

# Pengembangan Praktik Pelayanan Prima dalam Kebijakan Pemerintah

ARDIYAN SAPTAWAN

FISIP Univ Sriwijaya, Komplek UNSRI Indralaya,  
Jl. Sriwijaya Raya Plg-Prabumulih, 30662. Tlp/fax 0711-580572, 0711-364300

**Abstract:** In the practical Public Administration as an art is more develop than as a science of dichotomy of anminstration and poliitics in the Old Public Administration paradigm also in New Public Management paradigm, with the transformation of orientation to efficiency and effectiveness of economy as the spirit of the entrepreneurship through the idea of Reinventing Government. The turning point of Public Administration as Public Administration Sience got its powerful character through Public New Service hat seen the locus and the focus on the public services to the public as the owner of the state sovereignty. This symton picturisque and expressed the democratic principal in the public policy process. To gain a model for premium service, tne need of knowing the real-time condition of empowering and intervention of technology or new method will appear integrated and synergetic management between effectiveness and efficiency.

**Keywords :** *dichotomy administration and politics, Old Public Administration, New Public Management, New Public Service, integrated management.*

Praktek Administrasi sebagai suatu seni sudah dikenal sejak adanya manusia. Perkembangan kebutuhan manusia menyebabkan sistem administrasi menyesuaikan dengan keadaan. Karena itu Ilmu Administrasi selalu berkembang, baik dalam ruang lingkup (lokus) maupun pusat perhatiannya (fokus).

Penerapan Ilmu Administrasi yang berkaitan langsung dengan praktek kerja di lapangan menunjukkan bahwa praktek Ilmu Administrasi (administrasi sebagai seni) lebih cepat berkembang dari pada ilmu administrasi sebagai disiplin. Munculnya Public administration, Private administration, dan Business administration adalah berasal dari praktek administrasi di dunia kerja.

Bila dicermati dari sudut pandang sejarah, sebelum dikumandangkan oleh Wodroow Wilson (1964) secara eksplisit sebenarnya ciri-ciri Ilmu Administrasi Negara sudah ada sejak kelahiran Ilmu Administrasi, namun belum dikelompokkan secara khusus karena kecenderungan paradigma saat itu berorientasi pada substansi umum sesuai dengan perkembangan pola pikir dan kebutuhan masyarakat pada saat itu. Di kawasan Eropa daratan (adminis-

trasi kontinental) dipelopori oleh Belanda administrasi negara memiliki ciri-ciri feodalisme, sentralistik, dan monarki feodalistik. Di Negara Inggris dan kawasan Skandinavia ciri-cirinya adalah konvensi dan sistem *commonwealth*. Di Amerika Serikat (Anglo Saxon) ciri-cirinya adalah sistem federal, kekuasaan pusat terbatas, pemisahan eksekutif dengan legislatif dan yudikatif,

Bila dilihat dari sudut paradigmanya dapat dipisahkan menjadi tiga periode yaitu :

- a. Sebelum tahun 1970-an dikenal dengan Paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang bercirikan :
  - Pelayanan publik berlandaskan pada moral yang baik.
  - Hubungan paternalistik yang baik antara pihak yang memerintah dengan anak buahnya.
  - Aparat yang memerintah memberi tauladan kepada pihak yang rakyat.
  - Menekankan kepada loyalitas bawahan yang mampu membantu penguasa.
  - Pembatasan campur tangan pemerintah dalam urusan-urusan lokal dan pribadi.

- Mengutamakan prosedur birokrasi formal dalam manajemen dan pelayanan publik.
- Dikotomi antara politik dan administrasi.
- Pentingnya efisiensi dalam organisasi publik.

