

LEMAHNYA PERILAKU PELAYANAN PUBLIK DI DALAM REFORMASI BIROKRASI DEWASA INI

Oleh :
Nanik Pujiastuti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234, Indonesia

ABSTRACT

Inner country effort reach the goal, of course need device country called government and his government. In Thing this, the government on the truth is give service to society. For that 's bureaucracy no held for serve herself alone, but serve Public as well as create condition every member Public for develop ability and his creativity.

in line with fast development era and the more the complex problem faced by country, then has there is development maintenance marked government with existence shift paradigm maintenance government from rule government to good governance paradigm. Because that, task main in skeleton strengthening existence government including government area is create government which political acceptable, legally law effective, and by administrative efficient.

Key Words : *Public Service, Bureauctatic*

ABSTRAK

Negara dalam upaya mencapai tujuannya, pastilah memerlukan perangkat negara yang disebut pemerintah dan pemerintahannya. Dalam hal ini, pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, birokrasi tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi oleh negara, maka telah terjadi pula perkembangan penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari *rule government* menjadi paradigma *good governance*. Karena itu, tugas utama dalam rangka penguatan eksistensi pemerintahan termasuk pemerintah

daerah adalah menciptakan pemerintahan yang secara politik akseptabel, secara hukum efektif, dan secara administratif efisien.

Kata Kunci : *Layanan publik, birokrasi*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Misi aparat birokrasi adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Pelayanan yang mengacu terkait dengan prinsip-prinsip good governance, sebagaimana tuntutan reformasi yaitu untuk mewujudkan clean government dalam penyelenggaraan negara yang didukung prinsip-prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti yang dikumandangkan oleh World Bank, UNDP, United Nation, dan beberapa lembaga internasional lainnya.

Akan tetapi, dari beberapa sumber menunjukkan masih ada aparat birokrasi yang mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Hal itu, terlihat dari birokrasi sedang berada dan bekerja pada lingkungan yang hirarkis, birokratis, monopolis, dan terikat oleh political authority (Utomo, 2002). Keadaan ini yang membuat birokrasi menjadi membudaya yang rigid/kaku, ada di lingkungan yang hanya sebatas following the instruction atau mengikuti instruksi. Juga dikarenakan ada di dalam tightening control atau mengencangkan kendali, maka birokrasi menjadi tidak memiliki inisiatif dan kreativitas. Hal ini menjadi isu umum budaya birokrasi yang menginginkan balas jasa (Thoaha, 2003). Budaya dan mental birokrat tersebut kontradiktif dengan pelayanan yang terkait untuk mewujudkan prinsip-prinsip good and clean government, dan kurang menempatkan masyarakat sebagai orang yang dilayani, dan justru sebaliknya.

Selanjutnya birokrasi sangat sarat dengan banyak tugas dan fungsi, karena tidak saja terfokus kepada pelayanan publik, tetapi juga bertugas dan berfungsi sebagai motor pembangunan dan aktivitas pemberdayaan (public service, development and empowering). Akibatnya menjadikan birokrasi sebagai lembaga yang tambun sehingga mengurangi kelincahannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya pelayanan publik yang meliputi: 1. Keterbatasan sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam pelayanan. 2. Ketidaksesuaain pelayanan yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya, hal tersebut terbukti dari prosedur pelayanan yang dirasakan berbelit-belit oleh masyarakat. 3. Pelayanan yang kurang responsif (daya tanggap masih kurang). 4. Kurangnya jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas instansi. Kurangnya perhatian yang baik terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab dari lemahnya perilaku dalam pelayanan publik dalam reformasi birokrasi.
2. Mengetahui strategi yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam reformasi birokrasi menjadi lebih baik.

II. KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan bisa disebut juga dengan sebutan pelayanan publik. Publik berasal dari kata bahasa Inggris publik yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik menurut bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai. Sinambela (2005:5) menyatakan bahwa pelayanan publik yaitu pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Beberapa pendapat lain mengenai arti dari pelayanan publik dikemukakan salah satunya oleh Moenir (2006:26) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sedarmayanti (2009: 67) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (good governance).

Sedangkan Wardana & Geovani Meiwanda (2017: 331) birokrasi adalah organisasi yang ditunjukkan untuk memaksimumkan efisien dalam organisasi yang memiliki spesialisasi tugas-tugas, hierarki otoritas badan perundang-undangan, sistem pelaporan yang baik untuk memudahkan dalam tanggung jawab serta anggota memiliki keahlian khusus dalam menjalankan tugasnya.

Dari pengertian ini, maka reformasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada

tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku (the ethics being). Hal ini, berarti menyangkut permasalahan yang bersinggungan dengan authority atau formal power (kekuasaan).

III. METODELOGI PENELITIAN

Sebagaimana menurut Arikunto (2005:234), bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Selanjutnya Sugiyono (2011:12-13) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Objek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

Penelitian deskriptif berarti memecahkan masalah dalam suatu penelitian dengan memberikan gambaran yang jelas dan detail mengenai keadaan sesungguhnya.

IV. PEMBAHASAN

Birokrasi di Indonesia hingga saat ini belum efektif. Para birokrat di mata publik memiliki citra buruk dan cenderung korup. Mereka tidak dapat mengikuti situasi ekonomi, sosial, dan politik yang sedang berkembang yang menuntut adanya sikap dinamis dan terbuka. Waktu dan biaya yang tidak terukur adalah cermin tidak profesionalnya kerja penopang birokrasi. Mereka masih melestarikan budaya birokrasi kolonial. Inilah budaya birokrasi kita saat ini yang jauh dari kesan melayani masyarakat. Perubahan kepemimpinan yang terjadi ditingkat nasional maupun daerah ternyata tidak mampu mendorong reformasi yang terarah dalam memperbaiki citra birokrat dan sistem birokrasi kita.

Para pejabat politik baru pun harus berkonflik atau berkolusi di bawahnya karena dominasi mereka yang begitu kuat. Karenanya di era reformasi ini, perubahan pejabat politik di level nasional maupun daerah yang dimotori oleh partai politik baru dengan minimnya jaringan birokrasi, pasti selami mengalami resistensi tinggi.

A. Reformasi Birokrasi

Bureaucratism berdasarkan laporan World Competition Report Indonesia menduduki ranking 31 dari 48 negara. Dalam laporan tersebut Indonesia termasuk tinggi tingkat korupsinya. Selanjutnya, ada juga mengenai pelayanan aparatur birokrasi untuk negara berkembang, di dalamnya termasuk Indonesia.

Faktor buruknya pelayanan aparat birokrasi disebabkan oleh: 1) Gaji rendah (56%), Sikap mental aparat pemerintah (46%), Kondisi ekonomi buruk pada umumnya (32%), Administrasi lemah dan kurangnya pengawasan (48%), dan lain-lain (13%). Persentase lebih dari 100% disebabkan ada respons ganda dari responden (Smith). Dengan demikian, maka diperlukan adanya reformasi birokrasi di Indonesia.

Kata reformasi sampai saat ini masih menjadi idola atau primadona yang didambakan perwujudannya oleh sebagian besar masyarakat Indonesia dalam rangka development, yang diarahkan pada terwujudnya efisiensi, efektivitas, dan clean government. Kita semua tidak menutup mata, bahwa situasi telah berubah, dunia sudah mengglobal, sistem dan nilai pun berubah dan juga berkembang.

Era globalisasi menyentak kita melakukan penyesuaian dan pemikiran yang strategis. Aktivitas reformasi sebagai padanan lain dari change, improvement, atau modernization. Arah yang akan dicapai reformasi adalah, efficiency, effectiveness, dan responsiveness concern in their administrative system.

Oleh karena itu, 1) perlu pemikiran pembenahan dan pengembalian fungsi dan misi birokrasi kepada konsep, makna, prinsip yang sebenarnya. 2) Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan lagi untuk hanya terfokus kepada fungsi, tugas prinsip pelayanan publik (public service). Dengan demikian, birokrasi akan menjadi lebih lincah dan jelas kinerja atau performance-nya. Tidak saja kinerja organisasi atau lembaganya tetapi juga memudahkan untuk membuat performance indicators dari masing-masing aparat atau birokrat. 3) Untuk itu, perlu adanya kebijakan presiden melalui political will melakukan reformasi di bidang birokrasi, dengan melepaskan birokrasi dari fungsi dan tugas dan misi sesungguhnya tidak termasuk dalam kewenangannya. 4) Tetapi juga untuk melepaskan birokrasi sebagai alat politik (netralitas), serta membebaskan birokrasi untuk bersinergi dan berinteraksi dengan customer's oriented yang pada hakikatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat. Birokrasi

