasi sejak tahun 2000 sampai dengan tahun 2003, dimana menghasilkan beberapa perubahan kearah perwujudan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Indikator pencapaian antara lain :

1. Birokrasi yang sehat, kondisi ini ditunjukkan dengan semakin rampingnya mata rantai birokrasi Pemerintah Daerah.
2. Perubahan Paradigma berpikir dan berperilaku, kondisi ini ditunjukkan melalui indikator semakin kondusifnya mekanisme kerja dan tingkat kemampuan masing-masing pegawai dalam menerima masukan, saran dan kritik baik dari sesama pegawai maupun dari masyarakat. Dengan bekal perubahan paradigma berpikir dan berperilaku tersebut, Pemerintah Kota Blitar berhasil menerapkan prinsip Anggaran Kinerja yang kental dengan nuansa transparansi dan akuntabilitas.
3. Terwujudnya good governance, seperti transparansi, penegakan hukum, efisiensi dan efektifitas, wawasan kedepan dan profesionalisme mulai mewarnai praktek penyelenggaraan birokrasi di Pemerintah Daerah Kota Blitar. Kondisi tersebut diperkuat bahwa Kota Blitar berhasil menjadi salah satu Kota Terbaik dalam

Penerapan CDS (*City Development Strategis*) yang sangat kental dengan nuansa *Good Governance*, Kota Blitar juga menjadi Kota Percontohan Penerapan USDRP (*Urban Strategic Development Reform Program*) yang dalam pelaksanaannya mengamanatkan reformasi

Konsep Good governance dan Reformasi Birokrasi

Konsep *Good Governance* lahir pada tahun 1990-an sebagai akibat bergesernya perhatian publik dari sebelumnya terfokus pada upaya penciptaan pelayanan public yang baik, menjadi pada pemerintahan yang baik (*Bovaird and Löffler, 2003:316*). Pelayanan publik yang memuaskan merupakan tema utama reformasi sektor publik internasional pada tahun 1980-1990-an. Sebagian besar energi dihabiskan untuk membantu pemerintah meningkatkan kualitas pelayanannya.

Namun, pemerintah segera menyadari bahwa pelayanan publik yang baik saja tidak mencukupi. Bahkan ketika warga maupun para stakeholders percaya bahwa pelayanan memang prima, mereka tidak memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah, dan ketika pelayanan ditingkatkan, kepercayaan tidak dengan sendirinya meningkat. Sebagai konsekwensinya, menjadi jelas bahwa organisasi publik tidak dapat berdasarkan legitimasinya pada pelayanan yang prima saja, namun juga harus prima dalam menggunakan kekuasaan politik, lingkungan dan tanggungjawab sosialnya

Reformasi Birokrasi syarat mutlak Pelayanan Publik

Semangat otonomi daerah sangat membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Otonomi daerah telah memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pemerintah daerah untuk melakukan inivasi dan terobosan-terobosan mujarab dalam penyelenggaraan pemerintahan, Otonomi

Daerah membuka peluang bagi daerah untuk maju. (www.hukumonline.com)

Pelayanan publik yang prima menjadi tuntutan masyarakat pada umumnya. Pemerintah daerah berlomba-lomba mengatakan bahwa pelayanan di daerahnya merupakan best practices. Namun sebenarnya apakah masyarakat kita sudah benar-benar terpenuhi kebutuhannya terutama dalam penyediaan barang publik

