**MANAJEMEN STRATEGI SEKTOR PUBLIK**

**NEW PUBLIC SERVICE (NPS)**

**PERSPEKTIF MUTAKHIR DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh : *Muhammad Sultan Syaifullah***

***2156041038***

***Reg. Mandiri***

*Abstrak*

*Artikel ini membahas tentang New Public Service (NPS). New Public Service menawarkan stndar pelayanan yang partisipatif, transparan, dan akuntabel. Ada Sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan NPS yaitu : Tangable, Reability, Responsivennes, Competence, courtesy, credibility, Security, Access, Communication, Understanding the costumer.*

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Di Indonesia, terdapat sejumlah masalah tentang ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah, keinginan dan harapan yang tidak didengar, hak-hak yang ditekan, aspek dan kesempatan publik yang dihambat, adanya dominasi hak-hak rakyat, mengandung kekerasan terhadap rakyat, bertindak represif dan lupa bahwa kedaulatan ini adalah milik rakyat, bahkan pilihan-pilihan kebutuhan publik dan suara-suara demokrasi yang substansial telah ditinggalkan atau diabaikan begitu saja bagi para pejabat. Padahal, pejabat politik ada karena adanya rakyat yang memiliki hak pilih sebagai instrumen penting dalam menggagas wacana pemerintahan ke depan. Selain itu, birokrasi di negara kita masih jauh dari kata milik rakyat, terbukti dengan banyaknya harapan warga negara yang berakhir pada kekuasaan birokrasi yang bertumpu pada hirarki, tidak efisien, tidak efektif, tidak transparan, dan bahkan menjurus pada praktik-praktik patrimonialisme yang memproteksi (memberikan keistimewaan pada seseorang) dan mengutamakan ras, suku, etnis, afiliasi partai politik.

NPS lahir sebagai anti tesis dan mencoba mengkritisi New Public Management (NPM) yang dianggap gagal di banyak negara. Kenyataannya, banyak negara berkembang, termasuk Indonesia dan negara-negara miskin, seperti negara-negara di benua Afrika, yang gagal menerapkan konsep NPM karena tidak sesuai dengan landasan ideologi, politik, ekonomi, dan sosial-budaya negara yang bersangkutan. Akhirnya, negara tersebut tetap miskin dan tidak menunjukkan tanda-tanda kemajuan. Dalam praksisnya, pemerintah dalam pelayanan publik harus memperhatikan ide brilian yang digagas oleh paradigma baru pelayanan publik karena membawa pesan moral sebagaimana dituntut oleh masyarakat kontemporer saat ini.

Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, pilihan "Pelayanan Publik Baru (New Public Service (NPS)" dapat menjanjikan perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Penerapan konsep ini cukup menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengarkan suara publik dalam berpartisipasi dalam pengelolaan pemerintahan.

1. **Identifikasi Masalah**

Pola pelayanan lama dalam dunia birokrasi yang bercirikan hirarki, tidak efisien, tidak efektif, kurang transparan, dan bahkan mengarah pada praktik patrimonial yang melindungi (memberikan keistimewaan pada seseorang) dan mengutamakan ras, suku, etnis, afiliasi partai politik akan terus terjadi jika paradigma berpikirnya seperti itu.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana memperkenalkan pelayanan baru dalam dunia birokrasi agar birokrasi menjadi efisien, efektif, transparan, dan adil bagi semua masyarakat.

1. **Tujuan Penulisan**

Untung mengetahui paradikma dan konsep baru dalam pelayanan publik

**KONSEP DAN PEMBAHASAN**

1. **Konsep**

Tulisan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt yang berjudul The New Public Service: Melayani, Bukan Mengarahkan dapat digunakan untuk mengetahui perkembangan paradigma administrasi negara klasik ke administrasi negara kontemporer, sejak kemunculannya, buku ini mendapat respon positif dari para sarjana administrasi negara karena dianggap mampu memberikan perspektif alternatif dalam memandang administrasi negara, dari buku inilah konsep New Public Service mulai dikenal.

Denhardt dan Denhardt mencoba membagi paradigma Administrasi Negara ke dalam tiga kelompok besar, yaitu paradigma Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS). Menurut Denhardt dan Denhardt, paradigma OPA dan NPM kurang relevan dalam menempatkan isu-isu publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi Negara, sehingga diperlukan paradigma baru yang kemudian disebut sebagai NPS. Hal ini dimaksudkan agar keberadaan NPS akan membuat isu-isu publik menjadi semakin tidak publik.

Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, mengapa paradigma lama seperti NPM bisa gagal dalam mengatasi masalah publik adalah karena dalam pandangan NPM, organisasi pemerintah diibaratkan sebagai kapal. Paradigma mengarahkan dan bukan mendayung ala NPM dikritik oleh Denhardt dan Denhardt sebagai paradigma yang melupakan siapa sebenarnya pemilik kapal tersebut. Pemerintah seharusnya memfokuskan upayanya untuk melayani dan memberdayakan warga negara karena merekalah pemilik 'kapal' tersebut.

1. **Pembahasan**

Akar dari NPS dapat ditelusuri dari berbagai gagasan tentang demokrasi. NPS berakar pada beberapa teori, yang meliputi: 1. Teori kewarganegaraan demokratis; perlunya keterlibatan warga negara dalam pembuatan kebijakan dan pentingnya musyawarah untuk membangun solidaritas dan komitmen untuk menghindari konflik. 2. Model komunitas dan masyarakat sipil; mengakomodasi peran masyarakat sipil dengan membangun kepercayaan sosial, kohesi sosial, dan jaringan sosial dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis. 3. Teori organisasi humanis dan administrasi publik baru; administrasi publik harus fokus pada organisasi yang menghargai manusia dan merespon nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya. 4. Administrasi publik postmodern lebih mengutamakan dialog (dirkursus) tentang teori dalam memecahkan masalah publik daripada menggunakan perspektif satu cara terbaik.

Cara pandang yang paling diharapkan pada masa sekarang ini yang mana akan mewujudkan good governance dalam birokrasi adalah cara pandang New Public Service. NPS adalah paradigma yang berdasar atas kosep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan norma-norma yang ada di masyarakat.

Gagasan Denhardt & Denhardt tentang New Public Service (NPS) menegaskan bahwa pemerintah tidak boleh dijalankan seperti perusahaan, melainkan melayani publik secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini :

1. Nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
2. Nilai-nilai ini memberikan energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggung jawab; 2. Nilai-nilai tersebut memberikan energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggung jawab.

Oleh karena itu pegawai pemerintah dan pegawai birokrat harus senantiyasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat ataupun warga. Dalam model model pelayanan publik model baru, pelayanan publik didasarkan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya hak-hak yang egaliter dan setara di antara warga negara, karena pada dasarnya rakyat (demos) yang merupakan pemegang kekuasaan tertinggi (kratein), memiliki konsekuensi logis pada konsep bahwa dari statusnya di alam, hingga statusnya sebagai warga negara, manusia memiliki hak-hak yang karena kodratnya tidak akan dapat dirampas, diingkari dan atau dilanggar (inalienable, tidak dapat dicabut, tidak dapat diganggu gugat) oleh siapapun yang sedang berkuasa. ) oleh siapapun yang berkuasa.

 Penerapan konsep ini cukup menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengarkan suara publik dalam berpartisipasi dalam pengelolaan pemerintahan. Tidak mudah meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur dalam konsep administrasi lama, dan lebih memilih untuk mengarahkan, menghargai pendapat seperti yang disarankan oleh konsep NPS.

 Standar Pelayanan Publik yang Partisipatif, Transparan dan Akuntabel Keberhasilan dalam mengimplementasikan konsep standar pelayanan publik yang minimal dan berkualitas membutuhkan dimensi-dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas. Terdapat sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut:

1. Tangible; yang menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. Reability; merupakan kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan apa yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsiveness; kesediaan untuk membantu penyedia layanan untuk bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan.
4. Competence; tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. Courtessy; sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan dan bersedia melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Credibility; sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, Layanan yang diberikan harus terjamin dan bebas dari bahaya dan risiko.
8. Akses; adanya kemudahan untuk dihubungi dan didekati.
9. Komunikasi; kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Understanding the customer; berusaha semaksimal mungkin untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kesepuluh konsep ini menekankan bagaimana model manajemen penyediaan pelayanan publik yang terstandarisasi dalam mengelola sektor publik yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik yang sukses idealnya menetapkan (1) Tujuan; pejabat publik harus mengetahui apa ide utamanya, tujuan harus berakar kuat pada tindakan sehari-hari dan perencanaan jangka panjang organisasi yang bersangkutan, penyedia layanan publik setiap saat harus mencontohkan misi dan "street level bureaucracy" dikendalikan untuk melakukannya."birokrasi tingkat jalanan" dikendalikan untuk melakukannya. (2) Karakter; penyedia layanan memiliki rasa yang kuat tentang siapa mereka dan apa yang penting. (3) Keputusan; organisasi yang melakukan sesuatu, mencapai tujuan dan menunjukkan karakter melalui penggunaan aturan yang luas atas alat manajemen.

Denhardt dan R.B. Denhardt (2003), menyarankan untuk meninggalkan prinsip-prinsip paradigma OPA dan paradigma NPM, beralih pada prinsip-prinsip paradigma NPS dalam administrasi publik, yaitu birokrat/administrator harus :

1. Melayani daripada mengarahkan (Service rather than steer)
2. Mengutamakan kepentingan publik (seek the public interest)
3. Menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan (Value citizenship over enterpreneurship).
4. Berpikir secara strategis, dan bertindak secara demokratis;
5. Melayani warga negara, bukan pelanggan (serve citizen not customer)
6. Mengakui bahwa akuntabilitas itu tidak sederhana (recognize that accountability is not simple)
7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (value people, not just productivity)

**KESIMPULAN**

Dengan demikian dari paradigma tersebut paradigma pelayanan publik baru Penulis berpendapat bahwa semua itu menekankan pada partisipasi warga dalam merumuskan program pelayanan publik yang berpihak pada kebutuhan warga, memiliki kesamaan hak, memberikan kesempatan partisipasi publik dan transparansi penyedia layanan dalam berhubungan dengan warga, akuntabilitas yang sesuai dengan program, norma dan pelaksanaan yang dilakukan oleh institusi birokrasi selama ini. Paradigma pelayanan publik minimal yang harus diterapkan oleh penyelenggara kepada pengguna merupakan akumulasi dari berbagai program yang berorientasi pada pilihan dan suara publik sebagai cerminan dari perjuangan yang digalakkan oleh pemerintah menuju paradigma pelayanan publik yang mau mendengar suara warga sebagai pertimbangan dalam memutuskan setiap kebijakan pelayanan publik, termasuk pelayanan perijinan dan sejenisnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Endang Larasati.Akuntablitas dalam New Public Service Paradigm diIndonesia

Janet V. Denhardt and Robert B. Denhardt.2007NEW PUBLIC SERVICEEXPANDED EDITION SERVING, NOT STEERING byM.E. Sharpe, Inc.

Kariono, M. Si. Paradigma Baru Pelayanan Publik – BPPT Provinsi SumateraUtara. <http://bppt.sumutprov.go.id/media-pptprovsu/news/342-paradigma-baru-pelayananpublik>

Khairul Muluk NEW PUBLIC SERVICE DAN PEMERINTAHAN LOKALPARTISIPATIF Staf Pengajar Administrasi Publik UniversitasBrawijaya Kandidat Doktor Ilmu Administrasi di UniversitasIndonesia

Sri Yuliani . New Public Service : Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen. Artikel ini dimuat dalam SPIRIT PUBLIK – Jurnal IlmuAdministrasi Negara FISIPUNS. Vol. 3 No.1 Th.2007 - Program Studi Administrasi Negara FISIP UNS