Dan Pelayanan Publik Pro-kontra revisi UU No.22/1999 telah mencuat menjadi wacana publik. Disinyalir UU no.22/1999 tersebut pelaksanaannya dapat melahirkan disintegrasi bangsa, kurang terkontrolnya daerah, serta provinsi dan pusat menjadi *powerless*. Namun

sayangnya, hal-hal yang bersifat teknis luput dari perhatian. Dalam menyongsong otonomi daerah setidaknya ada 4 hal teknis yang perlu dipersiapkan yakni 4 P: pembiayaan, prasarana, partisipasi masyarakat, dan personil. Penyiapan SDM (personil) baik kuantitas dan kualitas (pendidikan, ketrampilan, mental) harus dilakukan. Keempat hal teknis tersebut lupa dipersiapkan, sehingga implementasi dari UU tersebut menjadi sedikit kacau. Penggalan dan pembangunan 4 P dapat dilaksanakan dengan baik dan perlu adanya prasyarat sistem birokrasi yang sehat. Dalam tulisan ini, penulis mencoba menyoroti aspek sistem birokrasi di daerah yang perlu dibenahi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian 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 .

Birokrasi menurut Martin Albrow digunakan sejak tahun 1745 oleh Vincent de Gounnay untuk menerangkan pemerintahan Prusia. Birokrasi lahir tepat pada waktunya, tatkala pemeliharaan ketertiban dan ketenteraman dan kemudian upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan menempati prioritas pertama. Penerangan konsep ini berlangsung secara luas dan berkembang di negara industri di Eropa dan Amerika. Birokrasi yang secara etimologis berarti 'kekuasaan di belakang meja' atau meminjam definisi Lance Castle adalah "orang-orang digaji yang berfungsi dalam pemerintahan". Dalam kacamata awam birokrasi adalah aparat pemerintah (pegawai negeri), yang dalam jargon Korpri sebagai abdi negara (yang melayani negara) bukan sebagai abdi rakyat (*civil servant*) yang melayani masyarakat. Birokrasi juga dapat diartikan sebagai *government by bureaus*, yaitu pemerintahan biro oleh personil yang diangkat oleh penguasa. Kadangkala birokrasi diartikan sebagai pemerintahan yang kaku, macet, dan segala tuduhan yang negatif terhadap instansi yang berkuasa (*red tape*).

Rasanya kurang afdol kalau kita membahas birokrasi tanpa menyinggung Weber. Walaupun sesungguhnya Weber secara eksplisit tidak mendefinisikan birokrasi. Birokrasi rasional oleh Weber dibebankan dengan birokrasi patrimonial. Pada pengertian pertama, birokrasi yang dimaksud memisahkan secara tajam antara kantor dan si pemegang

jabatan, kondisi yang tepat untuk pengangkatan dan kenaikan pangkat, hubungan otoritas yang disusun secara sistematis antara kedudukan, serta hak dan kewajiban yang diatur dengan tugas.

Sedangkan birokrasi patrimonial, kedudukan dan tingkah laku seluruh hirarki sebagian besar bergantung pada hubungan personal-kekeluargaan atau *patront-client*. Birokrasi yang paling rasional terlebih dahulu mempersyaratkan proposisi-proposisi menurut legitimasi dan otoritas, serta memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Para anggota staf secara pribadi bebas, hanya menjalankan tugas-tugas impersonal jabatan mereka
2. Ada hirarki jabatan jelas
3. Fungsi-fungsi jabatan ditentukan secara tegas
4. Para pejabat diangkat berdasarkan suatu kontrak
5. Mereka dipilih dengan kualifikasi profesional
6. Memiliki gaji dan pensiun
7. Pos jabatan adalah lapangan kerja pokoknya
8. Terdapat struktur karir dan promosi atas dasar merit sistem dan keunggulan.

Apa yang dikemukakan Weber tentang birokrasi rasional merupakan lembaga administratif belaka. Secara fungsional birokrasi dalam suatu negara diperlukan dan berguna memperlancar urusan-urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Birokrasi mendapat konotasi positif. Sedangkan menurut pandangan Marx, *The bureaucracy had eventually become a caste which claimed to possess, through higher education, the monopoly of the interpretation of the state's interests*. Style birokrasi pada masa Orde Baru mirip dengan sinyalemen Marx di atas, yang memonopoli interpretasi atas kebenaran, ideologi, dan simbol-simbol negara. Meminjam istilah Karl D.Jackson model birokrasi Orde Baru disebut *bureaucratic polity* yang salah satu cirinya adalah bahwa suasana politik menentukan diri dan otonom *vis a vis* lingkungan domestik. Politik terwujud sebagai persaingan antara lingkaran birokrat-birokrat tingkat tinggi berpangkat tinggi dan perwira-perwira militer.

Kepolitikan birokrasi ini menurut Crouch dicirikan oleh 3 hal:

1. Lembaga politik yang dominan adalah birokrasi.
2. Parlemen, parpol, kelompok kepentingan berada dalam keadaan lemah tanpa mampu mengontrol birokrasi.
3. Massa di luar birokrasi secara politik adalah pasif.

Apa yang dikemukakan oleh Jackson dan Crouch di atas, tidak terlepas dari strategi Soeharto dalam mempertahankan kekuasaan selama 32 tahun dengan jalan mengkooptasi kekuatan nonnegara berada dalam kontrol dirinya melalui legitimasi UU, pengebirian UUD 45, Keppres,

serta mengucilkan dan menjebloskan kelompok oposan. Sehingga monopoli kekuasaan berada di tangannya. Kekuasaan Soeharto dan birokrasi selama 32 tahun tanpa terkontrol, hasilnya adalah kasus mega KKN serta, mental aparat yang bobrok. Setelah kita bicara birokrasi secara makro-politis, maka kini kita akan membicarakan secara mikro-administratif, yang dikaitkan dengan pelayanan publik.

Telah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan umum di instansi pemerintah selama ini lamban, ruwet, tidak efisien, dan bahkan menjengkelkan karena banyak calo yang berkeliaran. Kita lihat di samsat, di loket stasiun misalnya, calo yang ada tidak pernah bisa diberantas, malahan dilindungi karena mendatangkan *fulus*. Hal ini memberi kesan bahwa birokrasi kita adalah ibarat 'benang kusut', akibatnya masyarakat enggan berhadapan dengan birokrasi. Inilah sebuah paradoks birokrasi kita, yang justru tidak mendinamisasi masyarakat.

Maka pelayanan publik sebagai fungsi utama Birokrasi mendesak untuk dibenahi dan disertai dengan *law enforcement* yang tegas. Dalam pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Sekadar untuk menengok pelayanan publik secara formal, maka pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. pelayanan publik menuntut tata laksana, prosedur kerja, tata kerja, sistem kerja, wewenang, biaya, dll. Secara ideal pelayanan umum yang dilaksanakan harus sedapat mungkin mendorong kreativitas, prakarsa, serta peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Hubungan aparat dengan masyarakat yang *patront-client* harus diubah menjadi hubungan produsen-konsumen, atau *govenrment-citizen* di mana masyarakat merupakan *primary stakeholder*. Tuntutan masyarakat sejalan dengan demokratisasi dan perkembangan teknologi, maka pelayanan publik dituntut lebih efisien, serba cepat, computerised, transparansi, komunikatif. Birokrasi modern mengemban misi *fairer, faster, better and cheaper*. Untuk ke arah itu sistem harus dibenahi, dituntut aparat yang mempunyai *skill* yang memadai, ramah, berpengetahuan luas, serta ditunjang alat yang canggih. Tanpa itu semua sulit rasanya birokrasi kita mengantisipasi tuntutan pelayanan publik masa-masa mendatang.

Birokrasi kita perlu mengubah orientasi dari 'dilayani' ke 'melayani' demikian pula orientasi negara perlu diubah dari '*beamstenstaat*' ke '*peoplestate*'. David Osborn dan Ted Gaebler dalam "*Reinventing Government*" (2004) menyarankan adanya perubahan orientasi pemerintahan di antaranya: pemerintahan lebih bertindak sebagai pengarah dari pada pelaksana, memberdayakan masyarakat untuk melayani diri daripada memonopoli pelayanan, berorientasi pada hasil ketimbang *input*, lebih mementingkan kebutuhan masyarakat luas ketimbang birokrasi, menyesuaikan dengan perubahan tuntutan pasar, desentralisasi diperluas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Perubahan orientasi itu perlu bahkan harus, agar birokrasi kita mampu menghasilkan *public good* dan *public interest* atau *high quality public goods and service*. Kalau orientasi birokrasi tidak berubah, maka akan timbul ekses-ekses seperti '*immobilism-inability*' to *functio*' (hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi-fungsi secara efektif) '*takenism*' (pernyataan sikap mendukung secara terbuka, tetapi sesungguhnya hanya melakukan partisipasi minimal dalam pelaksanaannya), maupun '*procrastination*' (bentuk partisipasi dengan kualitas pelayanan diturunkan).

Dalam realitasnya pemberian pelayanan oleh Pemda kepada masyarakat cenderung birokratis, dan inefesiensi. Jumlah personil birokrasi "*unskilled over loaded*". Fenomena tersebut menimbulkan beberapa masalah yang berkenaan dengan pelayanan publik, di antaranya:

1. Masalah akuntabilitas pelayanan publik.
2. Masalah pilihan penyedia pelayanan (*choices*).
3. Pengadaan pelayanan yang kompetitif.
4. Desentralisasi manajemen.
5. Kualitas Pelayanan

Dari tataran teoritik di atas, maka ada beberapa isu pokok yang dapat dijadikan agenda dalam rangka meningkatkan pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat:

1. Identifikasi dan standarisasi pelayanan pemda.
2. Peningkatan kinerja pelayanan pemda.
3. Peningkatan akuntabilitas pemda dalam pelayanan.
4. Peningkatan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan.

Dalam hal ini berarti bahwa pemerintah sesungguhnya ingin menegakkan hak asasi manusia diatas segala pelayanan publik yang dibuat, karena sesungguhnya pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah adalah untuk menegakkan hak asasi manusia khususnya pelayanan publik dalam birokrasi dewasa ini.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Ketika pemerintah membuat pelayanan publik, disitulah pemerintah sesungguhnya sedang menanamkan nilai-nilai tertentu pada masyarakat, sebab setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai didalamnya. Oleh sebab itu, setiap pelayanan publik hendaknya mengandung tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat. Konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan keinginan masyarakat, pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat mengingat bahwa tujuan negara adalah untuk mensejahterakan rakyatnya sehingga perlu adanya penerapan hak asasi manusia untuk mensejahterakan hdiup rakyat.
2. Pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi.
3. Pelayan publik dalam hal ini pemerintah harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

B. Saran

1. Hendaknya pemerintah agar kiranya lebih memperhatikan dan mengawasi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, di mana mereka masih banyak yang menjalankan strategi pelayanan hanya sekedar menjalankannya tanpa mengetahui pelayanan yang pasti sehingga ini akan berdampak pada kualitas pelayanan publik yang baik.
2. Pemerintah setempat harus ikut berpartisipasi dan memperhatikan apa yang menjadi kekurangan dalam kebutuhan aparatur agar apa yang diharapkan dalam mencapai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik terlaksana sesuai yang diharapkan.
3. Menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam reformasi birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar diperhatikan dan lebih dioptimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Bandono, Lemahnya Etika Pelayanan Publik didalam Birokrasi ,Dosen Universitas Djuanda Bogor, 2002
- Arikunto, Suharsimi. (2005). Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- David Osborne dan Ted Gaebler, 2004. Reinventing Government, Laboratories of Democracy, dalam Yermias T. Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Issue, Gaya media, Yogyakarta.
- Poltam Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta.
- Yon Machmudi (2007), Budaya Birokrasi dan Politik, Dosen Universitas Indonesia, Jakarta,
- Sumaryadi, I. Nyoman, 2010. *Sosiologi Pemerintahan*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Sugiyono.(2011). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung
- Thoha, Miftah. 2003. Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi. . Rajawali : Jakarta

Wardana & Geovani Meiwanda, "Reformasi Birokrasi Menuju Indonesia Baru, Bersih dan Bermartabat". Vol, III. No, 1. April 2017. Halm 331.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik