

Nama : Sasa Juwita Sari

NPM : 2216041133

Kelas : REG D

Kebijakan Pemerintah Dalam Menanggapi Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kualitas pelayanan yang sangat diperlukan dalam suatu harapan mendapatkan kualitas terbaik dalam pelayanan publik sesuai yang telah ditetapkan terutama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik swasta maupun lainnya, serta tidak ada pelayanan yang merugikan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain memberikan pandangan yang berkaitan dengan pelayanan yakni bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani dari pada mengendalikan.

Pelayanan publik merupakan wujud fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, pegawai negeri sipil negara. Pelayanan publik menurut Institut Manajemen Negara (2000) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah serta pada perusahaan publik sebagai barang dan/atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Layanan Ensiklopedia Administratif. Selain itu pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan kepada masyarakat. Sementara itu, Moenir (1998:26) berpendapat bahwa hakikat suatu jasa adalah suatu rangkaian kegiatan, sehingga merupakan suatu proses yang berkesinambungan biasanya dan berkelanjutan, mencakup seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat. Dijelaskan

dalam kamus bahasa indonesia pelayanan maksudnya adalah melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang.

Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN dan BUMD berupa barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan memenuhi peraturan perundang-undangan. Jika disatukan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh satu atau sekelompok orang bahkan suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam untuk membantu mempersiapkan atau memajukan kepentingan orang lain atau masyarakat umum. Oleh karena itu, pelayanan publik bisa dipahami sebagai pemberian jasa (pemenuhan) kebutuhan manusia atau orang yang tertarik dengan organisasi itu cocok dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sehingga mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi : Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing, biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah

dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku, produk layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Menelusuri permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebenarnya dapat dilihat pada beberapa periode dalam penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dimulai pada masa orde baru dan terakhir periode reformasi. Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik tidak dilepaskan dari perubahan iklim politik yang berimplikasi pada kebijakan-kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Di Indonesia pada masa orde baru misalnya pelayanan publik ditandai oleh dominasi negara pada berbagai elemen-elemen kehidupan bangsa, sehingga pada masa ini dikenal dengan paradigma negara kuat atau negara otonom dimana kekuatan sosial politik termasuk kekuatan pasar kecil pengaruhnya dalam kebijakan publik, bahkan dalam pelaksanaannya.

Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial. Sementara dalam kehidupan politik, buruknya pelayanan publik berimplikasi dalam terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan tersebut teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat, hal itu menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.

Sehubungan dengan itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusakan dan tindakan anarkis di berbagai daerah. Seiring dengan itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif dengan berbagai tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar hukum.

Upaya meningkatkan pelayanan sudah lama dilaksanakan oleh negara. Kebijakan ini antara lain tercermin dalam Perintah Menteri Penggunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Manajemen Pelayanan Publik. Selanjutnya, Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah di luar masyarakat. DI ATAS Perkembangan terkini juga telah diumumkan Keputusan Menteri Administrasi Umum No. 63/KEP/M.PAN/ Juli 2003 tentang Pedoman Umum Kinerja Pelayanan Publik. Upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan tidak hanya melalui keputusan tetapi juga melalui peningkatan kapasitas dalam pemberian layanan. Upaya ini dicapai dengan memberikan banyak dokumen manajemen layanan dalam berbagai bentuk struktural tingkat.

Sederhananya karena berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk memperbaikinya pelayanan publik, namun masih banyak ditemukan kelemahan dalam pelayanan tersebut penonton ini. Itu terlihat pada hasilnya survei yang dilakukan UGM di 2002, kita mengetahui dari segi efektivitas dan efisiensi, daya tanggap, kesamaan perlakuan dan besarnya sewa birokrasi masih jauh dari apa yang diharapkan (Mohamad, 2003). Jadi dengan membandingkan upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dengan syarat pelayanan kebutuhan masyarakat di era desentralisasi, tampaknya upaya pemerintah masih ada. Saya tidak berkontribusi banyak meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Bahkan birokrasinya masih ada layanan tidak dapat disediakan adil dan tidak memihak.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/ hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Beberapa kebijakan yang telah dilakukan pemerintah untuk menanggapi permasalahan publik di Indonesia yaitu diamati dalam kegiatan perencanaan partisipatif seperti musyawarah pembangunan (Musrenbang) di tingkat kecamatan, kabupaten, provinsi, dan nasional. Dengan demikian, kegiatan tersebut tidak dapat berlangsung sewaktu-waktu ketika kepentingan masyarakat diungkapkan dalam bentuk kebutuhan. Pemerintah tidak bisa mengejar ketinggalan dengan cepat. Seperti kebutuhan yang muncul secara alami mendadak seperti kebutuhan akan kesehatan, air bersih, bisa terjadi kapan saja. Menjadi Kebutuhan masyarakat dapat diantisipasi dan segera diatasi oleh pemerintah, sehingga diperlukan komunikasi media antara pemerintah dan pemerintah publik. Dari perspektif baru Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik: Ada sejumlah model pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik di Indonesia antara lain:

1. Model Citizen's Charter (kontrak pelayanan), model ini berasal dari ide Osborne dan Plastrik (1997). Dalam model ini terdapat standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan warga masyarakat, dan aparat pemerintah berjanji untuk memenuhinya dan melaksanakannya. Model ini merupakan pendekatan dalam pelayanan publik yang memposisikan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Oleh sebab itu, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. Citizen's Charter ini dapat dikatakan sebagai kontrak sosial antara warga dengan aparat birokrasi untuk menjamin mutu pelayanan publik. Adanya kontrak sosial tersebut, maka warga memiliki hak-hak baru apabila dirugikan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan. Dengan mengadopsi model Citizen's Charter, birokrasi juga harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan dengan tujuan memperbaiki kinerjanya secara terus menerus.

2. Model KYC (Know Your Customers), model ini dikembangkan dalam dunia perbankan yang dapat diadaptasi ke dalam konteks pelayanan publik dalam organisasi pemerintah. Mekanisme kerja dalam model ini yaitu berupaya mengenali terlebih dahulu kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan (Dwiyanto, 2005). Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, maka birokrasi pelayanan publik harus mendekatkan diri dengan masyarakat. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan para pelanggan yaitu melalui survai, wawancara, dan observasi. Jika menggunakan metode survai maka seperangkat daftar pertanyaan harus disusun untuk mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.

Dalam model KYC ini birokrasi pemerintah harus mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya (orang atau kelompok masyarakat yang dilayani). Oleh sebab itu setiap unit birokrasi pemerintah harus mampu mendefinisikan pelanggannya atau pengguna jasa mereka, sehingga untuk selanjutnya mereka dapat mengorientasikan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat pengguna jasa tersebut. Kantor kelurahan misalnya harus mampu mengidentifikasi pengguna jasa mereka, apakah masyarakat yang ada dalam wilayah kelurahannya, atautkah camat dan bupati yang mengangkat lurah tersebut.

3. Model M-Government (m-Gov), kemajuan teknologi dibidang informasi dan komunikasi ikut berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja birokrasi pemerintah terutama dari segi pelayanan warga masyarakat. M-Government sebenarnya diadaptasi dari Electronic Government (e-Gov) yakni salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Nugroho, 2008). Menurut Kuschu dan Kuscu (2003) bahwa penggunaan e-Gov setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang semula berorientasi pada antrian (in line) di depan meja pegawai dan tergantung pada jam kerja serta person pegawai yang menangani suatu pelayanan tertentu berubah menjadi layanan on line yang dapat diakses website pemerintah melalui komputer yang terhubung ke internet, selama 24 jam sehari. Konsep pemerintah yang menggunakan teknologi bergerak tersebut disebut Mobile Government (m-Gov). Model ini pada saat sekarang sudah dapat digunakan dengan mudah karena fasilitas yang dipergunakan dapat melalui komputer PC di rumah atau di kantor, Laptop/notebook/tablet, dan Hp (Mobile Phone).

Ada beberapa cara atau pola yang dapat dilakukan untuk mengefektifkan model pelayanan M-Gov ini, yaitu: a. Masyarakat dengan Basis Data Aduan Masyarakat b. Basis Data Aduan Masyarakat dengan Pemerintah Daerah c. Basis Data Aduan Masyarakat dengan DPRD d. Sistem Aduan Masyarakat dengan Muspida e. Sistem internal Pemda via SMS

Beberapa daerah di Indonesia sudah mengimplementasikan e-Gov ini seperti Kota Solo dan Kabupaten Sragen. Juga Presiden SBY menggunakan e-Gov dalam memberikan pelayanan seperti membuka layanan SMS pada nomor 9949 untuk menerima keluhan masyarakat, juga KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) menerima pengaduan masyarakat mengenai kasus-kasus korupsi melalui fasilitas SMS. Ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan m-Gov ini seperti melalui jaringan internet dengan menggunakan laptop, kini sudah banyak tersedia jaringan WiFi (wireless fidelity) yakni perangkat yang memungkinkan pengguna untuk mengakses internet secara nirkabel bahkan beberapa lokasi tersedia hotspot gratis. Cara lain yang dapat digunakan dalam implementasi m-Gov ini yaitu melalui handphone baik penggunaan melalui suara atau SMS (short message service).

Berikut merupakan hasil survei pelayanan publik yang dilakukan oleh Ditjen SDPPI secara berkala dalam beberapa tahun terakhir :

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (LPPM - IPB, 2018, 2019; PT Sigma Research Indonesia, 2017)

No	Tahun	IKM (Skala 1-4)	IKM (Skala 25-100)	Keterangan
1	2017	-	81,00	Baik
2	2018	3,34	83,42	Baik
3	2019	3,53	88,15	Baik

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai IKM Ditjen SDPPI sejak tahun 2017 sampai 2019 terus mengalami peningkatan dengan nilai di atas 80. Jika dikonversikan ke dalam skala 1-4, IKM Ditjen SDPPI sejak tahun 2018 sudah berada di atas 3. Sedangkan survei di tahun 2017 tidak menyediakan konversi nilai IKM dalam skala 1- 4. Adapun hasil survei untuk mengukur IIPP beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (LPPM - IPB, 2018, 2019; PT Sigma Research Indonesia, 2017)

No	Tahun	IIP (Skala 1-4)	IIP (Skala 1-10)	Keterangan
1	2017	-	8,29	Berintegritas
2	2018	-	8,21	Berintegritas
3	2019	3,21	8,28	Berintegritas

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara yang efektif agar kebijakan tersebut berjalan dengan baik?
2. Peran masyarakat dalam membantu implementasi kebijakan tersebut?
3. Bagaimana dampak dari kebijakan tersebut tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui cara yang efektif terkait kebijakan pemerintah dalam menanggapi masalah pelayanan publik
2. Untuk mengetahui peran masyarakat dalam membantu implementasi kebijakan pemerintah terkait masalah pelayanan publik
3. Untuk mengetahui lebih rinci dampak yang dihasilkan dari implementasi kebijakan tersebut

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat Indonesia dengan harapan terciptanya suatu kesadaran yang menyeluruh sebagai bentuk pembelajaran agar bisa menggunakan dan memahami dengan saksama suatu pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi evaluasi untuk kebijakan dan praktik pelayanan publik agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Sehingga pelayanan publik di Indonesia terlaksanakan dengan efesien.

DAFTAR PUSTAKA

Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1-8.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.

Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

[Laporan Akhir Survey Pelayanan Publik 2020.pdf \(kominfo.go.id\)](#)

Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.