
Demokrasi Sebagai Dasar Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

I Nyoman Wiratmaja dan I Wayan Sudana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

inyomanwiratmaja@gmail.com

How to cite (in APA style):

Wiratmaja, I. N., & Sudana, I. W. (2019). Demokrasi Sebagai Dasar Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 10(2), pp.104-110. <http://dx.doi.org/10.22225/sintesa.10.2.1539.104-110>

Abstract

Demokrasi tidak sekadar dipahami secara formalitas. Setiap pemimpin yang terpilih secara demokratis, seharusnya menjalankan pemerintahannya secara demokratis pula. Sejalan dengan tujuan dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, termasuk mendekatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan lebih baik, dalam arti pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan masyarakat. Dibutuhkan pemerintah yang lebih responsif untuk menegakkan prinsip-prinsip demokrasi untuk meningkatkan rasa percaya, di saat masyarakat semakin kritis dan berani untuk menyampaikan aspirasi dan melakukan kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah daerahnya. Menegakkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik, sudah pasti akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mampu memperbaiki citra pelayanan publik yang buruk, memperkuat daya saing daerah, mendorong peningkatan investasi dan pengembangan perekonomian daerah, serta menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan umum.

Keywords: Demokrasi; kepercayaan; pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

Setiap Kepala Daerah yang terpilih secara demokratis, selalu bertekad menjalankan pemerintahannya secara demokratis pula. Hal ini berarti ada semangat untuk menjalankan pemerintahan berdasarkan persetujuan dari mereka yang diperintah (*regierung der regierten*). Hal ini berarti pula bahwa akses masyarakat memang harus tetap dipelihara, karena demokrasi akan optimal apabila celah di antara dua pemilihan umum (pilkada) senantiasa diisi dengan partisipasi politis masyarakat dalam arti seluas-luasnya.

Demokrasi tidak sekadar dipahami secara formalitas. Semestinya masyarakat tetap diberikan ruang berkomunikasi untuk mengungkapkan aspirasi maupun opini mereka secara langsung. Boleh dikatakan kalau ada pemimpin yang melakukan terobosan untuk secara langsung menyiapkan diri bertemu dengan rakyat adalah langkah besar menuju desakralisasi kekuasaan. Membobol kebiasaan lama yang menempatkan penguasa pada posisi yang sangat tinggi dan sangat sulit dijangkau oleh rakyat kebanyakan. Ruang *simakrama* antara pemimpin dan masyarakat yang pernah dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Bali dapat dijadikan salah satu contohnya. Saat *simakrama* menjadi panggung tempat masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi, opini, kepentingan, kebutuhan mereka, termasuk sebagai media kontrol atas jalannya pemerintahan dan dapat dilakukan secara diskursif, tanpa rekayasa dan bebas tekanan.

Sudah pasti banyak tantangan yang perlu mendapatkan perhatian, seperti tingkat variasi aspirasi yang dipengaruhi oleh tingkat kemajemukan dan keragaman orientasi nilai maupun perbedaan gaya hidup, beragamnya urgensi kepentingan, sejalan dengan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Sangat dibutuhkan kecerdasan dari penyelenggara pemerintahan untuk merumuskan kehendak umum (*volonte generale*) yang dapat memberikan kekuasaan kepada sebagian besar masyarakat. Persoalan ini pastilah tidak akan terlalu rumit kalau dilaksanakan ditataran masyarakat berukuran kecil yang relatif homogen.

Pemimpin baru baik Gubernur, Bupati dan Walikota yang menang saat ini, bukanlah pemimpin yang benar-benar mulai dari titik nol, melainkan pemimpin yang merupakan kesinambungan dari

pemimpin yang sebelumnya. Segala prestasi dan masalah yang ditinggalkan harus menjadi tanggung jawab pemimpin yang baru. Cuma saja yang lebih menjadi persoalan adalah warisan masalah-masalah lama yang kadang-kadang memang sangat sulit untuk mendapatkan jalan keluarnya.

Mewujudkan janji-janji, memenuhi aspirasi, menyelesaikan masalah warisan bukanlah hal yang mudah bagi pemimpin yang baru. Pemimpin eksekutif tidak mungkin melakukannya sendiri. Dibutuhkan dukungan politik dari legislatif-setidaknya tidak terjadi kontradiksi selaku sesama pengemban aspirasi rakyat. Demikian juga dukungan dari birokrasi yang senantiasa sigap, untuk siap mereformasi gaya lamanya yang terkesan lamban ataupun kurang profesional, dengan menjadi eksekutor yang baik di lapangan dan serius memberikan pelayanan, bukan sebaliknya minta dilayani. Ini persoalan riil yang tak mungkin diwujudkan dalam sekejap. Bahkan, keseriusan dan ketulusan pemimpin eksekutif untuk membuat perubahan, akan dapat menjadi sia-sia karenanya.

II. KAJIAN PUSTAKA

Demokrasi dan Pelayanan Publik

Kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah dilaksanakan dalam rangka mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, atau setidaknya mendekatkan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat berjalan lebih baik, dalam arti pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan masyarakat. Manajemen kinerja pemerintahan senantiasa berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga pada gilirannya akan dapat menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan daerah. Pemerintahan yang baik, wujudnya adalah terselenggaranya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, dan membaiknya atau meningkatnya kinerja manajemen pemerintahan.

Dampak positif penerapan prinsip desentralisasi dalam pelaksanaan otonomi daerah, adalah memberikan kesempatan kepada daerah untuk mampu mengembangkan inovasi. Praktek pengembangan inovasi dalam pelayanan publik akan memberikan kesempatan kepada setiap daerah untuk mendapatkan label sebagai *best practice* otonomi daerah. Hal-hal positif sebagai kreasi inovatif sudah mulai bermunculan di berbagai daerah-termasuk di Bali. Hal semacam ini justru tidak banyak ditemukan tatkala Indonesia menggunakan sistem pemerintahan yang sentralistis.

Pelayanan publik semestinya tidak boleh dirasakan buruk oleh warga ataupun masyarakat luas, karena dampaknya dapat menimbulkan ketidakpuasan maupun ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Pelayanan publik yang buruk, mengindikasikan proses dan pelaksanaan kinerja manajemen pemerintahan yang kurang baik, dan tidak berorientasi pada pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik secara umum masih mengecewakan di mata masyarakat. Hasil survei yang dilakukan oleh Asia Barometer di Indonesia dan 12 negara Asia lainnya (Pratikno, 2010) menunjukkan bahwa pembangunan demokrasi telah berjalan baik di Indonesia dan cukup menjanjikan bagi perbaikan sistem politik. Namun kinerja pembangunan ekonomi dan pelayanan publik masih mengecewakan di mata publik.

Proses demokratisasi politik di Indonesia telah berjalan baik dan cukup menjanjikan, tetapi menyisakan masalah yang membutuhkan perhatian yang serius. Dalam bahasa masyarakat luas, bukan hanya demokrasi dan pluralisme saja yang penting, tetapi juga pembangunan ekonomi dan pelayanan publik yang semakin baik, merata dan berkeadilan. Masyarakat menuntut kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pembangunan ekonomi dan pelayanan publik berbarengan dengan pengembangan demokrasi. Artinya, pengembangan demokrasi dan peningkatan efektivitas dan efisiensi pemerintahan bukan dua hal yang bisa dipertukarkan. Keduanya harus dibangun pada saat yang bersamaan.

Kalau tidak dibangun bersamaan, ada kekhawatiran bahwa demokrasi menjadi dipersalahkan sebagai biang keladi dari rendahnya efektivitas pemerintahan dalam pembangunan ekonomi dan pelayanan publik. Gejala ini mulai tampak dari rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi demokrasi, seperti partai politik, DPR, DPRD dan pemilu, maupun hasil pilkada. Beberapa hasil menunjukkan bahwa parpol dan parlemen merupakan lembaga yang paling tidak dipercaya oleh masyarakat untuk mewakili kepentingannya.

Jika efektivitas pemerintahan tidak bisa ditingkatkan di alam yang demokratis, justru

demokrasi yang akan dipersalahkan sebagai sumber masalah. Diperlukan kesungguhan untuk membuktikan bahwa demokrasi mampu membawa bangsa ini menjadi bangsa yang bermartabat dengan kesejahteraan yang berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia di seluruh pelosok negeri.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desentralisasi dan Peran Pemerintah Daerah

Sesungguhnya kebijakan desentralisasi memiliki dua tujuan utama, yaitu tujuan politik dan tujuan administratif:

- a. **Tujuan politik**, diarahkan untuk memberi ruang gerak masyarakat dalam tataran pengembangan partisipasi, akuntabilitas, transparansi dan demokrasi. Aspek pendemokrasian daerah, memposisikan Pemerintahan Daerah sebagai medium pendidikan politik bagi masyarakat di tingkat lokal. Diharapkan pada saatnya, secara agregat daerah memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan pendidikan politik secara nasional, dan terwujudnya *civil society*.
- b. **Tujuan administratif**, memposisikan Pemerintah Daerah sebagai unit pelayanan yang dekat dengan masyarakat yang diharapkan dapat berfungsi maksimal dalam menyediakan pelayanan publik secara efektif, efisien dan ekonomis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

Pemerintahan daerah pada dasarnya mempunyai dua peran, yaitu sebagai lembaga penyedia pelayanan dan sebagai institusi politik, pelaksanaan kedua peran tersebut harus terintegrasi. Dalam memberikan pelayanan publik, Pemerintahan Daerah harus mengetahui dan memahami kebutuhan, serta memperhatikan aspirasi masyarakatnya. Penyediaan pelayanan, disesuaikan dengan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah daerah atau pemerintah, artinya penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada aturan hukum dan Peraturan Perundang-undangan. Berdasarkan tujuan politik dan administratif tersebut di atas, memberikan kejelasan bahwa misi utama dari keberadaan Pemerintahan Daerah, adalah bagaimana mensejahterakan warga dan masyarakatnya melalui penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien dan ekonomis dengan cara-cara yang demokratis.

Prinsip Pelayanan dan Harapan Masyarakat

Masyarakat semakin kritis dan berani untuk menyampaikan aspirasi dan melakukan kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah daerahnya. Sulit dipungkiri bahwa pelaksanaan otonomi daerah dewasa ini, dengan kekurangan dan kelebihan belum berpengaruh signifikan terhadap kehidupan masyarakat, terutama dalam proses memberdayakan masyarakat (*empowering*) dan memberikan pendidikan politik (demokrasi). Sejalan dengan tujuan pemberian otonomi, serta kondisi dan perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, maka sudah semestinya pemerintah daerah untuk senantiasa merespon tantangan secara konstruktif, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik perlu mempedomani beberapa prinsip pokok. Prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu (Islamy, 1999):

- a. **Prinsip Aksestabilitas**, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- b. **Prinsip Kontinuitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. **Prinsip Teknikalitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan

kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

- d. **Prinsip Profitabilitas**, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. **Prinsip Akuntabilitas**, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Masyarakat tentu juga mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sejalan dengan semangat yang pernah tertuang dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, yang telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. **Kejelasan dan kepastian**, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. **Keamanan**, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. **Keterbukaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. **Efisiensi**, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
- f. **Ekonomis**, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. **Keadilan dan Pemerataan**, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. **Ketepatan Waktu**, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Prinsip-prinsip pelayanan tersebut juga masih tetap menjiwai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain mempedomani prinsip-prinsip pelayanan publik, diharapkan pula segenap aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, agar senantiasa disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah-tamahan. Hal ini dibutuhkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani.

Efektivitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik. Penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan orientasi pelayanan publik ini (tugas desentralisasi) adalah (Rondinelli, 1981):

- a. Kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit;
- b. Kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit lokal;
- c. Kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
- d. Adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang; dan
- e. Kurangnya infrastruktur teknologi dan infra struktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.

Demikian juga (Walters, 1994) menambahkan bahwa kegagalan daripada pelayanan publik ini disebabkan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis, individual, fatalis, dan egaliter.

Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis; pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis); pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu); sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

Adapun, beberapa faktor lagi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, antara lain adanya (Effendi, 1995):

- a. **Konteks monopolistik**, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
- b. **Tekanan dari lingkungan**, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
- c. **Budaya patrimonial**, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Bagi institusi yang memberikan pelayanan publik, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijakan-kebijakan pemerintah. Namun kondisi saat ini, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri - khususnya dalam hal pelayanan publik. Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk, maka birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c. 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 dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan.
- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, flrksibel dan responsif.

Struktur birokrasi yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien, mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya.

Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain:

- a. Mengurangi atau menghilangkan kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan.
- b. Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan.
- c. Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah (prinsip rasionalisasi).
- d. Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Untuk menghadapi tantangan dan kendala-kendala pelayanan publik diperlukan adanya langkah-langkah strategis, antara lain:

- a. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis.
- b. Membentuk asosiasi/perserikatan kerja dalam pelayanan publik.
- c. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan publik menuju model birokrasi yang lebih humanis (*Post weberian*).
- e. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
- f. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.
- g. Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan (*wages and salary*) yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik.
- h. Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik;
- i. Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik.
- j. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara pihak aparat birokrasi pelayanan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik.

IV. SIMPULAN

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan, dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Good governance membutuhkan adanya perubahan pola pikir (*mind set*) dari aparat penyelenggara pemerintahan agar lebih progresif dan berorientasi pada pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas untuk ditangani karena baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik berpengaruh signifikan dengan baik buruknya penyelenggaraan prinsip *good governance*. Sudah semestinya perubahan struktur, fungsi, finansial dan personalia diikuti oleh perubahan budayanya. Tanpa diikuti oleh perubahan kultur atau hanya bersifat sementara dan semu (*pseudo*), terlebih lagi karena mengandung unsur keterpaksaan, pastilah reformasi administrasi (birokrasi) akan bersifat retorika belaka.

Peningkatan kualitas pelayanan publik, akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, menunjukkan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, dan disisi lain menunjukkan adanya perubahan sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan menjadi lebih baik. Pelayanan publik yang baik, juga akan berpengaruh menutup peluang dan/atau mempersempit terjadinya peluang KKN, yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi pelayanan. Selanjutnya akan dapat memperbaiki citra pelayanan publik yang buruk, memperkuat daya saing daerah, mendorong peningkatan investasi dan pengembangan perekonomian daerah, serta menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, S. (1993). *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia*, Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Islamy, M. I. (1999). *Reformasi Pelayanan Publik*. Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.

- Pratikno. (2010). *Rekonsolidasi Reformasi Indonesia: Kontribusi Studi Politik dan Pemerintahan Dalam Menopang Demokrasi dan Pemerintahan Efektif*. Pidato Pengukuhan Guru Besar.
- Rondinelli, D. A. (1981). Government Decentralization in Comparative Perspective: Theory and Practice in Developing Countries. *International Review of Administrative Science*, 47(2). Retrived from: <https://doi.org/10.1177/002085238004700205>
- Waters, M. (1994). *Modern Sociological Theory*. New Delhi: Sage Publications