Dalam era ini Henry Fayol, 1950, menyatakan prinsip administrasi publik konvensional (ada juga yang mengatakan masa klasik) adalah:

1. *Division of work.*
2. *Authority and responsibility.*
3. *Discipline.*
4. *Unity of command.*
5. *Unity of direction.*
6. *Subordination of individual to general interest.*
7. *Remuneration.*
8. *Centralization.*
9. *Scalar chain.*
10. *Order.*
11. *Equity.*
12. *Stability of tenure.*
13. *Initiative.*
14. *Esprit de corps.*

b. Tahun 1970 sampai dengan 2003 dikenal dengan Paradigma *New Public Management* (NPM) yang bercirikan:

- Menggunakan sektor 'private' dan pendekatan bisnis dalam sektor publik (*run government like a business*).
- Penerapan prinsip "good governance" (tata pemerintahan yang baik).
- Kegiatan-kegiatan yang tidak bisa dilakukan secara efisien dan efektif oleh pemerintah ditangani oleh sektor swasta.
- Dalam sistem manajemen dilakukan sistem pelayanan sipil, yaitu manajer diperkenankan menegosiasikan kontrak mereka dengan para pekerja.
- Fokus sistem anggaran pada kinerja dan hasil.
- Manajemen berorientasi pada hasil (*managing for result*)
- Menggagas konsep "citizens charter".
- Mengenalkan konsep *Reinventing Government*.
- Menciptakan sebuah pemerintah yang "works better & costs less"

Pada masa ini banyak pemerintahan yang dijalankan memadukan konsep kewajiban social dengan pelayanan private.

c. Tahun 2003 sampai sekarang dikenal dengan Paradigma *New Public Service* (NPS) bercirikan :

- Mempunyai prinsip "*Government shouldn't be run like a business, it should be run like a democracy*".
- Administrator Publik lebih banyak mendengar daripada berkata ("More listening than telling") dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan ("More serving than steering").
- Kerjasama melalui jaringan kerja (*networking*).
- Akuntabilitas dan transparansi mengiringi tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik.
- Keterlibatan masyarakat sebagai warga negara secara aktif dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik.
- Pola pikir bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang wajib bagi Pemerintah.

Denhardt, (2003) mengatakan bahwa ide pokok NPS adalah :

- a. *Serve Citizens, Not Customers* (melayani warga masyarakat, bukan pelanggan)
- b. *Seek the Public Interest* (mengutamakan kepentingan publik)
- c. *Value Citizenship over Entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan)
- d. *Think Strategically, Act Democratically* (berpikir strategis dan bertindak demokrasi).
- e. *Recognize that Accountability Is Not Simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukanlah suatu yang mudah).
- f. *Serve Rather than Steer* (melayani daripada mengendalikan)
- g. *Value People, Not Just Productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

Jika dilihat secara cermat, ciri-ciri NPS lebih mengkonkritkan upaya menuju cita-cita Negara kesejahteraan (*welfare state*). Kontras dengan hal tersebut adalah upaya pemisahan antara Administrasi Publik dengan disiplin ilmu lain justru mencapai titik balik yaitu meluwesnya lokus dan semakin membiasnya fokus administrasi publik. Namun dari sudut sejarah munculnya disiplin ilmu dan tujuan ilmu, maka hal ini adalah suatu hal yang wajar; yaitu pada hakekatnya ilmu itu adalah satu, karena kemampuan manusia terbatas maka pengkajiannya dikelompokkan.

Berdasarkan logika pikir tersebut muncul pertanyaan besar bahwa:

1. Bagaimana lokus dan fokus Ilmu Administrasi Publik ?
2. Bagaimana praktek Ilmu Administrasi Publik di Indonesia ?
3. Upaya apa yang harus dikuatkan Ilmuwan Administrasi Publik agar kajian ilmu ini memberikan manfaat yang lebih besar bagi kemashlahatan manusia ?

**Lokus dan Fokus Ilmu Administrasi Publik**

Berdasarkan sejarah dan ciri-ciri perkembangan Ilmu Administrasi Publik yang telah berlangsung selama ini (OPA, NPM, dan NPS) dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Perbandingan Perspective OPA, NPM, NPS

PERSPECTIVE	OPA	NPM	NPS
Primary theoretical	Political theory	Economic theory	Democratic theory
To whom are public servants responsive	Clients & constituents	Customers	Citizens
Role of government	Rowing	Steering	Serving

Sumber : (Denhardt, *The Public Service*, 2003:28)

