

ISU-ISU PERMASALAHAN ADMINISTRASI PUBLIK DI INDONESIA

Disa Amalia ¹⁾, M. Fachri Adnan ²⁾

¹⁾Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

²⁾Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

e-mail: disaamalia.h13@gmail.com

Abstract

Public administration is the art and science of organizing public administration and task execution procedures. This research aims to explore how many public administration issues are still waiting to be clarified, researched, analysed, studied scientifically, and found solutions to solve them in a sustainable and multidisciplinary manner. This research was conducted using the literal development method which involves the use of Public Administration. This study states that the New Public Service Perspective in Good Governance is the most appropriate for the current conditions in managing public service problems in Indonesia.

Keywords: Public administration, Problems, Literature development

Abstrak

Administrasi publik adalah seni dan ilmu dalam mengatur administrasi public serta prosedur pelaksanaan tugas. Penelitian ini bertujuan dapat ditelusuri betapa banyak isu-isu administrasi publik yang masih menunggu untuk di klarifikasi, diteliti, dianalisis, dikaji secara ilmiah, dan dicarikan solusi pemecahannya secara berkesinambungan dan multidisiplin. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengembangan literatur yang melibatkan pakar Administrasi Publik. Kajian ini menyatakan bahwa Perspektif New Publik Service dan Good Governance dianggap paling tepat untuk kondisi sekarang dalam mengatasi masalah-masalah pelayanan publik di Indonesia

Kata Kunci: Administrasi publik, Permasalahan, Pengembangan literature

PENDAHULUAN

Administrasi pelayanan publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusankeputusan dalam kebijakan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Lebih lanjut, administrasi publik didefinisikan sebagai seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Jadi administrasi publik merupakan bagian dari proses dan

kegiatan implementasi kebijakan ataupun program terkait realisasi pemenuhan kebutuhan publik atau penyelesaian urusan-urusan publik.

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-

nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelitbelit dan rumit.

Namun, pada prakteknya tata kelola birokrasi pemerintahan selama ini belum sepenuhnya menjawab harapan-harapan publik. Salah satu hambatan utama dalam perbaikan kualitas manajemen pemerintahan di Indonesia, khususnya pada aras lokal ialah aspek tata kelola lembaga pemerintahan dan sumber daya manusia. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan perkoncoan, kesamaan fasilitas politik, etnis, dan agama.

Isu administrasi Publik yang muncul sejak lahirnya peradaban manusia dicoba untuk dipecahkan atau dicarikan solusinya oleh para pakar/ahli Administrasi Publik. Munculnya berbagai teori atau pendekatan mencoba untuk menawarkan solusi dari isu atau permasalahan yang ada. Berdasarkan teori dan pendekatan tersebut para pakar terjun langsung untuk ambil bagian dalam bentuk penelitian/riset terhadap kondisi yang ada di lapangan. Dan hasil riset itu diharapkan menjadi kontribusi nyata untuk menjadi solusi bagi permasalahan yang terjadi. Hingga saat ini, isu-isu administrasi publik yang terjadi, baik isu-isu yang lama maupun isu-isu baru selalu muncul karena tuntutan publik untuk mendapat pelayanan yang lebih baik dari Administrasi Publik.

Memang diakui tidak ada alat yang paling efektif dan komprehensif untuk mengatasi masalah-masalah publik tersebut. Dengan adanya berbagai pendekatan untuk memahami suatu persoalan publik dan mengatasinya dengan berbagai macam disiplin/multidisiplin yang

di adopsi Administrasi Publik, diharapkan kontribusi nyata Administrasi Publik untuk ikut memberi solusi terhadap masalah-masalah publik terkini. Meski diakui bahwa persoalan yang terjadi ada kecenderungan merupakan interrelated cluster of problems dan bukan persoalan tunggal, yang tentunya perlu kajian yang mendalam dan comprehensive sifatnya.