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Reformasi Birokrasi

Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan birokrasi publik mengalami organizational slack, antara lain ditandai oleh adanya pendekatan atau orientasi pelayanan yang kaku, visi pelayanan yang sempit, penguasaan terhadap administrative engineering yang tidak memadai dan semakin bertambah gemuknya unit-unit birokrasi publik yang tidak difasilitasi dengan 3 P (Personalia, Peralatan dan Penganggaran) yang cukup handal (*viable bureaucratic infrastructure*). Akibatnya aparat birokrasi publik menjadi lamban dan sering terjebak dalam kegiatan rutin, tidak responsif terhadap aspirasi dan kepentingan publik serta lemah beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Reformasi birokrasi dalam skim pembangunan sistem administrasi negara, memerlukan strategi dan program aksi yang terarah pada proses perubahan dan pencapaian sasaran yang pada pokoknya meliputi, a) aktualisasi tata nilai yang melandasi dan menjadi acuan perilaku sistem dan proses administrasi negara dan birokrasi yang terarah pada pencapaian tujuan bangsa dalam bernegara, b) struktur tatanan kelembagaan negara dan masyarakat pada setiap satuan wilayah, c) proses manajemen dalam keseluruhan fungsinya, dalam dinamika kegiatan dan entitas publik dan private (business and society), d) sumber daya aparatur yang berada pada struktur dengan posisi, hak, kewajiban, dan tanggung jawab tertentu. Semua itu dikembangkan dalam

rangka mengemban perjuangan bangsa mewujudkan cita-cita dan tujuan, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bertanggung jawab dan bebas KKN terwujudnya pemerintahan yang baik di daerah. (*Mustopadidjaja AR 2003*)

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan mengintegrasikan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di kantor Pemerintah Propinsi Jawa Timur, Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dipilihnya lokasi di wilayah Propinsi Jawa Timur dengan pertimbangan bahwa Jawa Timur merupakan Pilot Project Pelayanan Publik, dan sudah banyak Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Timur yang sudah melaksanakan *Reformasi Birokrasi* untuk mendukung pelayanan publik.

Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini akan diambil dari data primer dan sekunder di lapangan. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yakni yang berasal dari Responden/para informan dengan cara interviu maupun observasi. Informan dalam penelitian ini meliputi para pejabat yang terlibat dengan pelaksanaan reformasi birokrasi dan pelayanan publik di pemerintah di lingkungan Propinsi Jawa Timur serta sejumlah tokoh dari kalangan akademisi.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, dengan beberapa sumber informasi dan dari kelompok aparat pemerintah (provider) akan diambil berdasarkan relevansi ketugasan dan yang terlibat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan pelayanan publik, dan untuk mempertajam hasil penelitian dilakukan wawancara secara mendalam (*indept interview*), *Focus group*

discussion (FGD) serta pengamatan/observasi langsung.

Melakukan wawancara mendalam

Dalam penelitian ini Wawancara mendalam akan dilakukan terhadap sejumlah responden pada birokrat, perwakilan masyarakat di setiap Kabupaten/Kota. untuk menggali informasi secara mendalam dan komprehensif.

Melakukan Focus Group Discussion (FGD)

Setelah dilakukan wawancara mendalam maka hasil dari wawancara akan didiskusikan dengan teknik Focus Group Discussion (Bungin, 2001 : 172). Dalam penelitian ini FGD digunakan untuk menjangkau informasi dari berbagai pihak yang terlibat langsung dengan masalah-masalah reformasi birokrasi.

Teknik Analisis data

Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan menggunakan pendekatan ‘*cross check*’ informan untuk memberikan pemahaman secara lebih mendalam berbagai pernyataan yang dikemukakan oleh responden, serta berdasarkan hasil observasi dan telaah data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel-variabel yang Berpengaruh terhadap Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Governance di Daerah

Melalui pemberian otonomi daerah diharapkan setiap pemerintah daerah baik pemerintah propinsi maupun kabupaten/kota mampu untuk melakukan inovasi-inovasi baru dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai daerah masing-masing. Salah satu yang sangat diharapkan adalah inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik. Sudah saatnya birokrasi tidak lagi harus menjadi “Yang Disembah” melainkan menjadi “Yang Melayani”.

Pemerintah Propinsi Jawa Timur telah melaksanakan amanah konsep otonomi daerah khususnya dalam inovasi pelayanan publik dengan mengeluarkan Perda tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur nomor 11 tahun 2005. Sebuah terobosan baru dalam rangka mewujudkan good governance dalam pelayanan publik telah dilakukan oleh Propinsi Jawa Timur dengan mengedepankan prinsip-prinsip Kontrak layanan Publik. Masyarakat tidak lagi hanya ditempatkan sebagai pengguna layanan (user) namun masyarakat juga diposisikan sebagai penentu kebutuhan layanan. Untuk itu melalui Perda tersebut Pemerintah Propinsi Jawa Timur akan menunjukkan bahwa mereka telah mengedepankan konsep “*Consumerism*” dalam layanan publik.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara berikut : “Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan tumbuh dari hati terutama keihlasan dalam bekerja tanpa mengharapkan imbalan”. Secara otomatis jika pegawai paham akan good governance maka pegawai tadi akan bekerja secara profesional, mereka akan terus meningkatkan kinerjanya.”

Dalam konteks era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan focus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer driven government*). Dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam era desentralisasi, tampaknya apa yang telah dilakukan pemerintah masih belum banyak memberikan kontribusi bagi perbaikan

kualitas pelayanan publik itu sendiri, bahkan birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang adil dan non partisan “Didalam memberikan pelayanan kami tidak membeda-bedakan karena kita bekerja secara professional.”

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : kurang Responsif, kurang informative, Kurang accessible, Birokratis, Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, In-efisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Faktor-Faktor yang dianggap mempunyai bobot pengaruh yang cukup besar untuk mendukung pelayanan secara umum adalah :

Sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecendrungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Strategi dan optimalisasi dalam pengembangan Reformasi Birokrasi

Birokrasi adalah mesin sebuah negara yang melaksanakan semua kebijakan dan keputusan politik. Kegagalan pembangunan seringkali disebabkan oleh “rusaknya birokrasi” dan tidak kompetens-nya birokrasi. Situasi Problematis Birokrasi, antara lain :

- Struktur, norma, nilai dan regulasi yang ada masih berorientasi pada kepentingan penguasa/birokrat (*power culture*)
- Masih belum terbentuk budaya Birokrasi (*service delivery culture*)
- Masih tingginya ketidakpastian dalam Birokrasi (*cost of uncertainty*)
- Budaya patron-client dan budaya afiliasi yang mengarah kepada *moral hazard*
- Rendahnya kompetensi para birokrat
- Struktur, norma, nilai dan regulasi yang ada masih berorientasi pada kepentingan penguasa/birokrat (*power culture*)
- Masih belum terbentuk budaya Birokrasi (*service delivery culture*)
- Masih tingginya ketidakpastian dalam Birokrasi (*cost of uncertainty*)
- Budaya patron-client dan budaya afiliasi yang mengarah kepada *moral hazard*
- Rendahnya kompetensi para birokrat

Reformasi Birokrasi meliputi:

- Konstruksi atau rekonstruksi sebuah negara (perubahan proses dan institusi)
- Modernisasi negara (struktur administrasi, kapasitas managerial, management keuangan, teknologi yang memadai)
- Rekonfigurasi peran negara (kemitraan dengan swasta)
- Revitalisasi demokrasi (meningkatkan partisipasi publik dalam kebijakan)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Faktor Budaya

- Budaya dan perilaku koruptif yang sudah terlembaga (“uang administrasi” atau uang “pelicin”)
- Budaya “sungkan dan tidak enak” dari sisi masyarakat
- Masyarakat harus menanggung biaya ganda
- Internalisasi budaya dalam mekanisme informal yang profesional

Faktor Individu

- Perilaku individu adalah egoistis (egoistic man, maximizing self interest)
- Perilaku individu terkait dengan kesempatan jabatan dan otoritas
- Egoistic man hidup subur dalam sebuah sistem yang korup
- Individu yang jujur seringkali dianggap menyimpang dan tidak mendapat tempat

Faktor Organisasi dan Manajemen

- Meliputi *struktur, proses, leadership, kepegawaian* dan *hubungan antara pemerintah dan masyarakat*
- *Struktur birokrasi* masih bersifat hirarkis sentralistis dan tidak terdesentralisasi
- *Proses pelayanan publik* seringkali belum memiliki dan tidak melaksanakan prinsip-prinsip efisiensi, transparansi, efektivitas dan keadilan
- Pelayanan publik juga sangat ditentukan oleh peran *kepemimpinan yang kredibel*

