

**Pengaruh Penataan Sistem Birokrasi Terhadap
Peningkatan Pelayanan Publik
(Suatu Kajian Kepustakaan)**

Naila Atamimi

Email : nailaattamimi@gmail.com

Dosen Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Darul Rachman Tual

ABSTRAK

Perbaikan birokrasi berkorelasi positif dengan peningkatan pelayanan publik, penelitian ini merupakan penelitian kajian pustaka yang bertujuan untuk melihat bagai mana relevansi antara penataan atau perbaikan birokrasi serta pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan publik, hasil kajian memperlihatkan bahwa perbaikan atau penataan birokrasi memiliki relevansi dan pengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik pada level pemerintah pusat maupun daerah

Kata Kunci: Penataan birokrasi, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Inti dari sistem administrasi publik atau administrasi pemerintahan adalah adanya sistem birokrasi yang dapat menjalankan perannya secara optimal dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan. Di dalam prakteknya keberadaan birokrasi pemerintahan seringkali berada dalam dua posisi yang bersebrangan, yakni disatu sisi birokrasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai wujud nyata dari adanya proses pelayanan publik yang lebih baik.

Kepentingan dilakukannya pembenahan birokrasi pemerintahan semakin terasa jika dikaitkan dengan berbagai perubahan yang bersifat nasional maupun ditingkat lokal dan menyongsong adanya perubahan yang dinamis dalam pembangunan dan relasi kekuasaan yang menjadi lebih demokratis yang terdistribusi (desentralisasi). Perubahan-perubahan ini

juga mendorong birokrasi pemerintah untuk melakukan penyesuaian agar dapat mengimbangi tuntutan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk dapat bersikap responsive terhadap berbagai tuntutan masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Karena itu upaya reformasi dan pembenahan birokrasi menjadi prasyarat dan merupakan sebuah keniscayaan. Hanya dengan birokrasi yang professional yang dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, maka pelayanan publik akan berjalan secara optimal

Pada masa pemerintahan Orde Baru, pembenahan birokrasi ditujukan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi sehingga dapat mendukung stabilitas nasional. Pembenahan birokrasi diartikan sebagai penggunaan wewenang untuk penerapan peraturan yang baru terhadap sistem administrasi pemerintahan secara lebih efektif untuk mencapai tujuan birokrasi, struktur

maupun prosedur yang dimaksudkan agar dapat mempermudah pencapaian tujuan organisasi. Pembinaan birokrasi dapat diterapkan baik pada level puncak, level menengah, maupun level pelaksana. Selanjutnya dalam tataran eksternal, pembinaan birokrasi dimaksudkan untuk menghindarkan subordinasi birokrasi dalam politik dan pemerintahan.

Dengan kata lain, pembinaan secara eksternal dimaksudkan untuk mewujudkan netralitas birokrasi, artinya, birokrasi harus netral dari kekuatan-kekuatan dan kepentingan-kepentingan politik, ekonomi dan sebagainya. Pembinaan birokrasi kearah netralitas menjadi relevan kaitanya dengan masih dominannya peran birokrasi dalam perumusan maupun pelaksanaan kebijakan serta dalam pelayanan publik. Netralitas birokrasi akan berkaitan dengan keadilan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, konsep pembinaan birokrasi

sesungguhnya merupakan konsep yang luas ruanglingkupnya karena mencakup pembinaan structural maupun kultural.

Menurut Cristoper dan Buockart (2004) bahwa pembinaan atau reformasi birokrasi pada dasarnya membahas perubahan-perubahan pada struktur dan proses dari organisasi publik untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Perubahan struktural meliputi penggabungan organisasi dan pemisahan (pemekaran) organisasi, sedangkan perubahan proses meliputi : desain ulang sistem, penetapan standar kualitas pelayanan, penyusunan prosedur baru penganggaran, monitoring dan evaluasi hasil akhir program. Dalam konsep lain, pembinaan birokrasi secara lebih terinci meliputi reformasi struktural (kelembagaan), procedural, kultural dan etika birokrasi. Pendapat di atas sejalan dengan pendapat Quah (1976), yang menyebutkan bahwa dimensi pembinaan birokrasi mencakup perubahan dalam dalam (a)

struktur dan prosedur birokrasi (aspek intitusional), serta (b) sikap dan perilaku aparat birokrasi (aspek perilaku).

