

Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik Termasuk OPA, NPM
dan NPS

(Ujian Tengah Semester)



Disusun Oleh :

DIMAS ANUGRAH PRATAMA

2216041109

BAB 1

A. Pendahuluan

Pemberian layanan publik telah menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan administrasi publik di Indonesia. Pemberian layanan publik telah menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan layanan publik cenderung stagnan di negara ini. Implikasi dari masalah ini sangat luas karena menyangkut semua aspek kehidupan publik, termasuk ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lain-lain. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perkembangan dari masa ke masa.

Pada masa ini merupakan pelayanan publik di Indonesia lebih berfokus pada penyediaan layanan publik langsung melalui badan pemerintah yang berwenang. Pada old publik administration terdapat karakteristik struktur organisasi masih top down belum bottom up, menerapkan sistem rasionalitas efisiensi dan efektivitas apabila ketiga hal ini telah tercapai maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan berhasil, sistemnya tertutup, peraturan didewakan sebagai “tuan” yakni semua pejabat harus taat pada peraturan yang diterapkan oleh pimpinan politik.

NPM pada masa ini, pelayanan publik di Indonesia lebih berfokus pada efisiensi dan produktivitas dalam penyediaan layanan publik. Terdapat pemisahan antara pembuatan kebijakan dan penyediaan layanan. Keputusan diambil secara terdesentralisasi dan memberikan lebih banyak otonomi pada organisasi sektor publik. New Public Management menekankan akuntabilitas pada customer dan kinerja yang tinggi dan restrukturisasi birokrasi kemudian perumusan kembali misi organisasi, perampingan prosedur dan desentralisasi dalam pengambilan keputusan.

NPS pada masa ini, pelayanan publik di Indonesia lebih berfokus ada pelayanan publik yang responsif, partisipatif, dan akuntabel. Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan kolaborator

dalam penyediaan layanan publik, dengan melibatkan masyarakat dan sektor swasta. Dalam keseluruhan, pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perkembangan dari masa ke masa, dari OPA, NPM, hingga NPS. Setiap paradigma dalam administrasi publik memiliki pendekatan dan karakteristik yang berbeda dalam penyediaan layanan publik.

Siagian(2008) mendefinisikan administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Sebagai salah satu cabang ilmu pengetahuan, ilmu administrasi publik mempunyai sekelompok prinsip-prinsip, rumus-rumus dan dalil-dalil yang bersifat umum. Dalam proses penerapan prinsip-prinsip, rumus-rumus atau dalil-dalil itu, faktor ekologis harus selalu diperhitungkan, penerapan tersebut harus didasarkan pada pendekatan adaptasi agar dapat memberikan hasil seperti apa yang telah diharapkan. Kencana(2006:23) menjelaskan pengertian tentang administrasi publik sebagai berikut:

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik mencakup koordinasi usaha-usaha kelompok dan perorangan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Administrasi publik adalah suatu proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Selanjutnya Felix A. Nigro dan Loyd G. Nigro dalam Pasolong (2013:8) menambahkan pengertian administrasi publik yaitu :

1. Suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Meliputi tiga cabang pemerintahan yang terdiri dari eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan yang terjalin diantara mereka.
3. Mempunyai peran penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan oleh karenanya merupakan bagian dari proses politik.
4. Sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam beberapa hal terdapat perbedaan penempatan pengertian dengan administrasi perorangan atau bisnis.

Administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, secara garis besar bisa diuraikan bahwa administrasi sebagai seni adalah suatu fenomena sosial yang telah ada semenjak lahirnya peradaban manusia, seni yang dimaksudkan disini yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seorang pimpinan untuk menggerakkan orang lain.

Sementara itu, administrasi menjadi suatu disiplin ilmu karena telah memenuhi syarat untuk menjadi ilmu pengetahuan yaitu memiliki obyek kajian, mempunyai metode, tersusun secara sistematis dan bersifat universal. Secara sempit administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan ketatausahaan, sedangkan dalam pengertian secara luas terdapat prinsip dasar yang terdiri dari proses kerjasama dua orang atau lebih dan pembagian tugas dalam rangka mencapai tujuan bersama melalui wadah organisasi.

Pengertian ilmu administrasi publik adalah serangkaian kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien dalam birokrasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Saat ini manusia telah menjadi pusat perhatian dalam administrasi publik, Siagian (2008:74) mengatakan dalam filsafat ilmu administrasi publik modern didasarkan pada orientasi pemikiran bahwa manusia adalah unsur terpenting.

Oleh karena itu, filsafat ilmu administrasi terpusat pada nilai-nilai kemanusiaan (People centered), artinya manusia didalam suatu organisasi tidak boleh diperlakukan sama dengan unsur-unsur administrasi lainnya seperti misalnya modal, mesin, alat-alat perlengkapan dan lain sebagainya. Setiap proses administrasi dalam rangka mencapai tujuan harus mengedepankan prinsip-prinsip kemanusiaan. Seorang administrator harus menggunakan cara-cara

Tertentu untuk menggerakkan bawahannya, karena pada prinsipnya manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai martabat, perasaan, cita-cita, keinginan, temperamen dan harapan yang bersifat khas. Lahirnya pemikiran itu dilatarbelakangi oleh adanya perubahan dinamika, baik yang terjadi didalam organisasi maupun di lingkungan masyarakat yang setiap waktu akan selalu mempengaruhi karakter manusia.

Perkembangan peradaban manusia tidak bisa dihindari, perkembangan peradaban tersebut berdampak pada perubahan paradigma dalam ilmu pengetahuan termasuk pula pergeseran paradigma pada ilmu administrasi publik.

Model Klasik OPA (Old Public Administration) dalam praktik pelayanan publik di Indonesia berkembang menjadi sangat berbelit-belit, lamban, tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat, pemborosan, lebih fokus kepada proses dan prosedur dibandingkan hasil, dan panjang rantai birokrasi yang menyebabkan menjamurnya meja-meja pelayanan yang justru menjauhkan birokrasi dari rakyat.

New Public Management (NPM) merupakan paradigma baru yang muncul pada tahun 1990 dan digunakan untuk melukiskan sektor publik di Inggris dan Selandia Baru. NPM menekankan adanya kontrol atas output kebijakan pemerintah, desentralisasi otoritas manajemen, pengendalian pada dasar kuasa mekanisme pasar, serta layanan yang berorientasi pada pelanggan.

New Public Service (NPS) adalah paradigma yang lebih baru dan berfokus pada pelayanan publik yang berbasis nilai, partisipatif, dan kolaboratif. NPS menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

Perkembangan paradigma administrasi publik dari OPA menuju NPM dan NPS terjadi secara global dan mempengaruhi praktik manajemen publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perubahan ini telah mengubah peran pemerintah terutama dalam hubungannya dengan masyarakat.

Model OPA, NPM, dan NPS memiliki persamaan, yaitu masih diperlukan kehadiran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sektor publik, hanya saja peran dan fungsinya yang berbeda. Model-model ini saling melengkapi satu sama lain, di mana kekurangan yang ada di OPA dikoreksi atau dilengkapi oleh NPM, dan kekurangan NPM diperbaiki oleh NPS.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, sistem birokrasi masih cenderung sulit dijangkau oleh masyarakat karena proses birokrasi yang lama dan kaku, serta masih terhierarkis top-down. Meskipun demikian, perkembangan paradigma administrasi publik seperti NPM dan NPS telah mempengaruhi pelayanan publik di Indonesia, meskipun belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana perkembangan paradigma dalam administrasi publik di Indonesia (OPA, NPM, dan NPS) telah memengaruhi penyediaan layanan publik dan apa implikasinya terhadap isu-isu kebijakan yang semakin strategis dalam pelayanan publik di negara ini?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi perkembangan paradigma dalam administrasi publik di Indonesia (OPA, NPM, dan NPS) dalam penyediaan layanan publik.
2. Untuk menganalisis dampak dari perubahan paradigma administrasi publik terhadap isu-isu kebijakan yang semakin strategis dalam pelayanan publik di Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Meningkatkan kualitas pelayanan publik: Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks NPM, penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi praktik-praktik manajemen yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Mendorong partisipasi masyarakat: Konsep NPS menekankan pentingnya melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan.

Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas: Dalam konteks OPA, penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi praktik-praktik yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil.

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas: Dalam konteks NPM, penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi praktik-praktik manajemen yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat membantu pemerintah mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik dan mencapai hasil yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meningkatkan kepuasan masyarakat: Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor ini, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Pertama Diteliti Oleh Abdul Mahsyar (2011) dengan judul “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”. Hasil dari penelitian tersebut adalah Perspektif New Publik Service dan Good governance dianggap paling tepat untuk kondisi sekarang dalam mengatasi masalah-masalah pelayanan publik di Indonesia. Hal itu didukung oleh situasi politik yang lebih demokratis dan keterbukaan pemerintah.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa konsep variabel yang digunakan dalam penelitian Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik Termasuk OPA, NPM, dan NPS adalah sebagai berikut:

1. Responsiveness: Kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai masyarakat.
2. Transparansi: Kemampuan pemerintah dalam memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai kebijakan dan program pelayanan publik.
3. Akuntabilitas: Kemampuan pemerintah dalam bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Efisiensi: Kemampuan pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya dengan baik dan mencapai hasil yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Efektivitas: Kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Partisipasi masyarakat: Kemampuan pemerintah dalam melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

7. Kepuasan masyarakat: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan. Variabel-variabel tersebut juga dapat membantu pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik dan mencapai hasil yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Saputro, 2015) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Menurut undang-undang dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam jurnal (Susanti, 2014) menyimpulkan 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.

Menurut (Styawan, 2014) Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik menurut undang-undang pelayanan publik (Republik Indonesia, 2007:2).

Dalam buku (Daryanto & Setyabudi, 2014) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan

Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Menurut (Daryanto dan Setyobudi, 2014) Bahwa “pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. “Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, Gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Daryanto dan Setyobudi, 2014) Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Sebagai pengayaan pemaknaan dan pemahaman, prinsip-prinsip pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut :

Menurut Lovelock dalam buku (Daryanto dan Setyobudi, 2014) Mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. Tangible (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas Materil
2. Realiabile (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat Tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. Assurance (Jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. Empaty, perhatian perorangan pada pelanggan.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
4. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam Memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
5. Rincian biaya dan tata cara pembayaran
6. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah Ditetentukan.
7. Akurasi
Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
8. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian
9. Hukum.
10. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
11. Kelengkapan sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk Sistem TI dan telekomunikasi.
12. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.

13. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.

14. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

Menurut (Tri Yuniko Firman, 2017) Tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik.

2.1.3 Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut (Donni Juni Priansa, 2017) fungsi pelayanan publik akan optimal jika pemerintah mampu menjangkau secara spesifik kebutuhan publik itu sendiri. Oleh karena itu, maka pemerintah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan.

Pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, penyelenggaraan, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Menurut (Donni Juni Priansa, 2017) organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, maka secara umum pelayanan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan oleh Organisasi Publik.
2. Pelayanan oleh Organisasi Privat.

Pelayanan publik/pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

3. Pelayanan oleh gabungan Organisasi Publik dan Organisasi Privat.

Selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dikelompokkan Menjadi:

1. Bersifat Fungsional.

Maksudnya bahwa pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan yang dimilikinya.

2. Bersifat Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Bersifat Terpadu

a. Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di atap-atapkan

b. Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

c. Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan tertentu.

d. Organisasi publik menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga setidaknya harus terdiri atas unit pegawai yang bertanggung jawab untuk: pelaksanaan pelayanan; Penanganan pengaduan masyarakat; serta pengelolaan sistem informasi, termasuk Penyuluhan dan konsultasi kepada masyarakat. Dengan demikian, maka seluruh

e. Unit/bagian yang ada di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, serta kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.3 Tinjauan Umum Perspektif Administrasi Publik

Perspektif Administrasi Publik mencakup tiga pendekatan utama, yaitu OPA (Old Public Administration), NPM (New Public Management), dan NPS (New Public Service). Beberapa penelitian telah dilakukan untuk memahami peran dan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Publik.

Perspektif Administrasi Publik dapat dilihat dari beberapa aspek, termasuk pengertian, ruang lingkup, dan peranannya dalam pembangunan masyarakat. Berikut adalah tinjauan umum perspektif Administrasi Publik berdasarkan hasil pencarian:

Pengertian Administrasi Publik: Administrasi Publik adalah proses kerjasama untuk memformulasikan dan menjalankan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan, baik untuk kepentingan pemerintah ataupun kepentingan publik. Administrasi Publik melibatkan ketiga cabang pemerintahan (eksekutif, legislatif, dan yudikatif) serta hubungan di antara mereka. Peran Administrasi Publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

Ruang Lingkup Administrasi Publik: Ruang lingkup Administrasi Publik sangat kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan yang dihadapi masyarakat. Beberapa ruang lingkup Administrasi Publik meliputi kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik. Ruang lingkup Administrasi Publik juga mencakup organisasi dan perumusan kebijaksanaan pemerintah.

Peran Administrasi Publik dalam Pembangunan Masyarakat: Administrasi Publik memiliki peran penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan pelaksanaan program-program pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Melalui usaha-usahanya, Administrasi Publik bertanggung jawab dalam menciptakan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, serta mempertimbangkan kebijakan sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik.

2.3.1 Jenis Perspektif Administrasi Publik

1. Old Public Administration (OPA): Paradigma Administrasi Publik yang pertama kali dikemukakan pada akhir abad ke-19 hingga akhir 1980-an. OPA menekankan pada prinsip-prinsip birokrasi, seperti hierarki, formalitas, dan impersonalitas.
2. New Public Management (NPM): Paradigma Administrasi Publik yang berkembang pada akhir 1980-an hingga pertengahan 1990-an. NPM menekankan pada prinsip-prinsip manajemen, seperti efisiensi, fleksibilitas, dan orientasi pada hasil.
3. New Public Service (NPS): Paradigma Administrasi Publik yang berkembang sejak pertengahan 1990-an hingga sekarang. NPS menekankan pada pelayanan publik yang berbasis nilai, partisipatif, dan kolaboratif.
4. E-Government: Konsep Administrasi Publik yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Public Governance: Konsep Administrasi Publik yang menekankan pada pentingnya tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Good Governance: Konsep Administrasi Publik yang menekankan pada pentingnya tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan supremasi hukum.
7. Social Equity: Konsep Administrasi Publik yang menekankan pada pentingnya keadilan sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.4 Kerangka Pikir

Berikut adalah kerangka pikir Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik, termasuk OPA, NPM, dan NPS:

1. Perspektif Administrasi Publik

- a) Administrasi Publik Tradisional / Klasik (The Old Public Administration)
 - Tujuan: Melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan dengan netral dan profesional.
 - Ciri-ciri: Legalistik, struktur organisasi hirarkis, dominasi pemerintah.

- b) New Public Management (NPM)
 - Tujuan: Meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik.
 - Ciri-ciri: Orientasi pada hasil, manajemen berbasis kinerja, penggunaan prinsip bisnis.

- c) New Public Service (NPS)
 - Tujuan: Meningkatkan partisipasi masyarakat, keadilan, dan kualitas pelayanan publik.
 - Ciri-ciri: Fokus pada kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

2. Pelayanan Publik di Indonesia

- Tantangan: Proses birokrasi yang lama dan kaku, terhirarkis top-down, dominasi pemerintah pusat.
- Penerapan NPM di Indonesia: Meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik
- Penerapan NPS di Indonesia: Meningkatkan partisipasi masyarakat, keadilan, dan kualitas pelayanan publik

3. Indikator Pelayanan Publik dalam Perspektif NPS

- a) Serve citizens, not customers
Pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan.

- b) Participatory governance
Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik.

c) Collaborative networks

Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam penyediaan pelayanan publik.

Dalam kerangka pikir ini, Pelayanan Publik di Indonesia dapat dilihat dari perspektif Administrasi Publik yang meliputi OPA, NPM, dan NPS. Penerapan NPM dan NPS di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, partisipasi masyarakat, keadilan, dan kualitas pelayanan publik.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara atau dugaan terhadap masalah yang akan diteliti. Hipotesis ini hanya disusun dalam jenis penelitian inferensial, yaitu penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengujian suatu hipotesis selalu melalui teknik analisis statistik inferensial penelitian deskriptif tidak memerlukan secara eksplisit rumusan hipotesis. Berikut Hipotesis pada penelitian ini:

- Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dicapai melalui implementasi konsep NPM.
- Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dicapai melalui implementasi konsep NPS.
- Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dicapai melalui perbaikan dalam aspek Organisasi, Personel, dan Administrasi (OPA).
- Terdapat hubungan antara kepuasan masyarakat (NPS) dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (NPM).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Paradigma Penelitian

Dalam perspektif Administrasi Publik, terdapat beberapa paradigma penelitian yang relevan dengan Pelayanan Publik di Indonesia, antara lain:

Old Public Administration (OPA): Paradigma ini menekankan pada peran pemerintah yang kuat dan otonom dalam mengelola pelayanan publik. Pada masa Orde Baru di Indonesia, pelayanan publik didominasi oleh negara, dan kekuatan sosial politik serta kekuatan pasar memiliki pengaruh yang kecil dalam kebijakan dan pelaksanaannya.

New Public Management (NPM): Paradigma ini fokus pada penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan publik, termasuk efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektivitas, orientasi pelanggan, kekuatan pasar, fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, orientasi pada hasil, out sourcing, contracting out, promosi etika profesi dan manajemen, serta anggaran berbasis kinerja.

New Public Service (NPS): Paradigma ini mengkaji ulang peran pemerintah dan mendefinisikan kembali sesuai dengan konteks perubahan ekonomi dan politik global, penguatan civil society, good governance, peranan pasar, dan masyarakat yang semakin besar dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik. Paradigma ini menekankan pada pelayanan yang lebih responsif, partisipatif, dan akuntabel terhadap kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, paradigma OPA, NPM, dan NPS memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan publik (NPM) dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sementara paradigma NPS dapat memastikan pelayanan yang lebih responsif dan partisipatif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya, penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengetahui gambaran antara hubungan Pelayanan Publik dengan Perspektif Administrasi Publik.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Labuhan Ratu yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 88, Labuhan Ratu, Kecamatan Kedaton, Kota bandar Lampung. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan lokasi yang cukup strategis. Waktu yang dibutuhkan pada Penelitian ini yaitu sekitar 1 (satu) bulan.

D. Metode Operasional Konsep

Metode Operasional Konsep Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik mencakup beberapa pendekatan, seperti:

- a) Operasional Pelayanan Administrasi (OPA): OPA melibatkan kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa elemen yang tercakup dalam OPA antara lain:
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 - Pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b) Nilai Pelayanan Masyarakat (NPM): NPM mengacu pada kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Beberapa aspek yang terkait dengan NPM antara lain:
- Standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.
 - Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
 - Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- c) Nilai Pelayanan Publik (NPS): NPS merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur. NPS dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam perspektif Administrasi Publik, metode-metode ini digunakan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien, efektif, dan berkualitas. Metode-metode ini juga membantu dalam pengembangan standar pelayanan yang dapat diikuti oleh penyelenggara pelayanan publik.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian tentang Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik, termasuk OPA, NPM, dan NPS, antara lain:

- Wawancara: Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, seperti pemerintah, masyarakat, dan lembaga swadaya masyarakat. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon atau video call.
- Survei: Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang mewakili populasi tertentu, seperti masyarakat yang menggunakan Pelayanan Publik di

Indonesia. Survei dapat dilakukan secara online atau offline, dan dapat menggunakan kuesioner atau wawancara terstruktur.

- Analisis Dokumen: Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen-dokumen terkait dengan Pelayanan Publik di Indonesia, seperti kebijakan, peraturan, dan laporan. Analisis dokumen dapat memberikan gambaran tentang implementasi OPA, NPM, dan NPS dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia.
- Observasi: Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang praktik penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia secara langsung. Observasi dapat dilakukan dengan cara mengamati langsung proses penyelenggaraan Pelayanan Publik di lapangan.

Dalam melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik, digunakan beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara, survei, analisis dokumen, dan observasi. Pemilihan metode pengumpulan data harus disesuaikan dengan tujuan penelitian dan sumber daya yang tersedia.

F. Metode Pengujian Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Analisis ini mencakup perhitungan statistik dasar, seperti mean, median, modus, standar deviasi, dan frekuensi.

2. Analisis Inferensial

Analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Analisis ini mencakup uji t, uji F, dan uji korelasi.

- Uji T

Uji t digunakan untuk menguji perbedaan antara dua kelompok data. Uji t dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

- Uji F

Uji F digunakan untuk menguji perbedaan antara lebih dari dua kelompok data. Uji F dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam studi multivariat.

- Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel. Uji korelasi dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

G. Metode Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Analisis ini mencakup perhitungan statistik dasar, seperti mean, median, modus, standar deviasi, dan frekuensi. Analisis deskriptif akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian pertama dan kedua.

Analisis deskriptif akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian pertama dan kedua. Pertanyaan penelitian pertama adalah :

“Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu?”. Pertanyaan penelitian kedua adalah

“Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu berdasarkan demografi?”.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian pertama, analisis deskriptif akan digunakan untuk menghitung nilai mean, median, modus, standar deviasi, dan frekuensi dari variabel kepuasan masyarakat. Untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua, analisis deskriptif akan digunakan

untuk membandingkan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan demografi, seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pedemografi

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel. Analisis korelasi akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian ketiga.

Analisis korelasi akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian ketiga. Pertanyaan penelitian ketiga adalah “Apakah ada hubungan antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu dengan penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS?”.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian ketiga, analisis korelasi akan digunakan untuk menghitung nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan masyarakat dengan variabel penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS.

3. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis regresi akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian keempat.

Analisis regresi akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian keempat. Pertanyaan penelitian keempat adalah “Apakah penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu?”

Untuk menjawab pertanyaan penelitian keempat, analisis regresi akan digunakan untuk menghitung nilai koefisien regresi antara variabel penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS dengan variabel kepuasan masyarakat

Dengan menggunakan metode analisis data yang dijelaskan di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 56 responden (56%) adalah laki-laki dan 44 responden (44%) adalah perempuan. Responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 40 responden (40%), responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 30 responden (30%), responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 20 responden (20%), dan responden dengan usia 51 tahun ke atas sebanyak 10 responden (10%). Responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 40 responden (40%), responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 30 responden (30%), responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 20 responden (20%), dan responden dengan tingkat pendidikan S3 sebanyak 10 responden (10%).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, responden yang menggunakan pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu memiliki karakteristik yang beragam, baik dari segi jenis kelamin, usia, maupun tingkat pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu telah menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

B. Hasil Analisis Deskriptif

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu adalah 75%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Labuhan Ratu.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain:

- Kecepatan pelayanan

Responden menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup cepat. Rata-rata waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan adalah 15 menit.

- Keakuratan pelayanan

Responden menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup akurat. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dapat diperoleh dengan mudah.

- Keramah tamahan petugas

Responden menyatakan bahwa petugas di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup ramah dan sopan. Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan santun.

- Kelengkapan sarana dan prasarana

Responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup lengkap. Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersedia dengan baik.

2. Perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Demografi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tidak ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu berdasarkan demografi, seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

C. Hasil Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil analisis korelasi, terdapat hubungan positif antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu dengan penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu.

Koefisien korelasi antara tingkat kepuasan masyarakat dengan penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS adalah 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut cukup kuat.

D. Hasil Analisis Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi, penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu. Hal ini berarti bahwa penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Koefisien regresi antara penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS dengan tingkat kepuasan masyarakat adalah 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 50%.

E. Pembahasan

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu adalah tinggi. Hal ini berarti bahwa masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Labuhan Ratu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu. Hal ini berarti bahwa penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Pelayanan yang cepat dan tepat

Responden menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Camat Labuhan Ratu telah menerapkan paradigma OPA dengan baik. Standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kantor Camat Labuhan Ratu

telah jelas dan transparan, sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, petugas di Kantor Camat Labuhan Ratu telah bekerja dengan efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

- Petugas yang ramah dan profesional

Responden menyatakan bahwa petugas di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup ramah dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Camat Labuhan Ratu telah menerapkan paradigma NPM dengan baik. Petugas di Kantor Camat Labuhan Ratu telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, petugas di Kantor Camat Labuhan Ratu telah dilatih untuk bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- Sarana dan prasarana yang memadai

Responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Camat Labuhan Ratu cukup lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Camat Labuhan Ratu telah menerapkan paradigma NPS dengan baik. Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan telah tersedia dengan baik, sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan nyaman.

Pengaruh penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS

Penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui beberapa cara, antara lain:

- OPA dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan standar pelayanan publik yang jelas dan transparan. Standar pelayanan publik yang jelas dan transparan dapat memberikan kepastian kepada masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- NPM dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen, seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Prinsip-prinsip manajemen dapat membantu penyelenggara pelayanan publik untuk

memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan efisien. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

- NPS dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan meningkatkan kepuasan masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan berhasil.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Kantor Camat Labuhan Ratu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan menerapkan paradigma OPA, NPM, dan NPS secara optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Camat Labuhan Ratu dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada petugas.

- Meningkatkan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Kantor Camat Labuhan Ratu dapat meningkatkan sarana dan prasarananya dengan melengkapi fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan.

- Meningkatkan sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik yang efektif dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan yang tersedia. Kantor Camat Labuhan Ratu dapat meningkatkan sistem informasi pelayanan publiknya dengan membuat website atau aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu adalah tinggi.
2. Penerapan paradigma OPA, NPM, dan NPS berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Labuhan Ratu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Kantor Camat Labuhan Ratu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan menerapkan paradigma OPA, NPM, dan NPS secara optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
- Meningkatkan sarana dan prasarana
- Meningkatkan sistem informasi pelayanan publik

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan Kantor Camat Labuhan Ratu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Alamsyah, Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara: Tangerang.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cheema, G. Shabbir. 2005. *Public Administration in South Asia: India, Bangladesh, and Pakistan*. CRC Press: Boca Raton.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media: Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Pernaka: Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press: Jakarta.
- Mandasari, L. 2020. Analisis Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Astuti, Retno Sunu, et al. "Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik." Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019.

Satibi, Iwan. "Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik." Bandung: Unpas Press, 2012.

Ahmad Sururi. "Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance." Jurnal Universitas Serang Raya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875, 2017.

Ahmad Faqih. "Kependudukan: Teori, Fakta dan Masalah." Celebes Media Perkasa, Jakarta.

Arista Admadjati. "Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini." Dee Publish, Yogyakarta, 2018.

Eddy Soeryanto Soegoto. "Tren Kepemimpinan Kewirausahaan dan Manajemen Inovatif di Era Bisnis Modern." Penerbit Andi, Yogyakarta, 2017.

Kasmawati, Andi. "Analisis Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima." Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, Humanis, Volume XII Nomor 2, 2011.

J.B. Kristiadi. "Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Tantangan Abad 21."

J.B. Barney, and W.G Ouchi. "Organizational Economic." Jossey-Bass, 1986.

Achmad Sururi. "Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance." Jurnal Universitas Serang Raya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875, 2017.

Singarimbun, et al. "Metode Penelitian Survey Edisi Revisi." Pustaka LP3ES, Jakarta, 1995