Faktor Organisasi dan Manajemen (2)

- Dalam *aspek kepegawaian*, pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya gaji, proses rekrutmen yang belum memadai, dan kompetensi yang rendah.
- *Hubungan masyarakat dan pemerintah* dalam pelayanan publik belum setara; pengaduan dan partisipasi masyarakat masih belum memiliki tempat (*citizen charter*)

Otonomi Daerah dan Reformasi Birokrasi

- Kewenangan yang diperoleh untuk “mengatur dan mengurus” bidang-bidang kewenangan yang diserahkan
- Kepahaman potensi dan kebutuhan daerah (*local responsiveness*)
- Pengawasan oleh masyarakat (*local accountability*)
- Aplikasi local knowledge dan local genius

Keberhasilan Otonomi Daerah

- Keberhasilan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintahan

daerah merevitalisasi dan mereformasi birokrasi

Reformasi birokrasi

- Perubahan paradigma “dilayani menjadi melayani”
- Mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan & Inovasi Kelembagaan
- Pengelolaan Keuangan yang efisien
- Desentralisasi Kewenangan ke Kecamatan/desa
- Memanfaatkan IT untuk e-government

Birokrasi Modern yang Inovatif

- Mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan, dengan mengoptimalkan peran satuan kerja/dinas & inovasi kelembagaan.
- Misalnya : pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu, Tim marketing, Tim Pemantau Fisik.

Upaya Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

- Beberapa poin berikut ini adalah langkah-langkah yang perlu ditempuh untuk menuju reformasi birokrasi.
- *Langkah internal* :1). Meluruskan orientasi, 2). Memperkuat komitmen, 3). Membangun kultur baru, 4). Rasionalisasi, 5). Memperkuat payung hukum, 6). Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, 7). Reformasi birokrasi dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah perlu dilakukan:
- *Langkah eksternal* : 1). Komitmen dan keteladanan elit politik, 2). Pengawasan masyarakat. Pada tataran ini masyarakat dapat dilibatkan untuk mengawasi kinerja birokrasi

Kepemimpinan dan Peluang Reformasi Birokrasi

Patut menjadi perhatian semua pihak bahwa birokrasi merupakan kekuatan yang besar sekali. Kegiatannya menyentuh hampir

setiap kehidupan warga negara. Maka kebijakan yang dibuat oleh birokrasi sangat mempengaruhi sendi-sendi kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Karena warga yang hidup dalam suatu negara terpaksa menerima kebijaksanaan yang telah dibuat oleh birokrasi, selain itu memang birokrasi merupakan garis terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

Hanya para pemimpin berkomitmen dan mampu memberi teladan serta benar-benar meluhurkan nilai-nilai moral dan akhlak, yang mampu menegakkan supremasi hukum dalam era pembangunan nasional berkelanjutan, dalam kerangka dasar membangun kembali Indonesia

Reformasi Birokrasi Wujudkan Peningkatan Pelayanan Publik di Jawa Timur

Reformasi birokrasi diperlukan agar pandangan masyarakat terhadap kinerja birokrasi selama ini berubah. Salah satu cara yang dilakukan adalah melaksanakan kebijakan partisipatoris. Artinya masyarakat sebagai korban kebijakan diajak ikut merumuskan kebijakan, agar sesuai dengan sasaran dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat harus diubah dengan sistem elektronik. Masyarakat tidak boleh lagi keluar - masuk ruangan kantor. Karena hal tersebut akan menumbuhkan tindak korupsi. Pelayanan juga harus dilakukan secara multi channel. Salah satunya adalah apa yang telah dilakukan oleh Kantor Samsat dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan ataupun pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pelayanan dapat dilakukan di Kantor Samsat, *Samsat Drive Thru*, *Samsat Delivery*, *Mobil Pelayanan Pembayaran SIM dan pajak kendaraan*.