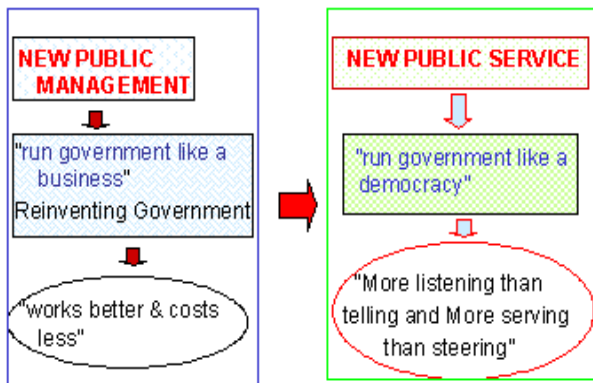
Tabel 1 mengisyaratkan bahwa lokus Administrasi Publik mutakhir kembali ke hakekat negara kesejahteraan (*welfare state*). Dikhotomi administrasi dan politik yang pada paradigma OPA

sangat jelas, pada paradigma NPM mulai membias dengan masuknya orientasi ekonomi yang berorientasi pada keuntungan dengan menonjolnya pertimbangan efektifitas dan efisiensi dengan semangat kewirausahaan. Puncak paradigma NPM adalah munculnya ide *Reinventing Government* yang diangkat oleh Osborne dan Gaebler. Gagasannya ini memberikan gambaran yang jelas dominannya pertimbangan “ekonomi” dalam paradigma NPM. Ciri-cirinya dapat diuraikan sebagai berikut (Osborne dan Gaebler, 1992 : 1-342) :

1. *Catalitic government; Steering rather than rowing*
2. *Community-owned Government ; Empowering rather than serving.*
3. *Competitive government ; Injecting competition into service delivery.*
4. *Mission-driven government ; Transforming rule-driven organization.*
5. *Results-oriented government ; Funding outcomes, not input.*
6. *Customer-driven government ; Meeting the needs of the customer, not the bureaucracy.*
7. *Enterprising government ; Earning rather than spending.*
8. *Anticipatory government ; Prevention rather than cure.*
9. *Decentralized government ; From hierarchy to participation.*
10. *Market-oriented government ; Leveraging change through the market.*

Pada paradigma NPS, titik balik Administrasi Publik mendapatkan kembali kekuatan ciri Ilmu Administrasi Publik. Masyarakat yang dilayani lebih dianggap sebagai pemilik (kedaulatan) negara daripada pelanggan sebagaimana paradigma NPM. Keikutsertaan masyarakat sebagai warga negara dalam proses kebijakan publik menjadi suatu kewajiban, tidak hanya sebagai objek kebijakan tetapi juga subjek kebijakan secara proporsional. Di Indonesia pengertian konsep “Negara” dalam konteks konsep “Ilmu Administrasi Negara” pada saat ini menjadi bias dengan pengertian “publik”. Gejala ini merupakan ekspresi dari prinsip demokrasi dalam proses kebijakan pemerintahan. Secara ilustratif dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:

**PERUBAHAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK  
DARI NPM KE NPS**



Gambar 1. Perubahan paradigma administrasi publik dari NPM ke NPS

Fenomena tersebut mengisyaratkan bahwa “Pelayanan Publik” merupakan muara fokus Administrasi Publik, dan lokus administrasi Publik terletak pada kebijakan negara. Dalam paradigma lokus-fokus ini unsur lingkungan administrasi publik menjadi faktor yang sangat penting, karena berhubungan dengan *output* dan *outcome* yang berpasangan dengan akuntabilitas dan legitimitas rakyat. Karena itu dalam praktiknya banyak ilmuwan mengembalikan nama disiplin ilmu ini ke istilah asalnya agar mudah memahami dan universal yaitu “Administrasi Publik”.

**Praktek Administrasi Publik di Indonesia**

Di akhir era NPM, diiringi era NPS, krisis ekonomi melanda dunia. Krisis ekonomi tersebut menyebabkan beberapa pemerintahan jatuh sehingga menyebabkan bertambah terpuruknya ekonomi Negara. Keadaan ini menyadarkan masyarakat untuk berpartisipasi lebih banyak dalam penyelenggaraan pemerintahan.