Selanjutnya oleh Weber (1987) menganggap birokrasi secara teknis merupakan organisasi yang paling efisien bagi kehidupan bersama manusia. Karena menurutnya birokrasi bekerja atas dasar sistem aturan secara impersonal dimana birokrasi sendiri tidak turut terlibat dalam penyusunan sistem atau aturan.

Keunggulan dari birokrasi adalah dalam hal kemampuannya untuk menghasilkan sekian banyak jasa layanan secara lebih cepat dan efisien bila dibandingkan dengan organisasi-organisasi diluar birokrasi. Secara konseptual, birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang profesional, yakni birokrasi yang handal dalam memberikan pelayanan, aspiratif, akuntabel, netral dan dalam menjalankan aktivitasnya selalu dilandasi oleh nilai-nilai etika.

Profesionalisme birokrasi menyangkut kemampuan yang dihubungkan dengan tingkat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, hal ini dalam pengertian kemampuan aparat birokrat dalam memanfaatkan fasilitas teknologi modern. Selanjutnya aparat birokrasi hanya akan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil apabila birokrasi bersikap dan berperilaku netral.

Dalam hal ini, birokrasi memposisikan diri sebagai lembaga administrasi publik yang berorientasi pada pencapaian efisiensi dan efektivitas dalam setiap kegiatannya. Dalam konteks Indonesia, konsepsi birokrasi menurut sebagian ahli masih dalam tahap harapan. Birokrasi sebagai model organisasi dalam pembangunan yang masih berkaitan dengan berbagai tujuan yang rumit dan juga terpengaruh dimana sistem birokrasi itu beroperasi, dalam kaitan dimaksud maka lembaga pemerintah merupakan birokrasi Negara

yang terbuka dan memiliki peran penting dan strategis terhadap pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan profesional dan berkualitas.

Terkait dengan uraian di atas, tampak dengan jelas bahwa pembenahan sistem birokrasi termasuk didalamnya pembenahan apartaur birokrasi memiliki korelasi positif terhadap upaya pelayanan publik yang baik dan akuntabilitas. Sejalan dengan paparan pada latar belakang diatas, penulis mencoba melakukan suatu kajian secara teoritis terhadap aspek pembenahan birokrasi dan dalam peranannya sebagai organisasi yang melakukan pelayanan publik secara efeseien dan efektif, maka penelitian mengangkat judul

“Pengaruh Penataan Sistem Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik (Suatu Kajian Kepustakaan)”

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Reformasi Birokrasi.

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga

tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

Reformasi birokrasi bermakna sebagai sebuah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia juga bermakna sebagai sebuah pertarungan besar bagi bangsa Indonesia dalam menyongsong tantangan abad ke-21. Jika berhasil dilaksanakan dengan baik, reformasi birokrasi akan mencapai tujuan yang diharapkan, di antaranya: mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan; menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*; meningkatkan mutu 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.

Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 merupakan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi dan Permenpan Nomor: PER/04/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah. *Grand Design* serta *Road Map* menentukan area perubahan yang menjadi tujuan reformasi birokrasi meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, seperti yang dikemukakan pada tabel di bawah ini.

2. Definisi Birokrasi

Birokrasi berasal dari kata “bureau” yang berarti meja atau kantor; dan kata “kratia” (cratein) yang berarti pemerintah. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi (Ernawan, 1988). Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan “civil service”. Selain itu juga sering disebut dengan public sector, public service atau public administration.

