

---

**REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK;  
DITINJAU DARI BEBERAPA PERSPEKTIF\***

**Dr. Hermawan, S.IP, M.Si**  
**Dosen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi**  
**Universitas Brawijaya**  
**(Ketua Dewan Pengurus IAPA Jawa Timur)**

**Abstrak**

Reformasi birokrasi sangat erat kaitannya dengan reformasi pelayanan publik (*public service*) yakni perbaikan tata kelola pelayanan (*providing service*) negara kepada masyarakat yang diwujudkan melalui berbagai program reformasi. Pelayanan publik perlu terus ditingkatkan kualitasnya karena sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik ini terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti kemudahan akses sandang pangan, kesehatan, pendidikan, sosial, keamanan, layanan informasi, lingkungan hidup, dsb. Makna pelayanan publik dari perspektif administrasi publik dapat dilihat sebagai “segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan rakyat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. tulisan ini dikaji kembali makna sektor publik dan pelayanan publik. Kemudian dicoba dibahas beberapa proses kreatif organisasi pemerintah secara praktis dan normatif dalam memperbaiki pelayanan sebagai konsekuensi dari keberadaan mereka yang terikat dengan kepentingan publik.

**Keywords:** *Public Sector, Public Service Reform*

**Pendahuluan**

Reformasi birokrasi memiliki dimensi yang begitu luas, dalam hal inilah tulisan ini sengaja memfokuskan pada konteks birokrasi pelayanan publik. Di samping itu misi utama birokrasi pemerintah pada dasarnya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat melalui peningkatan sistem layanan dan kualitas sumber daya manusia. Pembangunan sistem pelayanan publik dengan perangkat birokrasinya memang sepantasnya terus-menerus dikaji. Hal ini didasari oleh beberapa alasan penting mengapa kualitas pelayanan publik harus selalu di evaluasi; *pertama*, bahwa tinggi rendahnya tingkat kualitas layanan publik akan mendatangkan suatu dampak mayor (*a major impact*) pada kehidupan setiap orang dalam masyarakat (Peery & Dorrel, 2006:2). Pelayanan publik pada dasarnya meliputi segala sisi kebutuhan masyarakat yang sangat beragam dan dinamis. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan non fisik seperti regulasi, kebijakan atau menyangkut pelayanan-pelayanan fisik dalam rangka penyediaan *public goods* untuk mencukupi kebutuhan masyarakat.

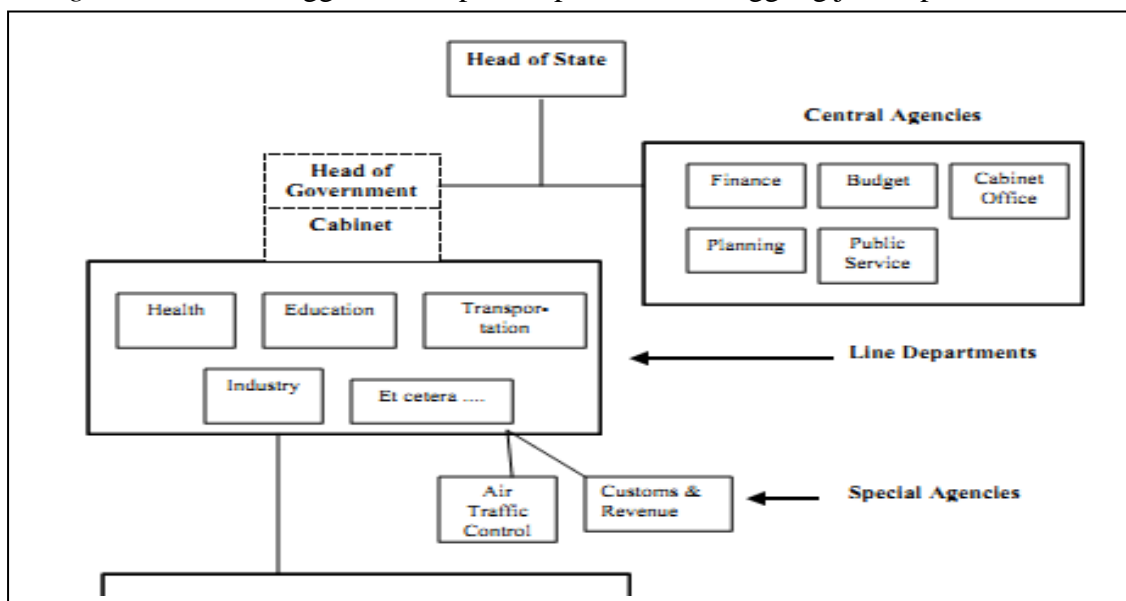
*Kedua*, sebagai fungsi kontrol. Dengan adanya pengawasan dan kontrol dari masyarakat maka para birokrat sebagai penanggung jawab pelayanan akan bekerja lebih

baik, dari sisi kepedulian, komitmen, kreatifitas, *self correcting* dan inovasi dalam pelayanan. *Ketiga*, adanya program atau format reformasi pelayanan publik yang bervariasi di setiap daerah atau Negara (Kernaghan, 2005:4). Implementasi inovasi model pelayanan tertentu dapat ditelaah untuk dijadikan pembelajaran (*lesson learnt*) dan bahan perbandingan (*comparison*) bagi pihak yang lain.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern baik warga negara maupun sektor bisnis selalu berharap bahwa pelayanan publik secara kontinyu terus melakukan improvisasi, menyajikan pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih efektif. Perlu ada inovasi dan fleksibilitas yang menjadi jantung pelayanan publik; *Innovation, flexibility and the delivery of streamlined services must be at the heart of a reformed Public Service* (RCP, 2011:2). Tentu saja berbagai permasalahan masih saja menyertai dalam penyelenggaraan pelayanan publik misalnya berkenaan dengan prosedur yang tidak jelas, duplikasi tugas dan fungsi, tidak responsive, berbelit-belit, kolusi, waktu penyelesaiannya yang tidak jelas, percaloan atau makelarisasi, biaya-biaya yang tidak transparan hingga sikap dan perilaku petugas pelayanan yang diliputi rasa emosi, kejenuhan, masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalkan dalam urusan pelayanan, serta petugas yang kurang mencerminkan sebagai “*suitable qualified person*” (Thompson *et al* 2003:14; Kurniawan, 2005:2). Hal tersebut menjadikan tantangan tersendiri bagi akademisi maupun praktisi seolah penyempurnaan pelayanan publik tidak akan pernah usai.

**Makna Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya pelayanan publik berasal dari dua makna; *public* dan *service* (layanan). Istilah ‘publik’ secara umum dan lebih mudahnya dimaknai sebagai; sesuatu yang berlawanan dengan ‘privat’ atau *the opposite of private* (Martin, 2004:3). Dalam perspektif instrumentalis publik diartikan sebagai setiap orang yang berstatus konsumen barang dan jasa (Lubiensky, 2003:478). Dalam perspektif proses kepentingan publik merupakan hasil proses dialog yang melibatkan Negara, masyarakat dan sektor privat atau *governance*, sehingga tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab pemerintah.



Gambar : model sederhana sektor publik (Mark Schacter, 2000)

Sektor publik secara kelembagaan dapat disinonimkan dengan segala hal yang berhubungan dengan *government* yang dibagi dalam unit-unit organisasi. Masing-masing unit lembaga pemerintah memiliki spesialisasi fungsi dan seperangkat kewenangan dan tanggung jawab. Dalam hal inilah *government* secara organisatoris dibagi dalam dua tipe besar unit organisasi, yakni; *central agencies* dan *line agencies*. Pada *Line departments*, lebih mengkhususkan pada program dan kebijakan yang berkaitan dengan sektor ekonomi atau sosial, misalnya; departemen perindustrian, departemen kesehatan dll. Pada line ini berbagai kelembagaan dapat tumbuh sesuai kebutuhan praktis, misalnya perlunya BUMN untuk mengatur usaha Negara. Sedang *central agencies* berfungsi di sekitar pemerintah pusat, misalnya departemen keuangan, badan perencanaan, cabinet, dll. Fungsi sektor publik secara kelembagaan sangat penting untuk mendukung perubahan kinerja birokrasi, yakni berperan sebagai;

- (i) *Administrative capacity building*;
- (ii) *Strengthening policy capacity*;
- (iii) *Institutional reform*; dan
- (iv) *Civil service downsizing*.

Fungsi sektor publik adalah membawa kepentingan publik (*publik interest*). Beberapa karakteristik yang menunjukkan suatu kepentingan berbau publik (*publicness*) pernah dikemukakan M. Shamsul Haque dari the University of Singapore (dalam makalah seminar Internasional IAPA di FIA UB, 2012), mengidentifikasi lima kriteria berunsur publik (*'five specific criteria or measures of publicness'*) yaitu:

- a. *The extent of its distinction from the private sector*: Adanya ciri pembeda yang sifatnya lebih luas dibanding sektor swasta yakni; cenderung tidak ada keberpihakan (*impartiality*), adanya keterbukaan (*openness*), persamaan (*equality*) dan keterwakilan (*representation*).
- b. *The scope and composition of service recipients: the greater the number and broader the scope of service recipients*. Cakupan dan komposisi penerima layanan lebih banyak dibanding swasta, yakni adanya akses saling berbagi dan bersifat universal yang mencerminkan kepentingan seluruh warga Negara.
- c. *The magnitude and intensity of its socioeconomic role: the wider a service's societal impact, the greater the degree of its publicness*. Dipengaruhi besaran dan intensitas fungsi sosioekonomi Negara, yakni semakin tinggi atau luas dampak pelayanan maka semakin tinggi pula derajat ke-publikannya.
- d. *The degree of its public accountability*. adanya derajat akuntabilitas publik. Berhubungan dengan akuntabilitas lembaga-lembaga negara yang keberadaannya dipengaruhi atau diawasi oleh masyarakat.
- e. *The level of public trust*: adanya level kepercayaan publik. Yakni sesuatu semakin dianggap bernilai publik apabila semakin banyak rakyat menggantungkan kepercayaan, kredibilitas, kepemimpinan dan daya tanggap suatu penyedia pelayanan tertentu.

Sedangkan makna 'pelayanan' sebagaimana yang dimaksudkan dalam pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan oleh negara. Ada beberapa makna atau asumsi atas pelayanan publik ini antara lain; pelayanan kepada publik (*services to the public*); pelayanan demi publik (*services on behalf of the public*); pelayanan penyediaan barang publik (*services providing public goods*); tanggung jawab pelayanan pada publik (*services accountable to the public*) dan lain-lain (Martin, 2004:3). Di Negara-negara demokrasi, pelayanan publik memiliki peran dan tanggung jawab untuk menegakkan nilai-nilai demokratis dan memastikan pemenuhan hak-hak warga Negara

(Hamilton, 2007, dalam Alamsyah, 2011). Pelayanan publik tidak hanya sekedar kegiatan menyampaikan barang dan jasa kepada masyarakat/warga negara sebagai pelanggan. Fungsi pelayanan juga untuk menyampaikan demokrasi (Denhardt and Denhardt, 2003:xi). Misalnya, di Negara-negara Timur Tengah atau para penganut monarkhi, maka pelayanan publik harus sejalan dengan kepentingan warga Negara, bukan mewakili anggota kerajaan yang mendominasi kepentingan politik dan ekonomi.

Dalam pemahaman lain pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pemenuhan pelayanan (*providing service*) negara kepada masyarakat yang diwujudkan melalui kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik ini terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti kemudahan akses sandang pangan, kesehatan, pendidikan, sosial, keamanan, layanan informasi, lingkungan hidup, dsb. Sedangkan makna pelayanan publik dari perspektif administrasi publik dapat dilihat sebagai “segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan rakyat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan” (Marsono, 2010:2-5). Pelayanan publik juga merupakan proses kreatif organisasi pemerintah dalam pelayanan sebagai konsekuensi dari keberadaan mereka yang terikat dengan kepentingan publik, demokrasi, akuntabiliti dan *citizen feedback*, dengan kata lain pelayanan publik memiliki akar yang kuat dengan model *deliberative governance* (Coats dan Passmore, 2005:5).

Pada masa sebelum reformasi peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi agenda pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Kemudian pada era reformasi pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan”. Selanjutnya menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam implementasinya, pelayanan publik di Indonesia harus dilaksanakan sesuai pedoman dari pemerintah, hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Menurut peraturan ini, yang dimaksud sebagai standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sedangkan organisasi penyelenggara pelayanan publik disebut sebagai Organisasi Penyelenggara yaitu satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Apabila mengacu pada pedoman sebelumnya maka layanan publik oleh pemerintah dibedakan dalam (3) kelompok-kelompok sebagai berikut (Marsono, 2010:2-5):

*Pertama*; Kelompok Layanan Administratif; yaitu kegiatan layanan bersifat administrative yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, keterangan kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan / penguasaan tanah, dan sebagainya.

*Kedua*; Kelompok Layanan Barang; yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang atau produk yang riil yang digunakan oleh masyarakat, misalnya infrastruktur transportasi (jalan, jembatan), sistem komunikasi, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

*Ketiga*; Kelompok Layanan Jasa; yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pengaturan lalu lintas darat dan udara, keamanan, pemadam kebakaran dan sebagainya.

### **Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik**

Setiap kelompok jenis layanan berada dalam tanggung jawab sektor publik untuk mengelolanya. Upaya penting yang harus ditempuh untuk mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang berkualitas adalah melalui reformasi birokrasi. Karena birokrasi merupakan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam posisi dan perannya yang begitu penting dalam pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan pada umumnya.

Namun demikian reformasi birokrasi sebagaimana dalam pelayanan publik akan berkaitan dengan ribuan proses tumpang tindih (*overlapping*) antarfungsi-fungsi pemerintahan, melibatkan jutaan pegawai, dan memerlukan anggaran yang tidak sedikit. Selain itu, reformasi birokrasi pun perlu menata ulang proses birokrasi dari level tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru (*innovation breakthrough*) dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis, sungguh-sungguh, berfikir di luar kebiasaan/rutinitas yang ada (*out of the box thinking*), perubahan paradigma (*a new paradigm shift*), dan dengan upaya luar biasa (*business not as usual*).

Upaya nyata dalam reformasi birokrasi pelayanan publik dapat ditempuh melalui hal berikut;

a. Perubahan regulasi

Reformasi birokrasi nasional perlu merevisi dan membangun berbagai regulasi, memodernkan berbagai kebijakan dan praktek manajemen pemerintah pusat dan daerah, dan menyesuaikan tugas fungsi instansi pemerintah dengan paradigma dan peran baru. Upaya tersebut membutuhkan suatu *grand design* dan *road map*



*reformasi birokrasi* yang mengikuti dinamika perubahan penyelenggaraan pemerintahan.

b. Perbaiki SDM

Beberapa hal yang perlu didorong agar terjadi perubahan dalam SDM pelayanan publik antara lain menyangkut:

- (1) Perubahan *mind set*; dimulai dari kesadaran mendalam terhadap SDM pelayanan publik, bahwa pelayanan adalah merupakan tanggung jawab negara, maka artinya pelayanan publik yang baik merupakan a) hak masyarakat untuk mendapatkannya, b) tidak boleh bersifat diskriminatif yaitu netral tidak memihak antara yang kaya dan yang miskin, perbedaan suku, status sosial, dan sebagainya, c) tidak menunda-nunda pelayanan (*undue delay*), ada kejelasan, dan adanya kepastian.
  - (2) Perubahan sikap mental; bahwa sikap mental dan perilaku memang tidak bisa serta merta diciptakan secara instan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya untuk memperbaiki secara terus-menerus dan berkelanjutan.
  - (3) Perubahan etika. Upaya pengembangan etika dapat dilakukan antara lain melalui; a) Pemberian reward dan punishment, reward bagi pegawai yang memiliki prestasi dan bekerja sesuai dengan kode etika, dan sebaliknya punishment bagi pegawai yang kurang berprestasi serta melanggar etika yang telah ditetapkan;
- c. Penerapan budaya keterbukaan. Mendorong setiap pegawai untuk terbuka atas berbagai hal yang dipandang tidak sesuai dengan pedoman pelayanan kepada pihak pimpinan untuk memperoleh tindak lanjut sehingga proses pelayanan dapat tetap berjalan;
- d. Penerapan akuntabilitas, yang mendorong seluruh jajaran pimpinan dan setiap pegawai untuk bertanggung jawab terhadap setiap kewenangan yang diberikan kepada yang bersangkutan;
- e. Profesionalisme. Yakni memastikan setiap pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai kompetensi dan kualifikasi yang dimilikinya sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Perspektif lain mengenai strategi reformasi birokrasi pelayanan publik, yaitu dengan cara:

- Mengikis budaya paternalistik. Budaya paternalistik dapat dikurangi dengan mengembangkan budaya egaliter sehingga posisi antara pejabat, pegawai pemerintah (petugas pelayanan) dan pengguna jasa layanan publik adalah sama. Pola perilaku egaliter tersebut harus secara terus menerus dibudayakan di lingkungan birokrasi pelayanan publik.
- Mendorong efektivitas dan efisiensi. Sudah saatnya birokrasi tidak hanya mengedepankan nilai efektifitas, tetapi juga efisiensi. Apabila efisiensi dalam pelayanan publik dapat tercapai, maka pengaruhnya bukan hanya terhadap satuan-satuan atau instansi pemerintah yang bersangkutan saja, tetapi juga efisiensi bagi masyarakat secara keseluruhan.
- Merampingkan struktur dan memperkaya fungsi. Yakni struktur organisasi yang bersifat organis-adaptif dengan mengutamakan fungsi, mengurangi kecenderungan penambahan satuan atau yang sering disebut efek Parkinson dan ekses *redtape bureaucracy* yang seringkali menjangkiti sejumlah besar lembaga pemerintah sebagaimana lembaga pelayanan publik.

- Sistem penggajian berdasar kinerja (merit system). Sistem remunerasi dan imbalan yang diberikan kepada setiap pegawai benar-benar dikaitkan dengan kinerja dan pengabdian mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Orientasi kepada pelayanan pengguna jasa. Reformasi birokrasi pelayanan publik hanya akan dapat berhasil jika diiringi dengan re-orientasi menyeluruh terhadap pola berpikir pegawai pemerintah agar lebih responsif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Bercermin dari pengalaman praktis di Negara lain seperti Irlandia, komitmen perbaikan pelayanan publik didukung oleh kebijakan pemerintah yang cukup radikal, yaitu;

- *Staffs Reduction*. Setiap tahun memangkas jumlah staf pegawai negeri, yang sudah dimulai sejak 2008 hingga 2015
- *State agency rationalization*. Rasionalisasi lembaga pemerintah, misalnya dari 48 badan pemerintah menjadi 46 dalam tahun 2012, dan akan terus dievaluasi setiap tahunnya
- *Examine the decentralization*. Mengevaluasi dan menghapus fungsi desentralisasi tertentu, untuk mengurangi kecenderungan penambahan staffing dan pengeluaran daerah
- *The public service agreement implementation*. Yakni membuat agreement pelayanan pada lembaga pemerintah yang hasilnya akan dipublikasikan setiap semester. Agreement itu antara lain memuat beberapa kesepakatan berikut;
  1. *Placing customer service at the core of everything we do*; yakni menempatkan pelayanan pelanggan sebagai inti pekerjaan kita.
  2. *Maximising new and innovative service delivery channels*; yakni memaksimalkan jalur-jalur penyajian pelayanan yang baru dan inovatif.
  3. *Radically reducing our costs to drive better value for money*; yakni memangkas biaya secara radikal untuk mendorong anggaran agar lebih berkemanfaatan
  4. *Leading, organising and working in new ways*; memimpin, mengorganisir dan bekerja dengan cara-cara yang berbeda dari biasa
  5. *Strong focus on implementation and delivery*, yakni fokus yang kuat pada implementasi pelayanan dan cara penyampaiannya (RCP,2011:6).

Di Indonesia, upaya perbaikan dari aspek proses pelayanan publik sebagaimana tersebut di atas, sesungguhnya telah dilakukan oleh pemerintah yaitu antara lain melalui penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), penyusunan Standar Pelayanan (SP), penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP), penyusunan instrument Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan penetapan Janji Pelayanan (Maklumat Pelayanan) (Marsono, 2010:17). Disamping itu, upaya perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut juga telah menjadi agenda program pemerintah. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif telah dilakukan berbagai kegiatan, antara lain: (1) menyusun RUU Pelayanan Publik yang merupakan dasar hukum dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat; (2) mendorong penerapan ISO-9001:2008 pada unit-unit pelayanan publik, termasuk dunia pendidikan seperti perguruan tinggi; (3) implementasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan sosialisasi pedoman penyusunan standar pelayanan publik di berbagai daerah; (4) penerapan pelayanan satu pintu di berbagai daerah dalam bidang perizinan; (5) peningkatan penggunaan e-procurement dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah sebagai bagian dari peningkatan pelayanan publik dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah; serta (7) telah diterbitkannya Peraturan

Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan bagi kementerian, lembaga pemerintah non- departemen. Kemudian juga adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

### Penutup

Reformasi birokrasi pelayanan publik merupakan usaha yang memerlukan proses panjang dan juga sangat membutuhkan komitmen perubahan. Jika berhasil dilaksanakan dengan baik, reformasi birokrasi pelayanan publik akan mencapai tujuan yang diharapkan, di antaranya: meningkatkan respek publik atas kinerja pemerintah sebagai penyedia layanan, mengurangi hingga menghilangkan penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan; menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*; meningkatkan mutu setiap sektor pelayanan kepada masyarakat; meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi; meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi; menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

Beberapa perspektif reformasi di belahan dunia ini cukup beragam dan dapat diadopsi atau dijadikan pembelajaran bagi pelaksanaan perbaikan sistem pelayanan publik di Indonesia. Misalnya dimulai dari perbaikan sektor publik dengan *Staffs Reduction, State agency rationalization, Examine the decentralization* atau *public service agreement implementation*. Beberapa metode sudah di terapkan di Negara ini, namun yang paling penting adalah komitmen perubahan dan antusiasme pelaksana pelayanan didukung oleh infrastruktur dan regulasi yang memadai.

### Daftar Pustaka

- Alamsyah (2011) 'Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik', *Jurnal Borneo Administrator* Vol. 7 No. 3 Tahun 2011
- Coats, David and Eleanor Passmore (2008) *Public Value: The Next Steps in Public Service Reform*, The Work Foundation: London
- Denhard, Janet V and Robert B. Denhardt (2003) *The New Public Service, Serving Not Steering*, ME Sharpe: London
- Kernaghan, Kenneth (2005), *Rediscovering public service: recognizing the value of an essential institution*, IPAC-IAPC, Canada
- Kurniawan (2005) Transformasi pelayanan publik, Pembaruan: Yogyakarta
- Lubienski, Christopher (2003), "Instrumentalist perspectives on the 'public' in the publik education: incentives and purposes", dalam *Educational Policy*, Vol.17.No.4
- Marsono (2010), Reformasi pelayanan publik di daerah dalam kerangka membangun good local governance (makalah), LAN; Jakarta
- Perry, Baroness and Rt Hon Stephen Dorell MP (2006) "The wellbeing of the nation", *Public Service Improvement Policy Group*, Interim Report and Consultant
- RCP (2011) *Public Service Reform: Government Statement Public Service Reform Plan*, Department of Public Expenditures, 17th November
- Thompson, Glen R., Penelope Gawn, Grant Macdonald (2003) "Public service alliance of Canada" *Government of Yukon et al*, YKSC 38
- Schacter, Mark (2000) *Public Sector Reform in Developing Countries, Issues, Lessons and Future Directions*, Institute On Governance; Ottawa, Canada