Reformasi birokrasi dalam pelayanan Publik yang ada di Samsat antara lain : Drive Thru, Samsat Link (Online), Samsat Keliling, Mobil Keliling Mandiri, Samsat Quick Respon (SQR), Samsat Pembantu, Layanan Delivery (Antaran), Layanan Payment Point,

Samsat Corner, Kartu Kredit (EDC), SMS JT (Jatuh Tempo), SMS Info Pajak Kendaraan, Banking System, Parkir Berlangganan

Model Reformasi Birokrasi Yang Berorientasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Daerah

Konsep Reformasi Pelayanan Publik

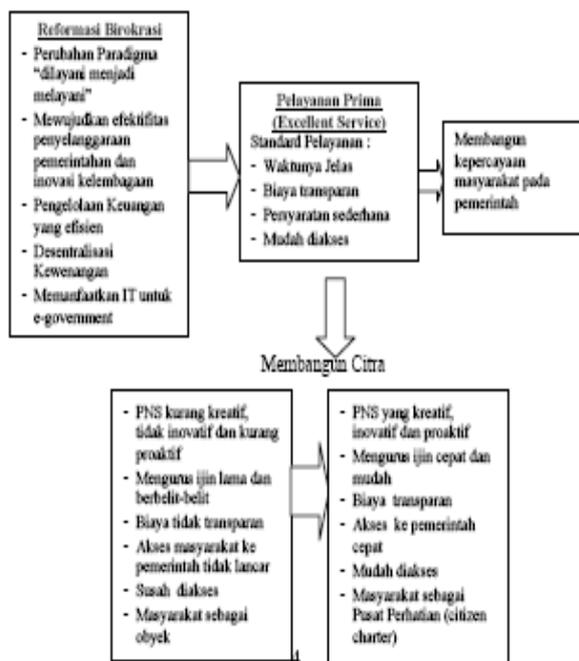
Reformasi sektor publik merupakan proses *down sizing* penyelenggaraan negara agar lebih efisien dalam hal penggunaan anggaran dan dalam hal pemanfaatan pegawai pemerintah. Pemerintahan yang kuat bukanlah pemerintahan yang memerintah dan memproduksi instruksi-instruksi, tetapi pemerintahan yang memberdayakan dengan memerankan diri sebagai fasilitator dan regulator yang responsif terhadap kebutuhan publik. Mengapa reformasi ini diperlukan antara lain : karena kinerja yang buruk, berbelit-belit, pegawai yang tidak melayani, pelayanan yang buruk, terlalu gemuk, praktek KKN, tidak sensitif dan tidak kondusif

Model Reformasi Birokrasi Yang Berorientasi Pelayanan Publik

Otonomi Daerah dan Reformasi Birokrasi adalah merupakan Kewenangan yang diperoleh untuk “mengatur dan mengurus” bidang-bidang kewenangan yang diserahkan Kepahaman potensi dan kebutuhan daerah (*local responsiveness*) Pengawasan oleh masyarakat (*local accountability*) Aplikasi *local knowledge* dan *local genius*.

Focus reformasi Birokrasi adalah : Sumber Daya Manusia (PNS), Restrukturisasi, Rekayasa Proses, Hubungan Baru antara Pemerintah dan Masyarakat,. Sedangkan *Locus Reformasi Birokrasi* adalah : reformasi program, reformasi prosedur, reformasi manjerial.

Model Reformasi Birokrasi Partisipatoris dan Kesetaraan Yang Berorientasi Pelayanan Publik



Gambar : Model Reformasi Partisipatoris dan Kesetaraan yang Berorientasi Pelayanan Publik

KESIMPULAN

Variabel-variabel yang Berpengaruh terhadap Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Governance di Daerah

Variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan publik antara lain :

1. **Sumber daya manusianya**, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.
2. **Kelembagaan**, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

Strategi dan Optimalisasi dalam Pengembangan Reformasi Birokrasi

- Kewenangan yang diperoleh untuk “mengatur dan mengurus” bidang-bidang kewenangan yang diserahkan
- Kepahaman potensi dan kebutuhan daerah (*local responsiveness*)
- Pengawasan oleh masyarakat (*local accountability*)
- Aplikasi local knowledge dan local genius
- Keberhasilan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintahan daerah merevitalisasi dan mereformasi birokrasi
- Perubahan paradigma “dilayani menjadi melayani”.
- Sikap *ambtenaar* PNS diubah menjadi sikap melayani.
- Mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan, dengan mengoptimalkan peran satuan kerja/dinas & inovasi kelembagaan.
- Misalnya : pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu, Tim marketing, Tim Pemantau Fisik.
- Standard pelayanan (mulai dari KPT s/d kecamatan) adalah : waktunya jelas, biaya transparan, persyaratan sederhana, mudah diakses.