Definisi birokrasi telah tercantum dalam kamus awal secara sangat konsisten. Kamus akademi Perancis memasukan kata tersebut pada tahun 1978 dengan arti kekuasaan, pengaruh, dari kepala dan staf biro pemerintahan. Kamus bahasa Jerman edisi 1813, mendefinisikan birokrasi sebagai wewenang atau kekuasaan yang berbagai departemen pemerintah dan cabang-cabangnya memeperebutkan diri

untuk mereka sendiri atas sesama warga negara. Kamus teknik bahasa Italia terbit 1823 mengartikan birokrasi sebagai kekuasaan pejabat di dalam administrasi pemerintahan.

Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar (disarikan dari Blau & Meyer, 1971; Coser & Rosenberg, 1976; Mouzelis, dalam Setiwan,1998).

Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, birokrasi didefinisikan sebagai :

1. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah

berpegang pada hirarki dan jenjang jabatan

2. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya dan sebagainya.

Definisi birokrasi ini mengalami revisi, dimana birokrasi selanjutnya didefinisikan sebagai berikut :

1. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai bayaran yang tidak dipilih oleh rakyat, dan
2. Cara pemerintahan yang sangat dikuasai oleh pegawai.

Berdasarkan definisi tersebut, pegawai atau karyawan dari birokrasi diperoleh dari penunjukan atau ditunjuk (appointed) dan bukan dipilih (elected). Berbicara soal birokrasi, tidak bisa lepas dari konsep yang digagas Max Weber, sosiolog ternama asal Jerman, dalam karyanya "The Theory of Economy and Social Organization", yang dikenal melalui ideal type (tipe

ideal) birokrasi modern. Model ini yang sering diadopsi dalam berbagai rujukan birokrasi berbagai negara, termasuk di Indonesia, walaupun dalam penerapan tidak sepenuhnya bisa dilakukan.

Weber membangun konsep birokrasi berdasar teori sistem kewarganegaraan yang dikembangkannya. Ada tiga jenis kewenangan yang berbeda. Kewenangan tradisional (traditional authority) mendasarkan legitimasi kewenangan pada tradisi yang diwariskan antar generasi. Kewenangan kharismatik (charismatic authority) mempunyai legitimasi kewenangan dari kualitas pribadi dan yang tinggi dan bersifat supranatural. Dan, kewenangan legal-rasional (legal-rational authority) mempunyai legitimasi kewenangan yang bersumber pada peraturan perundang-undangan.

3. Kendala Dalam Proses Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi pada hakikatnya adalah suatu proses transformasi mindset dan culture set yang terarah pada tatanan birokrasi yang efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Dan hal tersebut sesungguhnya membutuhkan proses yang panjang mengingat reformasi birokrasi hendaknya dapat dilakukan secara bertahap dan sistematis.

Dalam pelaksanaannya, masih begitu banyak kendala yang dihadapi proses reformasi birokrasi saat ini. Semua itu dikarenakan masih takutnya pemerintah dalam mengambil dan menanggung resiko yang nantinya merupakan dampak atau konsekuensi atas reformasi birokrasi itu sendiri.

Visi dalam reformasi birokrasi ini adalah “*terwujudnya pemerintahan*

yang amanah atau terwujudnya tata pemerintahan yang baik” (good governance). Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tidaklah terlepas dari visi dari penerapan sistem reformasi birokrasi karena inilah yang menjadi acuan pokok dari pelaksanaan sistem reformasi birokrasi agar dapat terlaksana dengan baik dalam mewujudkan “*Good Governance*”.

Namun, dalam pelaksanaannya masih begitu banyak kendala yang dihadapi proses reformasi birokrasi saat ini. Semua itu dikarenakan masih takutnya pemerintah dalam mengambil dan menanggung resiko yang nantinya merupakan dampak atau konsekuensi atas reformasi birokrasi itu sendiri. Reformasi birokrasi

sesungguhnya memang sesuatu yang cukup sensitif dan beresiko karena menyangkut masalah kebiasaan, aparatur dan sistem kerja dalam pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, terdapat beberapa hambatan yang masih dihadapi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi saat ini yaitu :

- a. Sulitnya menerapkan dimensi cultural dalam reformasi birokrasi.