METODE

Penelitian ini didasarkan pada metode pengembangan literatur yang melibatkan pakar Administrasi Publik, dapat ditelusuri betapa banyak isu-isu Administrasi Publik yang masih menunggu untuk di klarifikasi, diteliti, dianalisis, dikaji secara ilmiah, dan dicarikan solusi pemecahannya secara berkesinambungan dan multidisiplin. Tulisan berikut, mencoba untuk mengeksplorasi sejumlah isu-isu yang bisa diangkat dalam konteks Administrasi Publik seiring dengan tuntutan masyarakat dan paradigma Administrasi Publik. Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk mengetahui isu-isu permasalahan administrasi publik yang ada dan berkembang di masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi publik sama halnya dengan administrasi lainnya yang dijalankan untuk serangkaian kepentingan umum. Sehingga, dalam administrasi publik terdapat definisi yang cukup beragam dan dari berbagai macam ahli. Sebagai contoh, beberapa akademisi berpendapat bahwa semua pekerjaan yang kaitannya dengan pemerintah termasuk dalam kategori administrasi publik, sementara itu yang lain memilih untuk berpendapat bahwa hanya aspek eksekutif saja dari fungsi pemerintah yang terdiri atas administrasi publik.

Bahkan, di era yang modern ini administrasi publik sering dianggap sebagai tanggung jawab untuk menentukan kebijakan dan program dari pemerintah.

Secara khusus, ini merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian operasi pemerintah. Di dalam suatu negara, administrasi publik dipraktikkan baik di tingkat pusat, menengah, maupun lokal.

Tentu saja, hubungan antara berbagai tingkat pemerintahan dalam suatu negara menjadi masalah administrasi publik yang terus berkembang. Dengan tujuan memperjelas pemahaman Grameds tentang pengertian administrasi publik, maka artikel ini akan mengulas bagaimana pengertian administrasi publik, sifat dan ruang lingkup, teori, fungsi, dan tujuan administrasi publik.

Administrasi publik ialah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik selalu berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif.

Marx mendefinisikan administrasi sebagai administrasi ditentukan dengan tindakan yang diambil dalam mencapai tujuan yang telah disadari. Ini merupakan penataan urusan yang sistematis dan penggunaan sumber daya yang diperhitungkan dengan tujuan untuk mewujudkannya yang diinginkan oleh seseorang/organisasi.

Pendapat selanjutnya datang dari Frederic Lane yang mengartikan administrasi sebagai pengorganisasian dan pemeliharaan sumber daya manusia serta fiskal untuk mencapai tujuan suatu kelompok. Definisi yang lengkap untuk administrasi publik bagaimana pun susah untuk dicapai karena banyaknya tugas yang termasuk dalam administrasi publik ini.

Sementara itu, menurut L D White, administrasi publik terdiri atas semua operasi yang bertujuan guna memenuhi

atau menegakkan kebijakan publik. Di sisi lain, menurut Woodrow Wilson, administrasi publik merupakan penerapan hukum secara terperinci dan sistematis. Bisa juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain merupakan kebijakan, praktik, aturan dan regulasi, serta lain sebagainya.

Administrasi publik merupakan aspek terpenting dari birokrasi di seluruh dunia; baik itu negara dengan karakteristik demokrasi, sosialis, atau bahkan kapitalis. Apalagi, dalam negara sosialis, karena semua aspek kehidupan warga dipengaruhi dan ditentukan oleh pemerintah, peran pemerintah amat sangat kuat.

Namun, ada perubahan besar dalam cara administrasi publik diimplementasikan dari zaman kuno dan abad pertengahan saat inisiatif tidak lebih dari fungsi administratif sporadis seperti menjaga hukum dan ketertiban serta mengumpulkan pendapatan dengan sedikit atau tanpa aktivitas untuk mencapai kesejahteraan.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran di kalangan masyarakat terutama di negara yang berkembang dan memperoleh ilmu pengetahuan tentang hak, hak istimewa, dan hukum di antara orang-orang di negara maju (misalnya saja perdebatan tentang Undang-Undang Rekonsiliasi Perawatan Kesehatan dan Pendidikan tahun 2010) telah memunculkan tantangan baru bagi para administrator publik dan pembuat/pemangku kebijakan dalam suatu pemerintahan.

Permintaan untuk layanan nasional yang bersatu, konflik kepentingan antara berbagai bagian ekonomi dalam suatu masyarakat dan dengan migrasi global serta kemudian globalisasi; perlindungan kepentingan kelompok multi-etnis masyarakat telah menyebabkan administrator publik sibuk.

Administrasi ini sangat penting karena tidak cukup untuk membuat kebijakan dan undang-undang di atas kertas putih saja. Penafsiran, penerjemahan kebijakan, dan undang-undang tersebut menjadi tindakan dan pelaksanaannya merupakan bagian yang tidak mudah.

