

## REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI NEGARA BERKEMBANG DAN NEGARA MAJU

Karmanis<sup>\*)</sup>

<sup>\*)</sup> Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University August 17 1945, Semarang-Indonesia

### Abstrak

Pelaksanaan pelayanan publik sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah. Mereka berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dimana penyediaan pelayanan publik sebagai menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Analisis data yakni: reduksi data, penyajian data, dan penerikan kesimpulan. Keabsahan data: derajat kepercayaan, keteralihan, ketergantungan, kepastian. Hasil kajian, Dalam pelayanan publik pemerintah Malaysia mengadopsi beberapa nilai-nilai etis ke dalam manajemen sumber daya manusia (aparatus). Melalui *management integrity committees*, yang diwujudkan dalam *The Twelve Pillars* yang meliputi: Menghargai nilai waktu; Keberhasilan karena ketekunan atau kegigihan; Senang bekerja keras; Kesederhanaan; Memiliki karakter yang baik; Kekuatan keramahan; Kekuatan contoh yang kongkrit; Kewajiban melakukan tugas; Kearifan ekonomi; Kesabaran; Perbaikan talenta; Kesenangan untuk terus menghasilkan. Vietnam merupakan negara yang cukup berkembang dalam melakukan reformasi birokrasi pelayanan khususnya pelayanan dalam hal membuka bisnis atau strating a business. Vietnam memiliki keunggulan tersendiri yaitu dari segi biaya dan prosedur. Walaupun sedikit melalui prosedur online, dibandingkan Indonesia Vietnam lebih unggul karena membutuhkan instansi yang lebih sedikit daripada Indonesia. Masyarakat Jepang telah menyadari secara menyeluruh perannya sebagai abdi negara untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanannya kepada masyarakat. Ada suatu kebanggaan jika mereka bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kondisi ini, telah terjadi sejak lama dan membudaya dalam masyarakat Jepang. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Jepang bukan hanya sebatas penyediaan prasarana/sarana. Pelayanan Publik dapat berjalan baik karena pemerintah yang cepat melihat dan membaca kebutuhan masyarakatnya, serta peran aktif masyarakat dalam membantu jalannya Pelayanan Publik.

**Kata Kunci:** Reformasi, Pelayanan Publik, Pemerintah

### Abstract

*Implementation of public services as one of the responsibilities of the government. They are obliged to serve every citizen to fulfill their basic rights and needs. Where the provision of public services as completing a good administration or service of goods and services. This study uses a qualitative approach, data analysis, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity: degree of trustworthiness, transferability, dependability, certainty. The results of the study, in public services the Malaysian government adopted several ethical values into human resource management (apparatus). Through management integrity committees, which are embodied in The Twelve Pillars, which include: Appreciating the value of time; Success is due to perseverance or persistence; Happy to work hard; Simplicity; Have good character; The power of hospitality; The power of a concrete example; The obligation to perform the task; Economic wisdom; Patience; Talent*

*improvement; Pleasure to keep earning. Vietnam is a country that is quite developed in reforming the service bureaucracy, especially services in terms of opening a business or starting a business. Vietnam has its own advantages, namely in terms of costs and procedures. Even though there are few online procedures, compared to Indonesia, Vietnam is superior because it requires fewer agencies than Indonesia. The Japanese people have fully realized their role as state servants to provide the best quality in their services to the community. There is an honor if they can provide excellent service to the community. This condition, has occurred for a long time and is entrenched in Japanese society. The services provided by the Japanese Government are not only limited to providing infrastructure/facilities. Public services can run well because the government is quick to see and read the needs of its people, as well as the active role of the community in assisting the running of public services.*

**Keywords: Reform, Public Service, Government**

## **Pendahuluan**

Di Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi dimana rakyat memiliki / memegang kekuasaan tertinggi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara 1945. Dimana penyediaan pelayanan publik sebagai menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia tentang peningkatan pelayanan publik yang selalu menjadi perhatian umum.

Pelayanan publik memiliki tujuan bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh masyarakat, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/ KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain: Pelayanan Barang, Pelayanan

Administratif, Pelayanan Pembangunan, Pelayanan Utilitas, Pelayanan Kebutuhan Pokok, dan Pelayanan Kemasyarakatan.

Di Indonesia, pelayanan publik selama ini masih dinilai masyarakat sangat rumit dan bertele-tele, karena dalam memberikan pelayanan publik, birokrasi di Indonesia dibuat menjadi lebih sulit. Bahkan sudah menjadi rahasia umum dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia terkadang disalahgunakan oleh para birokrat, sebagian dari mereka menjadikan Pelayanan Publik sebagai sumber pendapatannya dengan meminta bayaran kepada masyarakat yang ingin urusannya di pemerintahan dapat diurus dengan cepat, sehingga menciptakan biaya tinggi. Oleh karena itu, Pelayanan Publik di kantor pemerintahan Indonesia masih terbilang buruk, walaupun saat ini, di era Jokowi Pelayanan Publik mulai berbenah dan perlahan bertambah baik dengan adanya Tim Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden No.87 Tahun 2016 tanggal 20 Oktober 2016.

Dengan demikian sebagai pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, salah satunya penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, sebagai perwujudan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional

dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## Kajian Konsep

### 2.1. Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik berhubungan dengan kebutuhan masyarakat, hal ini tertuang dalam Undang-Undang Dasar, salah satunya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, secara tersirat menggambarkan pentingnya negara memenuhi pelayanan publik. Seiring berkembang dan bertambahnya kebutuhan masyarakat membuat pemerintah sadar akan tanggung jawabnya dalam memenuhi pelayanan public. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai salah satu wujud komitmen pemerintah, pasal 4 dijelaskan mengenai asas-asas dari pelayanan publik yang apabila dianalisis lebih mendalam sangat berkaitan dengan prinsip transparansi dan partisipasi.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan mengenai asas-asas dari pelayanan publik yang apabila dianalisis lebih mendalam sangat berkaitan dengan prinsip transparansi dan partisipasi. Selain itu, dua prinsip tersebut sangat penting dalam mewujudkan *good governance* dan mendukung kebijakan maupun program yang dibuat oleh pemerintah.

### 2.2. Keterbukaan Informasi Publik dan Asas Transparansi

Dalam Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Kemudian, keterbukaan publik merupakan hak asasi dari

setiap warga negara. Untuk itu publik berhak memperoleh informasi, salah satunya mengenai proses kebijakan publik, anggaran, pengawasan dan evaluasinya. Adanya keterbukaan tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah serta menilai kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Keterbukaan publik merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Salah satu contohnya, pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan main serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung.

Selain itu, dengan adanya keterbukaan publik dan transparansi dapat membentuk suatu *check and balance* dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi adalah penegakan hukum yang mantap dan pemberantasan praktik KKN. Karena apabila transparansi rendah akan memberikan peluang dan kesempatan para penegak hukum dan pejabat publik untuk menyalahgunakan kekuasaan.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan perbandingan antara negara di Indonesia, Vietnam, Malaysia, dan Jepang. Metode penelitian ini mengutamakan data sekunder dengan teknik studi kepustakaan. Dalam

mengkajinya menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif untuk memperoleh kesimpulan yang benar.

## Hasil Dan Pembahasan

### 4.1. Pelayanan Publik di Negara Malaysia

Pemerintah Malaysia mengadopsi beberapa nilai-nilai etis ke dalam manajemen Sumber Daya Manusia (aparatur). Melalui *Management Integrity Committees*, negara tersebut berusaha menciptakan sistem administrasi dan aparat pemerintah yang efisien dan disiplin dengan tingkat integritas yang tinggi melalui praktek-praktek yang beretika serta mengatasi berbagai masalah dan kelemahan yang berkaitan dengan korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, deviasi hukum, dan sebagainya.

Komite tersebut diberi tugas untuk menyusun dan menegakkan sistem kerja dan aparat yang memiliki nilai-nilai: Patut dipercaya; Bertanggung jawab; Jujur; Dedikasi; Moderat; Rajin; Bersih; Mampu bekerjasama; Bisa dihormati/disegani; dan Respek dan berterima kasih.