Sebagaimana yang telah dikemukakan bahwa pada hakekatnya reformasi adalah melakukan suatu perubahan yang mendasar terhadap nilai – nilai, kebiasaan serta budaya – budaya yang telah berkembang dalam perjalanan birokrasi selama ini. Oleh karena itu, dalam melakukan

reformasi birokrasi harus diterapkan suatu dimensi reformasi yang mampu menyelesaikan masalah dan bukan hanya menyentuh gejala permasalahan yang ada, yang justru akan menimbulkan masalah baru nantinya.

Reformasi

birokrasi tidak dapat terlaksana secara optimal karena belum menyentuh hal yang paling mendasar yaitu “kultur”. Selama ini reformasi birokrasi hanya menyangkut hal – hal yang menyangkut kelembagaan, tata laksana, serta sumber daya manusia yang masih terbatas pada tataran pendidikan dan pelatihan. Sebuah kultur atau budaya birokrasi dapat dipandang

sebagai produk pengalaman antara nalar dan emosi. Kultur birokrasi hanya dapat tumbuh karena orang mengalami realitas pemerintah birokratis. Pengalaman inilah yang melahirkan seperangkat komitmen emosional yang tanpa disadari membentuk gagasan – gagasan serta sikap model mentalitas birokrat sejati. Penerapan dimensi cultural tetap merupakan hal yang sulit karena mengandung tiga elemen utama yaitu mengubah kebiasaan, menyentuh perasaan dan mengubah pola pikir. Kebiasaan menjadi suatu hal yang memiliki tingkat kesulitan paling tinggi

karena hampir sebagian besar organisasi pemerintah memiliki karakter fundamental yang sama yang membentuk kultur mereka. Selain itu, perlu disadari pula bahwa sangat sulit untuk mencoba meyakinkan pegawai untuk melepas komitmen lamanya dan mengembangkan seperangkat komitmen yang baru dan berbeda karena ini menyangkut hal yang bersifat pribadi.

b. Upaya pembenahan organisasi dan pembinaan sumber daya manusia yang masih belum optimal.

Kebutuhan aparat yang kompeten dan professional menjadi suatu hal yang mutlak diperlukan dalam

proses reformasi birokrasi saat ini. Perlu disadari bahwa birokrasi pemerintahan sebagai instrument teknis penyelenggaraan kebijakan memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam menentukan efektivitas kebijakan, yang seluruhnya sangat ditentukan oleh aparat yang dilibatkan. Birokrasi pemerintahan atau aparatur pemerintahan dominan, dipengaruhi oleh kemampuan dan etika moral aparat yang keberadaannya dikaitkan dengan tertib administrasi pelayanan intern maupun ekstern dengan mengesampingkan penonjolan kekuasaan dan kepentingan pribadi pada aktivitas para aparatur birokrasi. Dalam hal ini satu hal yang juga menjadi suatu hambatan dalam proses reformasi birokrasi adalah bagaimana mempersiapkan sumber daya manusia yang memang memiliki kompetensi yang mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal. Hal tersebut memiliki keterkaitan dengan proses

rekrutmen para pegawai yang dari awal memang sudah menuai berbagai kontroversi misalnya cara perekrutan yang kurang transparan, maraknya isu penjualan nilai test dan isu – isu lain yang sesungguhnya sangat berpengaruh pada pelayanan yang akan diberikan setelah pegawai itu bertugas.

c. Keterbatasan kemampuan keuangan negara.

Tidak dapat dipungkiri bahwa reformasi birokrasi membutuhkan pendanaan yang cukup untuk mendukung setiap kebijakan yang diambil baik itu melalui reformasi kelembagaan, tata laksana, maupun sumber daya manusia. Masalah sumber daya manusia menjadi hal yang sensitive dengan hambatan ini karena berbicara masalah pegawai,

terkait pula dengan kesejahteraan pegawai itu sendiri. Manajemen reward and punishment memang menjadi dasar bagi pemerintah memberikan suatu “dorongan” dan motivasi para pegawai dan aparatur untuk meningkatkan kinerjanya dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik. Namun sayangnya, belum semua pegawai dapat ditingkatkan kesejahteraannya, mengingat pendanaan negara yang belum dapat mencakup keseluruhan pegawai yang ada.

Di lain pihak, ada pula pihak yang berpendapat bahwa dengan hanya

menaikkan gaji para pegawai yang selama ini sudah berlaku, tidak serta merta membawa dampak yang positif bagi kinerja birokrat yang ada. Namun sebagai sebuah upaya yang dapat dicoba, pemerintah hendaknya dapat menggunakan kewenangannya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan para pegawai sehingga dapat mencegah perilaku korup dan meningkatkan kinerja para pegawai.

d. Masih banyaknya pandangan negative tentang birokrasi.

Birokrasi memang telah menjadi sebuah hal yang begitu dipandang negative oleh masyarakat,

perilaku korup, suka menunda pekerjaan, kurangnya deskripsi pekerjaan yang dimiliki para pegawai, serta tingkat disiplin yang minim, menjadikan aparatur birokrasi “terlanjur” buruk di mata masyarakat. Maka dari itu, saat upaya reformasi birokrasi muncul, banyak masyarakat yang memandang sebelah mata. Tidak jarang ketika beberapa institusi sudah mencoba melakukan hal yang “benar” dan sesuai peraturan, perilaku buruk justru muncul dari masyarakat. Contoh kecil adalah saat masyarakat menggunakan uang pelicin untuk mempercepat administrasi yang dimilikinya, atau dalam hal

perijinan. Perilaku dan pandangan negative inilah yang juga perlu dibenahi masyarakat kita.

e. **Upaya Dalam Mewujudkan Implementasi Good Governance.**

Good governance ini secara umum diterjemahkan dengan pemerintahan yang baik, meskipun istilah aslinya memandang luas dimensi governance tidak sebatas hanya menjadi pemerintahan saja. Selain itu good governance dapat juga diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan

nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian.

Good governance juga dapat diartikan efisiensi dalam manajemen sektor publik, menciptakan akuntabilitas publik, tersedianya infrastruktur hukum, adanya sistem informasi yang menjamin akses masyarakat terhadap informasi yang berisi kebijakan, dan adanya transparansi dari berbagai kebijakan.

Good governance adalah sebuah bentuk kesadaran akan tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya alam serta dalam menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia. Good governance juga ada, bila negara bisa menjamin

keamanan warganya. Begitu pula bila para birokrat menggunakan jabatannya untuk melayani masyarakat luas, bukan untuk memperkaya diri sendiri. Selanjutnya good governance juga berarti implementasi kebijakan sosial-politik untuk kemaslahatan rakyat banyak, bukan hanya untuk kemakmuran orang-per-orang atau kelompok tertentu.

f. Ciri-ciri dari Clean and

Good Governance

Pemerintahan yang baik dan bersih haruslah memiliki ciri-ciri yang tertera dibawah ini karena perwujudan pemerintahan tersebut harus memilikin semua aspek tersebut. berikut adalah

aspek yang merupakan ciri-ciri dari pemerintahan yang baik dan bersih ;

1. *AdanyaPartisipasi (Participation)*

Semua warga negara berhak terlibat dalam keputusan, baik langsung maupun center for public harus diikuti dengan berbagai aturan sehingga proses sebuah usaha dapat dilakukan dengan baik dan efisien, selain itu pemerintah juga harus menjadi public server dengan memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien, tepat waktu serta dengan biaya yang murah, sehingga mereka memiliki kepercayaan dari masyarakat. Partisipasi masyarakat

sangat berperan besar dalam pembangunan, salah satunya diwujudkan dengan pajak.

2. *AdanyaPenegakanHukum(Rule of Law).*

Penegakan hukum adalah pengelolaan pemerintah yang profesional dan harus didukung oleh penegakan hukum yang berwibawa. Penegakan hukum sangat berguna untuk menjaga stabilitas nasional. Karna suatu hukum bersifat tegas dan mengikat. Perwujudan good governance harus di imbangi dengan komitmen pemerintah untuk menegakkan hukum yang meng

andung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Supremasi Hukum, yakni setiap tindakan unsur-unsur kekuasaan negara dan peluang partisipasi masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara didasarkan pada hukum dan peraturan yang jelas dan tegas dan dijamin pelaksanaannya secara benar serta independen.
- b. Kepastian hukum, bahwa setiap kehidupan berbangsa dan bernegara diatur oleh hukum yang jelas dan pasti, tidak duplikasi dan tidak bertentangan antara satu dengan lainnya.
- c. Hukum yang responsive, yakni aturan-aturan hukum disusun berdasarkan aspirasi masyarakat luas, dan mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan publik secara adil.
- d. Penegakan hukum yang konsisten dan nondiskriminatif, yakni penegakan hukum yang berlaku untuk semua orang tanpa pandang bulu jabatan maupun status sosialnya sebagai contoh aparat

penegak hukum yang melanggar kedisiplinan dan hukum wajib dikenakan sanksi.

- e. Independensi peradilan, yakni peradilan yang independen bebas dari pengaruh penguasa atau pengaruh lainnya. Sayangnya di negara kita independensi peradilan belum begitu baik dan dinodai oleh aparat penegak hukum sendiri, sebagai contoh kecilnya yaitu kasus suap jaksa.

3. *Tranparasi (Transparency)*

Akibat tidak adanya prinsip transparansi ini bangsa Indonesia terjebak dalam kubangan korupsi yang sangat parah. Salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan korupsi adalah manajemen pemerintahan yang tidak baik. Dalam pengelolaan negara, Goffe berpendapat bahwa

terdapat delapan unsur yang harus dilakukan secara transparansi, yaitu :

- a. Penetapan posisi dan jabatan
- b. Kekayaan pejabat publik.
- c. Pemberian penghargaan.
- d. Penetapan kebijakan yang terkait dengan pencerahan kehidupan.
- e. Kesehatan.
- f. Moralitas para pejabat dan aparatur pelayanan publik.
- g. Keamanan dan ketertiban.
- h. Kebijakan strategis untuk pencerahan kehidupan masyarakat.

4. *Responsif (Responsiveness)*.

Asas responsif adalah bahwa pemerintah harus tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat secara umum. Pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakatnya, bukan menunggu masyarakat menyampaikan aspirasinya,

tetapi pemerintah harus proaktif dalam mempelajari dan menganalisa kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Jadi setiap unsur pemerintah harus memiliki dua etika yaitu etika individual yang menuntut pemerintah agar memiliki kriteria kapabilitas dan loyalitas profesional. Dan etika sosial yang menuntut pemerintah memiliki sensitifitas terhadap berbagai kebutuhan publik.

5. *Orientasi kesepakatan atau Konsensus (Consensus Orientation)*

Asas konsensus adalah bahwa setiap keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah. Cara pengambilan keputusan secara konsensus akan

mengikat sebagian besar komponen yang bermusyawarah dalam upaya mewujudkan efektifitas pelaksanaan keputusan. Semakin banyak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan maka akan semakin banyak aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang terwakili selain itu semakin banyak yang melakukan pengawasan serta kontrol terhadap kebijakan-kebijakan umum maka akan semakin tinggi tingkat kehati-hatiannya dan akuntabilitas pelaksanaannya dapat semakin di pertanggungjawabkan.

6. Keadilan dan Kesetaraan (Equity)

Asas

kesetaraan dan keadilan

adalah kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan publik. Pemerintah harus bersikap dan berperilaku adil dalam memberikan pelayanan terhadap publik tanpa mengenal perbedaan kedudukan, keyakinan, suku, dan kelas sosial.

7. Efektivitas (*Effectiveness*) dan Efisiensi (*Efficiency*)

Yaitu

pemerintah harus berdaya guna dan berhasil guna. Kriteria efektivitas biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Sedangkan asas efisiensi umumnya diukur dengan rasionalitas biaya pembangunan untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin kecil biaya yang dipakai untuk mencapai tujuan dan sasaran maka pemerintah dalam kategori efisien.

8. *Akuntabilitas (Accountability)*

Asas

akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Setiap pejabat publik dituntut untuk mempertanggungjawabkan semua kebijakan, perbuatan, moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat. Inilah yang dituntut dalam asas akuntabilitas dalam upaya menuju

pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Dalam analisis Weber, organisasi “tipe ideal” yang dapat menjamin efisiensi yang tinggi harus berdasarkan pada otoritas legal-rasional., Weber mengemukakan konsepnya tentang the ideal type of bureaucracy dengan merumuskan ciri-ciri pokok organisasi birokrasi yang lebih sesuai dengan masyarakat modern, yaitu:

4. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan

publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan

Lewis dan Gilman

(2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pengertian

pelayanan publik dari wikipedia adalah sebagai berikut: Pelayanan publik

adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah

peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

5. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut

sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang

dan atau jasa yang mereka nikmati.

6. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

7. Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-

kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian sosial, dengan menggunakan pendekatan atau kajian kepustakaan yang bertujuan untuk membandingkan antara konsep-konsep penataan birokrasi dan bagai mana relevansinya dengan kinerja birokrasi terhadap proses pelayanan publik, data penelitian bersifat data primer yang bersumber dari berbagai referensi yang memiliki keterkaitan baik secara langsung

maupun tidak dengan temah atau topik yang sedang dikaji atau dianalisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Dari berbagai kajian serta telaah terhadap berbagai konsep maupun teori tentang brokrasi sebagai mana dikemukakan pada bagian kajian pustaka diatas, maka dapat dikemukakan bahwa proses birokrasi yang baik, akan senantiasa berbanding lurus dengan konsep-konsep birokrasi yang dituangkan dalam berbagai kajian yang bersifat teoritis, hal ini disebabkan karena proses birokrasi proses yang berulang, dengan pendekatan yang berbeda. Dan proses birokrasi akan melahirkan kinerja yang optimal apabila dilakukan penetaan dan reformasi birokrasi pemerintahan secara terus menerus

2. Pembahasan

Salah satu tugas penting yang senantiasa dilakukan dan menjadi tugas utama lembaga pemerintahan adalah

terkait dengan proses pelayanan publik, dan proses pelayanan publik akan memberikan dampak yang positif serta meningkatkan tingkat kepuasan publik apabila dibaringi dengan tata kelola birokrasi yang baik dan berkualitas, maka salah satu upaya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang baik oleh pemerintah kepada masyarakat salah satunya melalui penataan sistem birokrasi pemerintahan yang dilakukan secara berkelanjutan yang bertujuan untuk melahirkan suatu sistem birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien serta mampu menciptakan satu tata kelola pemerintahan yang baik dan kuat, dan berimplikasi positif terhadap proses pelayanan publik yang baik pula

KESIMPULAN

Dari berbagai pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penataan birokrasi memiliki korelasi yang sangat positif dengan proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, penataan birokrasi berkaitan

erat dengan penetaan sistem pemerintahan dan serta tata kelola aparatur pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah

Daftar Pustaka

Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan.
Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman.
2005. The Ethics Challenge in Public
Service: A Problem-Solving Guide.
Market Street, San Fransisco: Jossey-
Bass.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006.
Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka
Pelajar.

Roth, Gabriel Joseph. 1926. The Privat
Provision of Public Service in
Developing Country, Oxford University
Press, Washington DC.