Oleh karena itu, penyelenggara publik wajib memainkan peran penting dalam menjalankan pemerintahan sebagai mesin yang berjalan. Adanya birokrasi mungkin sering diejek oleh kalangan masyarakat, akan tetapi apabila pekerjaan administratif dihentikan, tidak ada yang benar-benar terjadi.

Di hampir seluruh negara di dunia, jumlah orang yang dipekerjakan dalam pekerjaan administrasi publik tergolong sangat banyak, contohnya negara adidaya Amerika Serikat, angkanya kira-kira mencapai 2.036.000 warga sipil, tidak termasuk pegawai Kongres dan pengadilan Federal. Selain di Amerika Serikat, di Inggris angkanya mencapai beberapa ribu dan di India juga ada ujian untuk menjadi pegawai negeri

Ada beberapa fungsi administrasi publik, diantaranya: Fungsi tradisional adalah fungsi yang utama dalam suatu administrasi publik. Fungsi ini mencakup kesejahteraan umum, perpajakan, hubungan luar negeri, ketertiban dalam negeri, pertahanan dan keamanan, pekerjaan umum, dan lain sebagainya. Fungsi kedua, yaitu pembangunan bangsa yang bertujuan menumbuhkan rasa cinta tanah air dan bangsa Indonesia di tengah masyarakat Indonesia yang sangat heterogen dan globalisasi yang tak terbendung. Fungsi yang lainnya, administrasi publik sebagai pembuat regulasi untuk manajemen ekonomi. Fungsi keempat yaitu fungsi kesejahteraan sosial yang langsung berhubungan dengan sistem

pelayanan kesejahteraan bagi warga negara. Pemerintah wajib ikut campur tangan dalam meningkatkan kesejahteraan sosial dengan cara memberikan pelayanan kepada warga negara atau masyarakat, seperti perumahan umum, pelayanan kesehatan dan jaminan sosial kesejahteraan sosial yang sesuai dengan amanat konstitusi.

Fungsi kontrol lingkungan bertujuan untuk mencegah terjadinya kerusakan pada lingkungan akibat ulah serakah manusia dalam mengeksploitasi alam. Oleh karena itu, dilakukan kontrol terhadap lingkungan seperti dengan riset dan pengembangan, konservasi, tata kota, dan lain sebagainya yang bertujuan menjaga lingkungan. Fungsi terakhir yaitu fungsi hak manusia yang memberikan jaminan demokrasi bagi warga negara, sehingga pemerintah dapat melayani dan melindungi publik dengan baik. Sebagai salah satu fungsi dari hak tersebut yaitu perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM).

Terlepas dari berbagai teori, pendekatan, perspektif dan paradigma berkaitan dengan pelayanan publik yang senantiasa berubah untuk menyesuaikan diri dengan dinamika perkembangan kebutuhan masyarakat yang terdapat di negara-negara maju atau pada belahan dunia lainnya. Pergeseran tersebut bertujuan untuk menciptakan suatu kerangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, responsive, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Bagi negara sedang berkembang termasuk di Indonesia gelombang tekanan untuk mengubah wajah pemerintahan dan substansi operasi mesin pelayanan publiknya tidak terlepas dari tekanan-tekanan dari lembaga-lembaga internasional seperti misalnya IMF, World

Bank, atau lembaga donor lainnya. Hal tersebut tidak terlepas dari kepentingan lembaga-lembaga tersebut yang beroperasi di Indonesia.

Adanya tuntutan perbaikan pelayanan publik tersebut kadangkala menjadi prasyarat utama oleh lembaga-lembaga internasional atau negara-negara donor tersebut dalam memberikan bantuan (loan). Seperti IMF dan World Bank, kedua lembaga keuangan yang amat berpengaruh tersebut sejak hampir dua dekade terakhir ini semakin rajin mendesak tuntutan politik terhadap negara-negara berkembang untuk mendevolusikan system pemerintahan dan sistem pelayanan publiknya yang monopolistik dengan menganjurkan kebijakan pemerkuatan otonomi daerah, privatisasi sektor publik dan pemberian kesempatan yang luas pada sektor-sektor di luar birokrasi pemerintah (Abdul Wahab, 2000).

Menelusuri permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebenarnya dapat dilihat pada beberapa periode dalam penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dimulai pada masa orde baru dan terakhir periode reformasi. Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik tidak dilepaskan dari perubahan iklim politik yang berimplikasi pada kebijakankebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Di Indonesia pada masa orde baru misalnya pelayanan publik ditandai oleh dominasi negara pada berbagai elemenelemen kehidupan bangsa, sehingga pada masa ini dikenal dengan paradigma negara kuat atau negara otonom dimana kekuatan sosial politik termasuk kekuatan pasar kecil pengaruhnya dalam kebijakan publik, bahkan dalam pelaksanaannya.

Dalam era reformasi ditandai pada paradigma deregulasi setengah hati, dimana pemerintah memilih sektor tertentu

untuk dideregulasi yang pertimbangan utamanya bukan pencapaian efisiensi pelayanan publik, tetapi keamanan bisnis antara pejabat negara dan pengusaha besar. Kemudian pada paradigm reformasi pelayanan publik. Paradigma ini mengkaji ulang peran pemerintah dan mendefinisikan kembali sesuai dengan konteksnya, yaitu perubahan ekonomi dan politik global, penguatan civil society, good governance, peranan pasar dan masyarakat yang semakin besar dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik.

Sekalipun di Indonesia secara politik era reformasi itu sudah berjalan sekitar 10 tahun sejak lengsernya Presiden Suharto pada tahun 1998, namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ditandai berbagai kelemahan-kelemahan, padahal sudah banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain perumusan kembali Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yang sebenarnya memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan.

Upaya untuk memperbaiki pelayanan telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain kebijakan ini dapat dilihat pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian Inpres No. 1

Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan.

Hanya saja dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik, namun masih saja ditemukan berbagai kelemahan dalam pelayanan publik ini. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil survey yang dilakukan oleh UGM pada tahun 2002 diketahui bahwa dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan dan besar kecilnya rente birokrasi masih jauh dari yang diharapkan (Mohamad,2003). Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam era desentralisasi, tampaknya upaya pemerintah tersebut masih belum banyak memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Bahkan birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang adil dan non-partisan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi,

(5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat.

Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan khirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini, beberapa kegiatan sudah dilakukan oleh pemerintah misalnya dapat dilihat pada kegiatan perencanaan partisipatif seperti musyawarah pembangunan (Musrenbang) baik pada tingkat kecamatan, kabupaten, maupun provinsi dan nasional. Meskipun demikian kegiatan tersebut tidak dapat diselenggarakan sewaktu-waktu, sehingga kepentingan masyarakat dalam bentuk kebutuhan tidak dapat ditangkap dengan cepat oleh pemerintah. Seperti kebutuhan yang terjadi secara tiba-tiba seperti kebutuhan akan kesehatan, air bersih, bisa terjadi sewaktu-waktu. Agar kebutuhan

masyarakat dapat segera diantisipasi dan diatasi oleh pemerintah maka diperlukan media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sesuai dengan perspektif New Public Service maupun good governance.

Ada beberapa bentuk dari penggunaan teknologi ini di pemerintahan (Nugroho, 2008), antara lain: Pemerintah ke masyarakat, dalam hal ini pemerintah dapat memberikan informasi kepada warganya melalui SMS. Masyarakat ke pemerintah, keluhan dan saran masyarakat dapat dikirimkan ke pemerintah melalui SMS. Menurut Lallana dan Zalesak (2004) untuk poin a dan b di atas disebut mCommunication. Pemerintah ke pegawai negeri sipil, pemerintah dapat memberikan pengumuman kepada PNS melalui SMS, sehingga informasi dapat lebih cepat diterima dan akhirnya pelayanan kepada masyarakat dapat lebih cepat. Kemampuan lain dari ponsel adalah mampu memberikan lokasi dimana PNS berada, ini diperlukan untuk mengetahui keberadaan pegawai jika mereka tidak berada di kantor. Untuk hal ini menurut Lallana dan Zalesak (2004) disebut m-Administration.

Ada beberapa cara atau pola yang dapat dilakukan untuk mengaktifkan model pelayanan M-Gov ini, konsep yang ditawarkan oleh (Nugroho, 2008) adalah: Masyarakat dengan Basis Data Aduan Masyarakat. Basis Data Aduan Masyarakat dengan Pemerintah Daerah. Basis Data Aduan Masyarakat dengan DPRD. Sistem Aduan Masyarakat dengan Muspida. Sistem internal Pemda via SMS

Untuk mengatasi masalah-masalah pelayanan publik dapat ditempuh dengan cara antara lain sebagai berikut: Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses indentifikasi jenis

pelayanan, identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusi beban tugas pelayanan yang akan ditangani.

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya Standard Operating Procedures, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan

suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Standarisasi merupakan konsep dasar dari model birokrasi Weber. Menurut konsep ini, perilaku orang dalam birokrasi ditentukan sebelumnya oleh struktur dan proses yang distandarisasi. Model Weber memperinci suatu hierarki kedudukan, dengan tiap kedudukan berada di bawah kedudukan yang lebih tinggi. Masing-masing kedudukan didiferensiasi secara horizontal oleh pembagian kerja. Pembagian kerja tersebut menciptakan unit-unit yang menguasai bidang-bidang tertentu, menentukan daerah tempat dilakukannya kegiatan yang konsisten dengan kemampuan anggota unit, memberi tanggung jawab bagi pelaksanaan tindakan tersebut, dan mengalokasikan wewenang yang sebanding untuk melakukan tanggung jawab tersebut. Pada saat yang sama, peraturan tertulis mengatur prestasi tugas para anggota. Pembebanan struktur dan fungsi-fungsi tersebut memberikan keahlian tingkat tinggi tertentu, koordinasi peran, dan kontrol dari anggota melalui standarisasi.

Standarisasi proses, dilihat dari segi waktu, akan ditentukan oleh struktur organisasi yang digunakan. Semakin tinggi derajat hierarkinya maka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan semakin lama pula, mengingat beban tanggung jawab manajer pada lini yang semakin tinggi akan semakin besar pula, sementara untuk beberapa unit pelayanan pada lembaga pemerintahan

wewenang pekerjaan tidak mungkin didesentralisasikan.

Ukuran, efisiensi, dan keandalan akan kembali menjadi obyek yang banyak dikritik oleh masyarakat pengguna layanan. Perubahan dalam struktur organisasi dipengaruhi oleh pertimbangan efisiensi serta hubungan antara masyarakat, pemerintah dan administrasi.

SIMPULAN

Perspektif New Publik Service dan Good Governance dianggap paling tepat untuk kondisi sekarang dalam mengatasi masalah masalah pelayanan publik di Indonesia. Hal itu didukung oleh situasi politik yang lebih demokratis dan keterbukaan pemerintah. Dan untuk efektifnya implementasi persepektif tersebut, dapat diterapkan dengan menggunakan beberapa model seperti model citizen's charter, model KYC (Know Your Customer), dan model m-Government. Dengan adanya modelmodel tersebut di atas diharapkan kendalakendala yang selama ini menghambat efektifitas pelaksanaan pelayanan publik dapat diatasi sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat ditingkatkan efektivitasnya, sekalipun demikian kesemuanya kembali kepada person atau pelaksana pelayanan tersebut yakni aparat pemerintah dan juga partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik diakses dalam Jurnal Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hakim, Lukman, 2003, *Filosofi Kewenangan Organ Lembaga Daerah Perspektif Teori Otonomi & Desentralisasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Negara*

- Hukum dan Kesatuan, Malang :
Setara Press
- Lena Ellitan. 2013. *Isu-Isu Administrasi Publik*. Diakses melalui https://www.researchgate.net/publication/354352814_ISU-ADMINISTRASI_PUBLIK
- Lia permata. Bagaimana mengatasi masalah pelayanan publik. Diakses melalui <https://www.dictio.id/t/bagaimana-cara-mengatasi-masalah-masalah-pelayanan-publik/61234>
- Nugroho, Rino A., 2008. "Model Pelayanan Publik Menggunakan M-Government (Studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karanganyar)". *Jurnal Dinamika*, Vol 8 : No. 2.
- Pengertian Administrasi Publik: Sifat, Ruang Lingkup, Fungsi, Tujuan, dan Teorinya diakses melalui <https://www.gramedia.com/literasi/administrasi-publik/>
- Sedaryanti, 2004, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Public Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Yeremias T Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Admistrasi Publik, Konep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media, hal.3