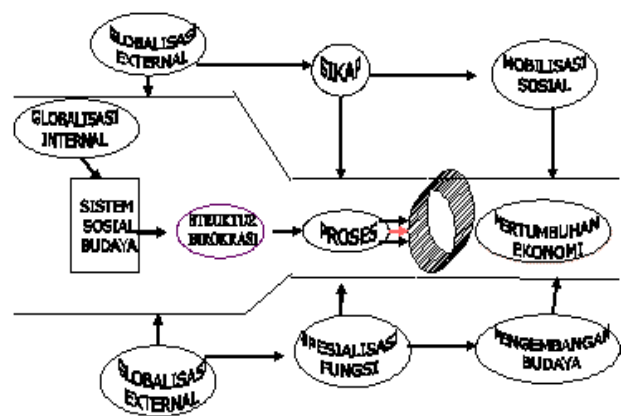
Kejatuhan beberapa pemerintahan disebabkan adanya akumulasi modal di otoritas moneter pemerintah yang mengakibatkan masyarakat tidak berdaya. Banyak terjadi salah urus dalam pengelolaan keuangan Negara yang memperkaya para penguasa dan para elitnya. Kejatuhan ekonomi Negara disertai terbongkarnya persekongkolan pejabat Negara dalam memperkaya diri melalui otoritas yang diberikan kepada jabatan mereka.

Di negara-negara maju konsep *reinventing government* mengalami *review*. Peran negara dalam

konsep tersebut merubah pandangan pejabat negara terhadap negara sebagai pemegang kedaulatan rakyat. Negara dipandang sebagai sebuah perusahaan dan masyarakat sebagai pelanggan. Konsep ini mengurangi makna masyarakat sebagai warga negara yang memiliki negara kedaulatan. Orientasi ideal negara yaitu legitimitas, akuntabilitas, perlindungan hak azasi manusia, otonomi dan devolusi kekuasaan, serta jaminan pengawasan dari masyarakat sipil.

Sisi akuntabilitas menjadi tidak saja sebagai pertanggungjawaban pemerintahan yang baik, tetapi juga tujuan dari pengelolaan birokrasi yang efektif dan efisien. Dengan Bergeraknya dinamika interaksi antar masyarakat dunia yang didorong oleh fasilitas komunikasi yang menembus batas negara membuat peran administrasi publik menjadi ganda. Ada efek langsung dan tidak langsung yang harus dipertimbangkan dalam kebijakan administrasi publik. Administrasi Publik tidak lagi sebagai inferior politik tetapi sudah berubah status hubungannya menjadi “neben”.

Administrasi Publik tidak lagi menjadi pelaksana keputusan politik semata tetapi juga membentuk soliditas manajemen negara. Bila kesolidan ini mencapai titik efektif dan efisien maka tidak mungkin politik harus mempertimbangkan secara objektif pengaruh eksistensi administrasi publik terhadap keputusan yang akan diambil. Lingkungan keadaan ini dapat kita lihat pada gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2: Pengaruh eksistensi administrasi publik dalam keputusan negara

Dalam praktek di pemerintahan Indonesia, administrasi publik banyak menghadapi masalah yang saling berkaitan dengan masa lalu. Faktor

sejarah tidak dapat dilepaskan secara sepihak dari persoalan yang terjadi sekarang. Keadaan masa lalu mempengaruhi perilaku birokrasi dalam bertindak karena pada hakekatnya semua kegiatan administrasi negara harus berlandaskan kepada hukum. Praktek kebijakan negara di Indonesia mendasarkan kegiatannya pada hukum tertulis (*written law*). Hal ini tidak terlepas dari aliran hukum yang diterapkan di Indonesia yaitu aliran hukum Eropa Kontinental. Karena itu perlu pemahaman yang utuh tentang fundamen keberadaan penerapan sistem administrasi Indonesia pada praktik birokrasinya.

Sistem birokrasi kita merupakan peninggalan sejarah kolonial yang disemangati oleh kepentingan kolonial. Dalam faham kolonial, visi administrasi negara adalah mempertahankan kekuasaan dan mengontrol perilaku individu. Struktur birokrasi, norma, nilai, dan regulasi yang ada lebih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara. Akibatnya adalah struktur dan proses yang dibangun lebih cenderung merupakan instrumen untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayan, bukan untuk mengatur pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan paradigma Administrasi Negara ke Administrasi Publik telah mendorong penyesuaian keadaan di Indonesia terutama sejak reformasi dilancarkan. Dalam penataan struktur birokrasi pemerintahan keadaan tersebut sebenarnya menjadi persoalan yang sangat penting. Kesibukan Indonesia dengan penataan reformasi politik menyebabkan perhatian terhadap praktik administrasi negara agak tersendat. Akibatnya reformasi dalam sektor administrasi negara menjadi terlambat.

Keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang struktur pemerintahan daerah sebagai pelaksanaan dari UU Nomor 22 Tahun 1999 tidak dapat diterapkan dengan tepat. Selayaknya PP tersebut lahir paling tidak di tahun 2000 agar perubahan sebagaimana yang diharapkan oleh UU No 22 tahun 1999 tersebut segera dilaksanakan. Saat itu orientasi Administrasi Negara berlandaskan kepada prinsip *reinventing government*. Karena kesibukan pemerintah pembuatan Peraturan Pemerintah tersebut terlambat. Keterlambatan ini menjadi persoalan yang pelik karena situasi dunia sudah

berubah yang berpengaruh pada perubahan praktik administrasi negara.

Tahun 2003 secara global dunia sudah menerapkan prinsip baru dalam administrasi negara yang disebut dengan *New Public Service*. Paradigma ini menekankan kepada perlunya merevitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani. Setelah reformasi, UUD 1945 dengan jelas menyatakan hal tersebut. Jika UUD 1945 yang asli mengatakan bahwa “Kedaulatan di tangan rakyat dan dilaksanakan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, maka dalam perubahannya disebut bahwa “Kedaulatan di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-undang Dasar”.

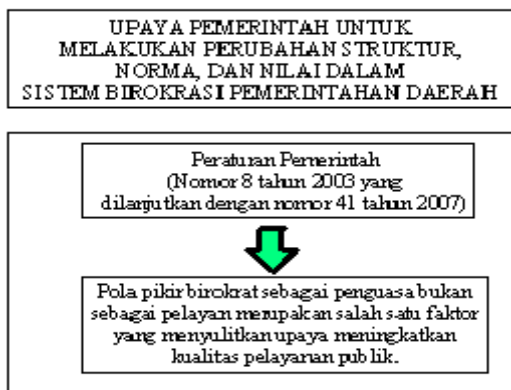
Sebagai negara kesatuan yang mempunyai 33 provinsi, bagi Indonesia hal tersebut sangat penting, karena merubah gaya manajemen kebijakan negara secara cukup signifikan. Otonomi Daerah dijadikan kebijakan andalan dalam gaya sistem administrasi negara. Pelayanan publik diupayakan menempuh prosedur yang lebih pendek, lebih cepat, dan lebih tanggap. Dalam situasi transisinya hal ini mengakibatkan ada situasi tarik-menarik saat akan diterapkannya PP Nomor 8 Tahun 2003. Dilema yang dihadapi PP tersebut adalah perubahan lingkungan yang tidak kondusif yang dapat mengakibatkan gagalnya implementasi PP tersebut. Jika dilihat kemungkinan kegagalan suatu kebijakan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Tidak terimplementasikan, karena :
  - a. Pihak yg terlibat tak mau kerjasama.
  - b. Pihak yg kerjasama tak efisien.
  - c. Pelaksana kerja setengah hati.
  - d. Pelaksana tak menguasai masalah.
  - e. Permasalahan di luar lingkup kerja.
2. Implementasi Kebijakan yg tidak berhasil, karena:
  - a. Kondisi eksternal yg tak menguntungkan.
  - b. KP tidak berhasil menunjukkan dampak yg diinginkan.
  - c. Perencanaannya jelek.
  - d. Kebijakan yg jelek.
  - e. Kebijakan tersebut bernasib jelek.

Situasi yang sangat cepat berubah yang tak diiringi kecepatan adaptasi dari para aparat Pemerintah Indonesia dalam membuat aturan yang proaktif mengakibatkan PP Nomor Tahun 2003 tersebut membuat catatan sejarah dalam pemerintahan In-

donesia, yaitu salah satu PP yang tidak sempat diterapkan meski sudah ditetapkan. Begitu cepatnya perubahan politik di Indonesia pasca reformasi mendorong Pemerintah Indonesia merubah UU Nomor 22 Tahun 1999 dengan UU Nomor 32 Tahun 2004, sehingga PP Nomor 8 Tahun 2003 baru sempat sampai tahap sosialisasi saja, belum sempat diterapkan karena landasan hukumnya sudah berubah.

Hal mendasar yang menyebabkan perubahan PP tersebut adalah bahwa semangat yang terkandung dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 menghadirkan pola pikir aparatur negara yang baru yaitu sebagai pelayan masyarakat warga negara dalam paradigma demokrasi. Pola pikir sebagai penguasa yang menghadirkan kelambatan dalam bertindak dalam penyelesaian masalah masyarakat berubah menjadi pola pikir efektifitas dan efisiensi dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3: Upaya Pemerintah RI merubah sistem birokrasi pemerintahan.

Perubahan tersebut diharapkan dapat memperkuat sistem manajemen Negara Kesatuan Republik Indonesia yang secara objektif memperkuat akuntabilitas birokrasi pemerintahan, yang akhirnya dapat mempercepat peningkatan pertumbuhan ekonomi dapat dilihat pada gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4: Akuntabilitas birokrasi dalam menunjang pertumbuhan ekonomi

Untuk mendukung administrasi negara yang proaktif terhadap pertumbuhan sektor ekonomi terutama dalam bidang pelayanan publik yang merupakan domain administrasi negara Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk itu pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi seperti status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya, KTP, Akte Pernikahan/Kelahiran/Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.
- Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya penyediaan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan tersebut prinsip pelayanan publik yang diletakkan adalah kesederhanaan, kejelasan (persyaratan teknis dan administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang, rincian biaya dan tata pembayarannya), kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut merupakan elemen yang saling berkaitan dan terpadu, sehingga pelaksanaan satu prinsip harus memperhatikan prinsip yang lain secara proporsional dan seimbang.

Untuk mendapatkan hasil maksimal, standar pelayanan publik pemerintah yang sudah ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan,

waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas. Adapun pola penyelenggaraannya meliputi pola fungsional, terpusat, dan terpadu (satu atap, satu pintu), dan gugus tugas.

Pertanggungjawaban produk pelayanan publik tersebut telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu bahwa:

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Untuk mendukung keputusan tersebut Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomo 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengatur penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang mencakup:

Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) ;

- a. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;
- b. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;
- c. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- d. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- e. Pembebasan biaya perizinan bagi usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan berlaku; dan
- f. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

## **Pemerkuatan Administrasi Negara**

Perkembangan kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sangat cepat mempengaruhi perkembangan kajian Administrasi Negara terutama dalam paradigma dan ruang lingkup disiplin ilmu. Sebagai ilmu *applied sciene* aliran pemikiran Post Modernisme sangat kuat mempengaruhi keberadaan Ilmu Administrasi Negara, sehingga fokus administrasi Negara yang ditujukan kepada kegiatan aparatur negara dan lembaga negara tidak berdiri sendiri, namun terkait dengan kemanfaatannya pada masyarakat sebagai warga negara, pemilik, dan pemegang kedaulatan negara.

Masyarakat dalam konteks post modernisme adalah subjek dan objek pembangunan, dan negara sebagai pengatur pembangunannya. Pemerintah sebagai manajer *agent of change* dituntut mempunyai kepekaan yang tinggi terhadap perkembangan lingkungan administrasi negara. Lingkungan networking merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan pemerintah, sehingga pengelolaan lingkungan dan kerjasama dengan mitra kerja sangat penting. Hal tersebut berarti bahwa ekologi administrasi negara harus diperhatikan dalam memperkuat kapabilitas pemerintahan.

Donald F Kettl (2000 : 1-3) menyatakan ada 6 ciri utama yang mendesak pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik sebagai akibat dari tuntutan masyarakat yang sangat cepat, yaitu:

1. *Productivity ; How can governments produce more service with less tax money?*
2. *Marketizations ; How can government use market-style incentives to root out the pathologies of government bureucracy ?*
3. *Service orientation ; How can government better connect with citizens ?*
4. *Decentralization ; How can government make programs more responsive and effective ?*
5. *Policy ; How can government improve its capacity to devise and track policy ?*
6. *Accountability for results ; How can governments improve their ability to deliver what they promise ?*

Untuk mendapatkan suatu model pelayanan prima tidaklah dapat dilakukan dengan serta

merta. Perubahan yang mendadak tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal. Keadaan sekarang memerlukan kepedulian karena merupakan situasi awal yang mendorong keadaan perubahan yang akan terjadi. Karena itu kecermatan dalam memahami keadaan sekarang untuk diberdayakan dan mungkin juga diinterferensi dengan suatu cara (teknologi) atau metode baru untuk mendapatkan hasil yang maksimal perlu diperhitungkan. Hal ini menjadi penting karena reformasi sistem pelayanan publik dalam organisasi pemerintahan seperti model di Indonesia tidaklah berdiri sendiri.