Pengembangan Model Reformasi Birokrasi yang Berorientasi pada Pelayanan Publik.

- PNS yang kreatif, inovatif dan proaktif
- Mengurus ijin cepat dan mudah
- Biaya transparan
- Akses ke pemerintah cepat
- Mudah diakses
- Masyarakat sebagai Pusat Perhatian (*citizen charter*)

DAFTAR PUSTAKA

-”*Masalah Birokrasi di Indonesia*”, Jurnal Transparansi, Website Masyarakat Transparansi Indonesia, Edisi 18 Maret 2000
- Arifin Bustanul, 2004. *Reformasi Birokrasi untuk Mendukung pelayanan Publik Kebutuhan Dasar*, Institute for Development of Economics and Finance (INDEF).
- Bovaird, Tony and Löffler, Elke. 2003. “Methodologies Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies”, *International Review of Administrative Sciences*. V 69 : 313-322.
- Bovaird, Tony and Löffler, Elke. 2003. “Methodologies Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies”, *International Review of Administrative Sciences*. V 69 : 313-322.
- Dwiyanto Agus dkk, 2003, “*Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*”, PSKK-UGM, Yogyakarta
- Dwiyanto Agus, 2004, Reorientasi Ilmu Administrasi Publik : *Dari Government Ke Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar FISIPOL UGM.
- Dwiyanto Agus dkk, 2005, *Mewujudkan Good governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press Yogyakarta
- Jamli Ahmad, 2000, “*Akselerasi Pelaksanaan Otonomi Daerah dalam Globalisasi*,” Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JAKP), Volume 1 Pebruari 2000.
- Karyana Yana, 2004, *Korupsi APBD : Ekses Negatif Otonomi Daerah*, Jurnal Kebijakan Administrasi Publik Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Mustopadidjaja, 2003, *Reformasi Birokrasi Sebagai Syarat Pemberantasan KKN*, Disampaikan pada Seminar Pembangunan Nasional VIII, Tema : enegakan Hukum Era Pembangunan Berkelanjutan. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia di Denpasar 14-18 Juli 2003.
- Nurul Rofikoh, 2006, *Mewujudkan Good Local Governance Melalui ransparansi dan Akuntabilitas Anggaran Publik*, Jurnal Kebijakan Administrasi Publik Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Osborne and Gaebler, 2001, *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta; Pustaka Binaman Presindo.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2001, “Pengembangan Sumber daya Manusia Birokrasi : Kemelut antara Negara, Masyarakat Sipil, dan Pasar”, dalam Saiful Arif, *Birokrasi dalam Polemik*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Vigoda, Eran&Cohen, Aaron. 2004. *Citizenship and Management in Public Administration : Integrating Behavioral Theories and Managerial Thinking*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing Inc.
- Winarno,Budi, 2004, *Implementasi Konsep Reinventing Government dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Disampaikan dalam seminar Nasional “Penataan Birokrasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah” Jurusan Ilmu Administrasi Negara UPN Veteran Jawa Timur 14 Januari 2004
- www.hukumonline.com “*Reformasi Birokrasi syarat Pemberantasan KKN*”
- www.reform.depkeu.go.id/ “*Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan*”
- www.bpkp.go.id/unit/Sultra/reformasi.pdf “*Model Reformasi Birokrasi Indonesia*”
- www.ombudsman-asahan.org.. “*Reformasi Birokrasi, Syarat Mutlak Pelayanan Publik dan Berantas Korupsi*”