Nilai-nilai tersebut selanjutnya dijadikan sebagai pilar pelayanan publik yang dikenal dengan "*The Twelve Pillars*" (Ibrahim, 1999), yang meliputi: Menghargai nilai waktu; Keberhasilan karena ketekunan atau kegigihan; Senang bekerja keras; Kesederhanaan; Memiliki karakter yang baik; Kekuatan keramahan; Kekuatan contoh yang kongkrit; Kewajiban melakukan tugas; Kearifan ekonomi; Kesabaran; Perbaikan talenta; Kesenangan untuk terus menghasilkan.

Nilai-nilai dan pilar tersebut diterapkan secara konsisten dalam proses rekrutmen, seleksi, promosi, dan penentuan gaji aparat. Untuk posisi-posisi top management, seorang calon harus memenuhi beberapa kualifikasi dasar seperti (1) tuntutan kompetensi, (2) kualitas personal, (3) kualifikasi akademis,

latar belakang pengalaman, dan kontribusinya, serta (4) kriteria kompetensi khusus untuk top management. Untuk kualifikasi terakhir (*top management*) antara lain meliputi kompetensi kunci seperti (1) kepemimpinan dan pemberdayaan, (2) kapasitas intelektual, (3) keterampilan manajemen dan perencanaan strategis, (4) komunikasi dan keterampilan interpersonal, (5) keterampilan manajemen SDM, (6) dan *output* kinerja

### Pelayanan Publik di Vietnam

Vietnam merupakan negara berkembang dengan ekonomi yang cukup besar dengan GDPnya sendiri didorong dari sektor investasi dan industri yang terus meningkat. Menurut World Bank di situs Easy of doing business. Vietnam merupakan negara yang cukup berkembang dalam melakukan reformasi birokrasi pelayanan khususnya pelayanan dalam hal membuka bisnis atau *starting a business*. Di bandingkan dengan negara asia tenggara lainnya seperti Indonesia Vietnam memiliki keunggulan tersendiri yaitu dari segi biaya dan prosedur. Walaupun sedikit melalui prosedur online, dibandingkan Indonesia Vietnam lebih unggul karena membutuhkan instansi yang lebih sedikit daripada Indonesia. Sehingga dari variabel diatas membuat negara Vietnam memiliki pertumbuhan PDB dan Rangkings Easy of Doing Business yang lebih tinggi dibandingkan Indonesia.

Dalam segi prosedural Vietnam lebih sedikit dari Indonesia, Vietnam mempunyai 8 tahapan, sedangkan Indonesia mempunyai 11 langkah. Akan tetapi dari segi *e-government* Indonesia lebih banyak prosedur yang dilakukan melalui *online starting a business* adalah sebesar 16 hari dan lebih banyak dibandingkan dengan Indonesia yang 13 hari. Sedangkan dari segi biaya yang dibutuhkan Indonesia lebih banyak daripada Vietnam.

Berikut adalah tabel perbandingan *starting a business* Vietnam dan Indonesia

Indikator <i>Starting a business</i>	Vietnam	Indonesia
Prosedur (Jumlah)	8	11
Waktu (Hari)	16	13
Biaya	5.6	5.7

Sumber: *World Bank Doing Business, 2019*

Dari segi prosedural Vietnam lebih sedikit dari Indonesia, Vietnam mempunyai 8 **tahapan, sedangkan Indonesia mempunyai 11 langkah. Akan tetapi dari segi e-government** Indonesia lebih banyak prosedur yang dilakukan melalui online *starting a business* adalah sebesar 16 hari dan lebih banyak dibandingkan dengan Indonesia yang 13 hari. Sedangkan dari segi biaya yang dibutuhkan Indonesia lebih banyak daripada Vietnam. Dari sisi pelayanan publik, pengusaha atau masyarakat yang ingin mendaftarkan atau membuat perusahaan bisnis sendiri langsung dibantu oleh Instansi pemerintah Vietnam yaitu kantor registrasi bisnis. Sedangkan di Indonesia harus melalui notaris terlebih dahulu. Dalam mengurus pendaftaran perusahaan bisnis Vietnam mempunyai lebih sedikit instansi yang dibutuhkan daripada di Indonesia. Vietnam hanya 3 yaitu : Dinas Pendaftaran Bisnis; Kantor Pajak; dan Dinas urusan tenaga kerja.

Sedangkan Indonesia membutuhkan banyak instansi ada 5, yaitu : Notaris; Kementerian Hukum dan HAM; Kantor Pajak; Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu; dan Dinas Tenaga Kerja

### Pelayanan Publik di Jepang

Birokrasi memiliki fungsi dan peran yang sangat penting di dalam masyarakat, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan publik. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan 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.

Implementasi Pelayanan Publik di setiap negara tentunya berbeda, begitu juga di antara negara berkembang dengan negara maju seperti Indonesia dan Jepang. Baik buruknya kualitas Pelayanan Publik merupakan parameter yang paling mendasar dalam mengukur efektivitas sebuah birokrasi pemerintahan. Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia masih sangat rendah baik pada tingkat kebijakan maupun implementasi peraturan. Rendahnya kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia (SDM). Banyak masalah penting yang terjadi di lapangan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik itu sendiri.

Berdasarkan data Ombudsman RI tahun 2015, terdapat 6.859 laporan masyarakat yang masuk terkait kinerja aparatur pemerintah, dan ada sepuluh institusi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat, diantaranya pemerintah daerah, kepolisian, lembaga pendidikan negeri, perbankan, dan kejaksaan. Untuk mengoptimisasi Pelayanan Publik oleh birokrasi pemerintahan bukan suatu pekerjaan yang mudah, mengingat optimalisasi menyangkut banyak aspek yang telah membudaya dalam birokrasi pemerintahan sejak dahulu. Dimana salah satu aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif.

Permasalahan utama Pelayanan Publik pada dasarnya berkaitan dengan

peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, antara lain pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, kelembagaan serta adanya konsep yang jelas.

Di Indonesia, pelayanan publik selama ini masih dinilai masyarakat sangat rumit dan berbelit-belit, karena dalam memberikan pelayanan publik, birokrasi di Indonesia dibuat menjadi lebih sulit. Bahkan tidak menjadi rahasia umum dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia terkadang disalahgunakan oleh petugas, sebagian dari mereka menjadikan Pelayanan Publik sebagai sumber pendapatannya dengan meminta bayaran kepada masyarakat yang ingin urusannya di pemerintahan dapat diurus dengan cepat, sehingga menciptakan biaya tinggi. Oleh karena itu, Pelayanan Publik di kantor pemerintahan Indonesia masih terbilang buruk, walaupun Presiden Jokowi, Pelayanan Publik mulai berbenah dan perlahan bertambah baik dengan salah satunya diwujudkan adanya Tim Sapu Bersih Pungutan Liar (*Saber Pungli*) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden No.87 Tahun 2016 tanggal 20 Oktober 2016.

Pelayanan Publik di Jepang, Pelayanan Publik dirasakan oleh masyarakatnya telah berada pada tahap memuaskan. Pelayanan Publik yang ada baik di bidang pelayanan secara langsung kepada masyarakat ataupun dalam peran birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan telah berjalan secara efektif dan efisien. Kualitas yang prima pada Pelayanan Publik di Jepang dipengaruhi oleh SDM yang berkualitas, dimana aparatur negara sebagai pelaksana Pelayanan Publik di Jepang berkedudukan sebagai aparatur negara memiliki kapabilitas dan kualitas yang baik.

Proses seleksi untuk menjadi aparat negara dilakukan melalui penyeleksian yang memiliki standar dan sistem evaluasi. Selain itu, profesi aparat pemerintah dalam pandangan masyarakat Jepang memiliki prestise yang tinggi, sehingga banyak dari lulusan universitas-universitas terkenal di Jepang, terutama

Universitas Tokyo dan Universitas Kyoto memilih untuk mengikuti seleksi tersebut untuk menjadi aparat pemerintah.

Selain itu, sebagian masyarakat Jepang telah menyadari secara menyeluruh perannya sebagai abdi negara untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanannya kepada masyarakat. Ada suatu kebanggaan jika mereka bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kondisi ini, telah terjadi sejak lama dan membudaya dalam masyarakat Jepang. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Jepang bukan hanya sebatas penyediaan prasarana/sarana.

Dari sisi administrasi dan birokrasi pun diberikan pelayanan secara profesional dan memadai. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Para pegawai pemerintahan akan tersinggung apabila kita memberikan uang terima kasih atau tip atas pelayanan cepat yang telah mereka berikan. Di Jepang pelayanan yang optimal merupakan salah satu kunci keberhasilan Jepang dalam membangun negaranya menjadi lebih maju. Banyak dimanjakan oleh berbagai kemudahan dan fasilitas Pelayanan Publik di Negeri Sakura, seperti pembuatan *residence card* atau KTP istilahnya di Indonesia, kartu asuransi, dan lain lain. Contoh di Jepang sebagai penduduk muslim (pendatang) yang tergolong minoritas, perkembangan penyediaan layanan bagi muslim yang tinggal di Jepang sangat baik. Dalam hal ini pemerintah sangat cepat dalam menjawab dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pendatang maupun penduduk asli yang bermukim di Jepang. Pelayanan Publik dapat berjalan baik karena pemerintah yang cepat melihat dan membaca kebutuhan masyarakatnya, serta peran aktif masyarakat dalam membantu jalannya Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian di atas, kondisi Pelayanan Publik di Indonesia masih sangat buruk dan masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki terkait masalah pelayanan terhadap publik. Gambaran umum pelayanan di Indonesia masih diwarnai dengan adanya tindakan pungutan liar, pelayanan yang berbelit-

belit, penyelenggara pelayanan yang tidak ramah, serta praktek KKN yang masih sering ditemukan. Buruknya Pelayanan Publik juga diperparah oleh rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengingatkan para pejabat publik termasuk Aparatur Sipil Negara (ASN) agar bekerja lebih profesional.

Semoga kedepannya pemerintah dan masyarakat di Indonesia dapat bekerja sama dalam menciptakan Pelayanan Publik yang lebih baik. Mental ingin selalu dilayani harus dibuang jauh-jauh oleh para pelaku penyedia fasilitas Pelayanan Publik di Indonesia. Lakukan yang terbaik untuk masyarakat, karena sebagai petugas Pelayanan Publik digaji dari masyarakat pengguna Pelayanan Publik tersebut..

### **Pelayanan Publik di Indonesia**

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak selamanya berjalan sebagaimana yang diharapkan dalam Undang-Undang dan ketentuan yang mengatur, apalagi dalam konteks reformasi pelayanan publik di pusat dan daerah saat ini yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal organisasi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Ada beberapa tantangan dan kendala dalam reformasi pelayanan publik, sebagaimana diidentifikasi sebagai berikut: (a) Excessive altruism (Manusia ½ Dewa) yang diperankan oleh Kepala Daerah. (b) Euforia pelayanan menjejat rekor dan penghargaan. (c) Efek vapisasi (penguapan) ide kepala daerah tidak dapat diterjemahkan oleh bawahan menjadi kebijakan operasional. (d) Overlap peraturan dan pungutan-pungutan baru (Peraturan daerah/PERDA bermasalah). (e) Etos kerja yang cenderung status quo dan tidak mau menerima perubahan (resistant to change). (f) Budaya risk aversion (tidak menyukai risiko). (g) Keterbatasan kemampuan staf pemerintah daerah/PEMDA untuk melakukan analisis dalam pembuatan standar pelayanan/SP yang akurat. (h) Belum mengakomodasi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus (cacat, jompo, wanita hamil). (i) Belum ada insentif dan disinsentif bagi

petugas pelayanan yang menunjukkan kinerja yang tinggi, atau sebaliknya. (j) Standar Pelayanan yang belum berbasis teknologi informasi/TI masih membuka kontak langsung antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat pemerintah (rawan diskriminasi, korupsi, kolusi, nepotisme/KKN).

Salah satu langkah pro-aktif dari pemerintah dan pemerintah daerah adalah membuat regulasi/kebijakan yang implementatif sebagai upaya dalam mendukung akselerasi reformasi pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik ini memuat beberapa hal penting sebagai berikut: (a) Payung hukum dan jaminan konstitusional bagi masyarakat. (b) Pedoman bagi penyedia layanan. (c) Sebagai "kontrak" antara pengguna dan penyedia layanan. (d) Jaminan keberlanjutan strategi/jurus Pengepungan 8 Penjuru Mata Angin: (1) Samsat Drive thru, (2) Samsat Delivery, (3) Samsat Link, (4) Samsat Corner di Mall, (5) Samsat Keliling, (6) SIM Corner. (7) Samsat Payment Point. (8) Pelayanan Terpadu 1 Atap 1 Pintu (Perpres Nomor 27 Tahun 2009). (9) Perkuat mind-set & culturesumber daya manusia/SDM pelayanan untuk mengimbangi sisi procedural (SP). Salah satu permasalahan yang berulang di negeri ini adalah pelayanan publik yang kurang memuaskan.

Diantara faktor yang memicu adalah buruknya prosedur birokrasi, sehingga hal mendesak yang harus dilakukan adalah reformasi birokrasi. Hal ini ditujukan untuk perbaikan pelayanan publik yang prima, yang dapat memuaskan pengguna layanan. Buruknya birokrasi di sektor publik selama ini salah satunya disebabkan oleh mindset aparturnya, yang masih belum memiliki mental melayani, tetapi cenderung ingin dilayani. Mental melayani ini kemudian menjadi penting untuk diinternalisasikan ke dalam diri aparat birokrasi agar mereka energik dalam memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.

Pengawasan dan partisipasi masyarakat merupakan kekuatan utama dalam memacu pelayanan publik untuk semakin berkualitas dan memperkokoh penerapan e-government pada setiap bidang penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya kontrol dan partisipasi, masyarakat dapat mengakses dengan mudah data yang terkait dengan kepentingan publik, karena adanya keterbukaan data.

Dengan demikian berbagai macam metode ataupun sistem untuk meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik dapat ditempuh, namun pada akhirnya sangat tergantung pada faktor utama, yakni komitmen penyelenggara, perubahan mindset dan kepercayaan (*trust*).

### **Tantangan dan Kendala Reformasi Pelayanan Publik**

Terdapat sejumlah tantangan dan kendala dalam reformasi pelayanan publik, sebagaimana diidentifikasi sebagai berikut: (a) Excessive altruism (Manusia ½ Dewa) yang diperankan oleh Kepala Daerah. (b) Euforia pelayanan mengejar rekor dan penghargaan. (c) Efek vapisasi (penguapan) ide kepala daerah tidak dapat diterjemahkan oleh bawahan menjadi kebijakan operasional. (d) Overlap peraturan dan pungutan-pungutan baru (Peraturan daerah/PERDA bermasalah). (e) Etos kerja yang cenderung status quo dan tidak mau menerima perubahan (*resistant to change*). (f) Budaya risk aversion (tidak menyukai risiko). (g) Keterbatasan kemampuan staf pemerintah daerah/PEMDA untuk melakukan analisis dalam pembuatan standar pelayanan/SP yang akurat. (h) Belum mengakomodasi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus (cacat, jompo, wanita hamil). (i) Belum ada insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang menunjukkan kinerja yang tinggi, atau sebaliknya. (j) Standar Pelayanan yang belum berbasis teknologi informasi/TI masih membuka kontak langsung antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat pemerintah

(rawan diskriminasi, korupsi, kolusi, nepotisme/KKN).

Ada empat unsur pokok dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi agar pelayanan menjadi prima. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan 6 (enam) strategi dalam meningkatkan pelayanan publik, meliputi: 1) Deregulasi dan Debirokratisasi di bidang pelayanan publik, 2) peningkatan profesionalisme pejabat di bidang pelayanan publik, 3) korporatisasi unit pelayanan publik, 4) pengembangan dan pemanfaatan e-government bagi instansi pelayanan publik, 5) peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik, dan 6) pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Berbagai macam metode ataupun sistem untuk meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik dapat ditempuh, namun pada akhirnya sangat tergantung pada faktor utama, yakni komitmen penyelenggara, perubahan mindset dan kepercayaan (*trust*).

### **Kesimpulan**

Pelaksanaan pelayanan publik sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dimana penyediaan pelayanan publik sebagai menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Dalam pelayanan public pemerintah Malaysia mengadopsi beberapa nilai-nilai etis ke dalam manajemen Sumber Daya Manusia (aparatur). Melalui *Management Integrity Committees*, yang diwujudkan dalam *The Twelve Pillars* yang meliputi: Menghargai nilai waktu; Keberhasilan karena ketekunan atau kegigihan; Senang bekerja keras; Kesederhanaan; Memiliki karakter yang baik; Kekuatan keramahan; Kekuatan contoh yang kongkrit; Kewajiban

melakukan tugas; Kearifan ekonomi; Kesabaran; Perbaikan talenta; Kesenangan untuk terus menghasilkan.

Vietnam merupakan negara berkembang dengan ekonomi yang cukup besar dengan GDPnya sendiri didorong dari sektor investasi dan industri yang terus meningkat. Menurut World Bank di situs Easy of doing business. Vietnam merupakan negara yang cukup berkembang dalam melakukan reformasi birokrasi pelayanan khususnya pelayanan dalam hal membuka bisnis atau *strating a business*. Di bandingkan dengan negara asia tenggara lainnya seperti Indonesia Vietnam memiliki keunggulan tersendiri yaitu dari segi biaya dan prosedur. Walaupun sedikit melalui prosedur online, dibandingkan Indonesia Vietnam lebih unggul karena membutuhkan instansi yang lebih sedikit daripada Indonesia.

Masyarakat Jepang telah menyadari secara menyeluruh perannya sebagai abdi negara untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanannya kepada masyarakat. Ada suatu kebanggaan jika mereka bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kondisi ini, telah terjadi sejak lama dan membudaya dalam masyarakat Jepang. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Jepang bukan hanya sebatas penyediaan prasarana/sarana.

Dari sisi administrasi dan birokrasi pun diberikan pelayanan secara profesional dan memadai. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Para pegawai pemerintahan akan tersinggung apabila kita memberikan uang terima kasih atau tip atas pelayanan cepat yang telah mereka berikan. Di Jepang pelayanan yang optimal merupakan salah satu kunci keberhasilan Jepang dalam membangun negaranya menjadi lebih maju. Banyak dimanjakan oleh berbagai kemudahan dan fasilitas Pelayanan Publik di Negeri Sakura, seperti pembuatan *residence card* atau KTP istilahnya di Indonesia, kartu asuransi, dan lain lain. Pelayanan Publik dapat berjalan baik karena pemerintah yang cepat melihat dan membaca kebutuhan masyarakatnya, serta peran

aktif masyarakat dalam membantu jalannya Pelayanan Publik.

#### Rekomendasi :

*Pertama*, penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi pemerintah, baik itu menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada *stakeholder*. Untuk itulah dilakukan berbagai strategi maupun upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut sekaligus mampu menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih.

*Kedua*, Penyelenggaraan pelayanan publik juga tidak semata-mata ditujukan pada pemenuhan hak-hak sipil warga negara dan pemenuhan kebutuhan dasarnya, akan tetapi juga dilakukan dengan seoptimal mungkin untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, yang memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel kepada *stakeholder* sebagai bagian dari paradigma baru administrasi publik.

*Ketiga*, Sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat maka pelayanan publik haruslah diselenggarakan seoptimal mungkin oleh pemerintah, bahkan sudah selayaknya pemerintah melakukan peningkatan pelayanan publik itu sebagai salah satu tuntutan untuk menciptakan konsep *good governance*. Peningkatan itu tentunya diharapkan juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder*, sehingga *stakeholder* akan semakin menaruh kepercayaan kepada pemerintah yang menciptakan produk-produk pelayanan publik lainnya.

*Keempat*, Peningkatan pelayanan itu juga tentunya harus dilakukan secara terus-menerus untuk memperbaiki berbagai kesalahan-kesalahan yang sering ditemui dan memberikan solusi terhadap pemecahannya.

**Daftar Pustaka**

- Haning, M. T. 2018. *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*
- Karmanis, 2019, *Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Semarang, Inti Wika
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI (1), 1–18.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik* . Bandung: Alfabeta.
- Satibi, Iwan. 2012, *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press
- Siagian, Sondang P. 2014. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Junni. 2018. *Manajemen Organisasi Publik* . Bandung: Pustaka
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik