

## **NYULI**

---

Volume 2

Nomor 2, Oktober 2021

Halaman 70 - 135

---

### **Inovasi, Pelayanan Publik Yang Berkualitas Menciptakan Good Governance**

**Benius**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya  
Email: [beniusrentak1965@gmail.com](mailto:beniusrentak1965@gmail.com)*

#### **Abstract**

Legally-formally, regulations regarding public services have been stipulated in various laws, including Law no. 25 of 2009 concerning Public Services, Law no. 23/2014 on Regional Government, as well as several Government Regulations as derivatives of the Public Service Law and the Regional Government Law. However, it is very unfortunate, because in reality the quality of public services performed by service provider organizations is still far from satisfactory. For this reason, a number of efforts are needed to encourage public service innovation through changes in mindset and cultural tools, optimization of one-stop integrated services, and partnership between local governments and the private sector.

*Keywords: Innovation, Quality Public Service, Good Governance.*

#### **Abstrak**

Secara legal-formal, pengaturan mengenai pelayanan publik telah tertuang dalam berbagai undang-undang antara lain UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta beberapa PP sebagai turunan UU pelayanan publik maupun UU Pemerintahan Daerah. Namun sangat disayangkan, karena pada kenyataannya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara pelayanan masih jauh dari memuaskan. Untuk itu, diperlukan sejumlah upaya guna mendorong timbulnya inovasi pelayanan publik melalui perubahan pola pikir dan perangkat budaya, optimalisasi pelayanan terpadu satu pintu, dan kemitraan Pemda dengan swasta.

*Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik Berkualitas, Good Governance.*

## I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* di setiap tatanan pemerintahan baik pemerintahan nasional maupun pemerintahan daerah, maka salah satu upaya yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan cara melakukan inovasi pelayanan publik terutama yang terkait pelayanan dasar masyarakat. Hal ini sangat mendasar dilakukan karena pelayanan publik yang berkualitas dapat mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan Publik merupakan isu strategis sebagai bagian dari hak dasar setiap warga Negara karena harus dipenuhi oleh negara. Karenanya pelayanan publik adalah esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial, ekonomi dan budaya yang pada akhirnya mewujudkan kesejahteraan rakyat serta menjadi tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik. Buruknya pelayanan publik yang dinikmati oleh masyarakat dikarenakan tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada masih cukup kuat watak mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*public oriented*), sehingga wajah birokrasi terkesan otoriter.

Dengan situasi birokrasi yang demikian, tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan terpola secara monarki, dimana pola tersebut jauh dari kesan demokrasi yang berkualitas, sehingga ujung-ujungnya hanya akan memunculkan kesan yang diskriminatif dan jauh dari keadilan sosial, ekonomi dan budaya.

Lahirnya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) telah memberikan jaminan bagi setiap warga negara untuk dapat mengakses dan mendapatkan pelayanan yang baik. Tentunya pelayanan yang baik tersebut diperoleh dari penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah.

Undang-Undang tersebut telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk menuntut kepada penyelenggara layanan atas kualitas layanan yang diberikan. Masyarakat dapat menggunakan instrumen tersebut untuk mendapatkan kepastian atas layanan publik yang berkualitas serta transparan dalam proses penyelenggaraannya. Setidaknya dengan adanya kedua Undang-Undang

tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik mendapatkan kepastian dalam hal pelayanan maupun kepastian hukum dalam proses penyelenggaraannya.

Harapan sekaligus tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas akan terfasilitasi dengan baik, jika penyelenggara layanan mampu menerjemahkan tugasnya sebagai pemberi pelayanan terhadap masyarakat. Karena tujuan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang disebutkan pada pasal 3, Pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan pelayanan publik. Ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan Keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik harus disertai dengan inovasi-inovasi baru dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat yang hendak menerima jasa pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggara layanan publik harus memiliki tiga indikator utama, yaitu responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Dengan terpenuhinya indikator tersebut, penyelenggara mampu menjembatani masyarakat sebagai penerima jasa layanan yang baik dan berkualitas serta tidak diskriminatif.

Proses pelayanan yang cepat, tepat dan biaya yang wajar, akan mendorong ketercapaian tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), sehingga penyedia layanan benar-benar menjadi *public oriented* seperti yang telah diamanatkan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hak warga negara dapat terpenuhi dengan baik serta berkeadilan sosial, ekonomi dan budaya.

## **II. PERMASALAHAN**

Pemikiran inovasi pelayanan publik yang berkualitas sebagai wujud dari reformasi birokrasi adalah sesuatu keharusan di era globalisasi saat ini, sementara itu proses reformasi birokrasi yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh Pemerintah, yang mencita-citakan *World Class Government* diharapkan tercapai di Tahun 2025. Karena itu, Inovasi pelayanan publik yang merupakan *output* dari reformasi birokrasi, idealnya harus tumbuh dari budaya

organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian setidaknya ada tiga masalah penting yang perlu disikapi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan akan sulitnya akses penyedia layanan ketika berhubungan dengan birokrasi.

### **III. ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH**

Dalam kaitannya dengan penyelenggara pelayanan publik yaitu birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik yang mencakup pelaksanaan berbagai kebijakan-kebijakan pemerintah dan program-program pembangunan, dalam kenyataannya birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan khususnya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit kepada masyarakat dalam menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri.

Guna mengeliminir kesan buruk terhadap birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain: (a) Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayomandan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan, (b) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu, (c) Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dan sebagai *change of agent* pembangunan, (d) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsive (Agus Suryono, 2005).

*Benius -*  
*Inovasi, Pelayanan Publik Yang Berkualitas Menciptakan Good Governance*

Dari pandangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam upaya mewujudkan birokrasi yang baik dan efisien perlu dipersiapkan aparat yang benar-benar memiliki *capability*, *competency*, dan memiliki *consistency* atau *coherency*.

Pelayanan publik adalah hak masyarakat dan merupakan tanggungjawab negara, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep tersebut, dapat dirumuskan bahwa ada hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapat pelayanan terus menerus, secara efisien dan membayar dengan harga wajar. Selanjutnya hak tersebut harus terwujud dengan tersedianya pelayanan kepada semua lapisan masyarakat. Bahkan hak itu dapat dituntut dengan paksa secara hukum untuk dilaksanakan. Sebaliknya pemberi pelayanan umum diberi kewenangan menjual jasa dengan mempergunakan sarana milik umum. Jadi prinsip dan hakekat pemberian kewenangan dimaksudkan untuk diabdikan demi kepentingan umum (Sedarmayanti, 1999: 198).

Selanjutnya dimensi kualitas pelayanan publik yang terpenting menurut Fitzsimmons (1994 :190), adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability*, yakni kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan;
- b. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat;
- c. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan-santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen;
- d. *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan,serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen; dan
- e. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lain seperti peralatan yang menunjang pelayanan publik.

Dengan demikian maka kemampuan inovasi suatu lembaga atau birokrasi ditentukan oleh sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: visi dan strategi, perekatan dasar kompetensi, penguatan informasi dan kecerdasan organisasi, orientasi pasar dan pelanggan, kreativitas dan manajemen gagasan, sistem dan struktur organisasi, dan manajemen teknologi.

Dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan di berbagai daerah di Indonesia, telah menerapkan IT sebagai bentuk pelayanan publik serta berbagai

dimensi dari kemampuan inovasi tersebut juga tampak jelas mempengaruhi keberhasilan inovasi yang diterapkan oleh daerah.

Jika dilihat dari gambaran umum permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana disajikan dalam permasalahan tersebut, maka kondisi tersebut jelas menunjukkan bahwa level capaian kinerja pelayanan sangat tidak optimal dan harus ditingkatkan serta diperbaiki kinerjanya. Penulis sangat yakin jika inovasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik melalui upaya yang sungguh-sungguh, dapat mencapai level pencapaian kinerja yang optimal. Oleh karena itu, prasyarat inovasi maupun inovasi-inovasi yang terencana dan terlembaga serta berlangsung terus-menerus mutlak harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Gagasan, terobosan dan pemikiran tahap awal untuk mengembangkan Inovasi dan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik harus dilakukan terencana dan terlembaga serta berlangsung terus-menerus yaitu melalui :

### **1. Perubahan (*reform*) *mindset* dan *culture set***

Perubahan *mindset* dan *culture set* menjadi prasyarat utama dalam melakukan inovasi pelayanan publik. *Mindset* sering dimaknai sebagai pola pikir seseorang yang akan berpengaruh pada pola kerja dan pola tindakan seseorang. Sedangkan *culture set* diartikan sebagai pola budaya, dalam hal ini budaya masyarakat dan aparatur pemerintah yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Perubahan pola pikir ini bukan hanya diwajibkan bagi pejabat dan petugas pemberi layanan, namun juga bagi masyarakat/penerima layanan publik.

Pada tahap awal, perubahan pola pikir dan budaya kerja dapat dipaksakan kepada target groups, dengan memberikan ganjaran dan hukuman. Namun melalui internalisasi yang terus-menerus, sifat paksaan tersebut lambat-laun tidak akan dirasakan karena berganti dengan munculnya kesadaran dari target groups itu sendiri untuk melayani pelanggannya dengan lebih baik.

Di beberapa institusi misalnya, bahkan melaksanakan pelatihan (*training*) untuk mengubah pola pikir pejabat dan anggotanya. Senada dengan itu, institusi PEMDA pun dapat melakukan hal yang sama, apakah melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim), diklat teknis, maupun diklat fungsional. Perubahan *mindset* dapat disusun dan disampaikan dalam

satumata DIKLAT tersendiri maupun dapat pula 'disisipkan' dalam mata DIKLAT lain yang sesuai.

## **2. Optimalisasi unit pelayanan terpadu satu pintu**

Di berbagai daerah sudah membentuk unit organisasi yang menangani pelayanan terpadu satu pintu. Namun harus diakui, kebijakan ini banyak dihadapkan pada tantangan di antaranya: Kurangnya aparatur terdidik, infrastruktur yang buruk, dan kerangka kerja kebijakan yang berbelit-belit (World Bank, 2012 dalam Marsono, 2014).

Karenanya, upaya mengoptimalkan kelembagaan PTSP menjadi tugas penting bagi pemerintah maupun pemerintah daerah. Peleburan (*amalgamation*) instansi atau organisasi yang dicanangkan pemerintah daerah untuk menangani PTSP mungkin akan menghasilkan organisasi yang ramping, namun yang terpenting penggabungan itu akan memberikan dampak nyata dalam progress investasi di daerah ke depan.

## **3. Kemitraan pemerintah daerah dengan swasta**

Praktik inovasi pelayanan publik di berbagai sektor harus diupaya dengan bekerjasama dengan berbagai pihak atau melakukan kemitraan dengan lembaga/instansi atau daerah dengan daerah/Negara lain. Inovasi tersebut di antaranya adalah untuk pengembangan dan pendampingan serta menyediakan berbagai komponen pelayanan publik.

Ada beberapa dukungan kebijakan dari Pemerintah untuk pelaksanaan program tersebut, di antaranya adalah: 1) Adanya perencanaan yang berperspektif; 2) Memasukan kegiatan Reformasi Birokrasi untuk pelayanan publik sebagai kegiatan strategis; 3) Komitmen pimpinan puncak untuk mendorong dimulainya proses reformasi birokrasi pelayanan publik di setiap aspek pemerintahan; 4) Rencana Pendekatan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat melalui *Call Center*.

## **IV. PENUTUP**

Di dalam inovasi birokrasi perlu adanya integrasi di semua lini, tidak hanya pada individu yang ada di dalam birokrasi tetapi sistem, lembaga maupun masyarakat perlu ada persamaan persepsi. Inovasi birokrasi untuk pelayanan publik bukan mustahil untuk diterapkan akan tetapi perlu adanya

sinergitas dari semua pihak melalui pengembangan nilai-nilai manajemen yang lebih maju.

Kebutuhan akan daya inovasi dalam organisasi menciptakan apa yang dikenal dengan "*intrapreneurship*", yaitu melalui *devolving power*, membuat unit "pabrik ide" yang bertugas mencari ide-ide baru, serta mencari dan merekrut pegawai-pegawai yang inovatif.

Pada ranah organisasi sektor publik termasuk PEMDA harus berupaya menerapkan kreativitas dan inovasi dalam melaksanakan tugasnya, yang terkait erat dengan pelayanan publik. Namun demikian, inovasi kebijakan dan pelayanan yang dilakukan di sektor publik sering dihadapkan pada persoalan pelik karena intervensi kebiasaan birokrasi yang cenderung negatif. Karena itu perlu upaya dan langkah-langkah untuk pencapaian tersebut seperti Perlu perubahan pola pikir & budaya kerja, peningkatan jumlah dan kualitas sarpras, penyusunan peraturan perundangan dan perlu membangun kemitraan pemerintah daerah dengan swasta untuk mendukung implementasi pelayanan publik yang semakin baik. Di samping itu pula, kreativitas dan inovasi merupakan dua elemen penting dalam konteks pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin baik (*excellent service*) dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat demi terwujudnya *Good Governance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albraw, Martin. 2007. *Birokrasi*. Diterjemahkan oleh M.Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Dwiyanto, Agus (ed). 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- , 2006. "Strategi Melakukan Reformasi Birokrasi Pemerintah di Indonesia", dalam Agus Dwiyanto (ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Said, M. Ma'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S., n.d. *Penataan Birokrasi Publik Memasuki Era Millenium*. Yogyakarta: Penerbit YPAPI.
- Thoha, Miftah. 2007. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Penerbit Insan Cendekia.

### Jurnal Ilmiah:

Syafuan Rozi. *Jurnal Model Reformasi Birokrasi, PPW LIPI, Tahun. 2000*.

### Peraturan Perundang-undangan:

UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Jurnal Model Reformasi Birokrasi, Syafuan Rozi, PPW LIPI, th. 2000.