Pemasalahan yang kompleks yang meliputi sistem yang sudah berjalan saling berkaitan antara kebijakan makro pemerintah dengan kebijakan mikro kebutuhan masyarakat setempat. Karena itu untuk mendapatkan metode pelacakan model pelayanan prima yang tepat menurut B. Guy Peters (2001 : 3) harus dimulai dengan pemahaman :

1. *Phenomena : The diagnosis of the problem.*
2. *Structure : How should the public sector be organized ?*
3. *Management : How should the members of the financial resources of the public sector be controlled ?*
4. *Policy process : What should the role of the career public service be in the policy process, and more generally how should government seek to influence the private sector ?*

Dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat Pemerintah daerah harus segera melakukan transformasi diri dari pemerintahan birokratis monopolistik menjadi pemerintahan wirausaha yang kompetitif. Tujuannya adalah Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Lembaga pemerintah harus mampu menjadi lembaga yang bertanggungjawab yang mau memperhatikan kebutuhan masyarakat. Adanya otonomi daerah menjadikan Pemerintah Daerah sebagai promotor pembangunan akan beralih fungsi menjadi fasilitator pembangunan. Pembangunan akan lebih banyak dilakukan oleh masyarakat terutama pihak swasta atau dunia usaha.

Konsep desentralisasi dan otonomi daerah diupayakan dapat menjamin kelancaran dan keberhasilan pembangunan dan pemberdayaan

masyarakat. Karena itu dalam rangka implementasi desentralisasi dan otonomi daerah, kapasitas daerah merupakan faktor strategis serta penentu dan bahkan menjadi prasyarat bagi kinerja dan keberhasilan implementasi otonomi daerah dimasa-masa mendatang.

Atas dasar hal-hal diatas maka perlulah dilakukan usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan (*capacity building*) pemerintah daerah dalam rangka menangkan peluang yang timbul dengan adanya desentralisasi, serta dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya disadari bahwa tidak mudah bagi pemerintah daerah untuk melakukan perubahan-perubahan tersebut karena memerlukan waktu, komitmen, visi dan misi yang jelas serta perangkat-perangkat pendukung lainnya.

Peningkatan dalam praktek administrasi negara di negara kesatuan seperti Indonesia, kapasitas berkelanjutan desentralisasi administrasi negara menjadi sangat penting dan strategis, karena ditujukan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam kaitannya dengan pengembangan kemampuan daerah otonom. Peningkatan Kapasitas Berkelanjutan ini didasarkan kepada (1) kebutuhan daerah; (2) keterkaitan dengan *stakeholders*; (3) efektifitas dan efisiensi sistem dan kelembagaan; (4) kerjasama dengan *service provider*; (5) keluwesan dalam implementasi ; dan (6) evaluasi berkala.

Dengan demikian, untuk memperkuat jati diri Administrasi Negara diperlukan suatu paradigma yang fleksibel dalam memandang fokus dan lokus administrasi negara secara objektif dan proaktif terhadap praktek pembangunan negara. Faktor lingkungan merupakan faktor kaitan yang kuat dalam pengembangan studi administrasi negara yang meliputi kebutuhan, networking, birokrasi, struktur kelembagaan, dan kepekaan adaptasi terhadap perkembangan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Denhardt. 2003. *The Public Service*. New York : Oxford University Press
- Kettl, Donald F. 2000. *The Global Public Management*. Washington D.C : The Brooking Institution.



- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial is Transforming the Public Sector*. New York : Addison-Wesley Publishing Company.
- Peters, B. Guy. 2001. *The Future of Governing*. Kansas : The University of Kansas.
- Pollit, Christoper, dan Geert Bouckaert. 2000. *Public Management Reform, A Comparative Analysis* . New York: Oxford University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publio.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu