
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PASCA REFORMASI DALAM TINJAUAN SOSIOLOGI

Frendly Albertus¹, Wesley Liano Hutasoit²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia. E-mail: friendly@untag-smd.ac.id.

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

ABSTRACT

Since the events of the reforms in 1998, changes in the public service system have been the main objective when the crisis hit the economy and politics. But instead of reform in the service of the public is still far from expectations compared with the reform of the political and reform of laws. Peoples who is also a subject in the service of the public to the process of bureaucratic administration of the public also undertake efforts to repair. In this study, we try to provide preliminary descriptions of post-reform public service analysis in the Sociology review.

Key Words: *Services; Public; Reforms; Sociology.*

ABSTRAK

Sejak peristiwa reformasi tahun 1998, perubahan sistem pelayanan publik telah menjadi tujuan pokok saat krisis melanda ekonomi dan politik. Tetapi justru reformasi dalam pelayanan publik masih jauh dari harapan dibandingkan dengan reformasi politik dan reformasi perundang-undangan. Masyarakat yang juga sebagai subyek dalam proses pelayanan publik kepada proses birokrasi administrasi publik juga melakukan upaya perbaikan. Dalam penelitian ini mencoba memberikan gambaran-gambaran awal tentang analisis pelayanan publik pasca reformasi dalam tinjauan Sosiologi.

Kata Kunci: *Pelayanan; Publik; Reformasi; Sosiologi.*

Copyright © 2020 JPBM. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Peristiwa reformasi di Indonesia pada tahun 1998 terjadi karena inginnya perubahan dalam kebijakan pemerintahan dari yang sebelumnya bersifat sentralisasi menjadi desentralisasi. Hal ini ditunjukkan ketika pemerintah presiden B.J. Habibie merombak berbagai macam regulasi, termasuk pelayanan publik. Sejak reformasi digulirkan, tuntutan untuk merekonstruksi tatanan

pelayanan publik menjadi tujuan bersama dalam mengatasi krisis saat itu. Akan tetapi justru perbaikan pelayanan publik masih tertinggal jauh dibandingkan dengan reformasi politik dan reformasi perundang-undangan. Dilihat dalam tinjauan historis, perjalanan Negara Indonesia dalam membenahi diri sampai bergulirnya peristiwa reformasi 1998 sebenarnya cukup panjang dan banyak mengalami pengorbanan.

Dalam kepemimpinan presiden Soekarno (orde lama) dan presiden Soeharto (orde baru), keberadaan birokrasi dalam pelayanan publik disalahgunakan oleh penguasa otokratik, yang pada akhirnya birokrasi menjadi “kendaraan” untuk tetap melegitimasi kekuatan serta kekuasaan politik. Walaupun bangsa ini sudah masuk dalam ekologi kebebasan, seiring dengan perkembangannya, sistem, sifat maupun karakteristik dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat juga mengalami perubahan yang cukup berarti. Evaluasi, perbaikan, serta perubahan terus dilakukan saat pergantian rezim. Pemerintah pun merancang, membuat lalu mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang dibuatnya untuk keperluan serta kepentingan masyarakat.

Semangat otonomi daerah pasca reformasi 1998 pada dasarnya ditujukan untuk mengembangkan daerah di Indonesia yang masih luas dan memberi kesempatan kepada masing-masing daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal dan sekaligus pada aspek-aspek vital yang lain.

Fakta menunjukkan untuk memprioritaskan bentuk pelayanan publik tidak hanya berdasarkan dari aspek birokratik politik, tetapi karena ada kepentingan yang lain. Pada suatu daerah miskin yang memiliki sumberdaya yang rendah seharusnya mengedepankan aspek pelayanan sektor bidang pendidikan dan kesehatan. Pada kenyatannya malah berfokus pada anggaran dan mengembangkan birokratisasi untuk pemasukan kas daerah.

Jumlah warga masyarakat yang masih sering merasa dipersulit dalam bingkai birokrasi pada saat proses pelayanan publik. Masih ada konsep seperti ini, jika ingin urusannya lancar serta cepat maka masyarakat bisa secara diam-diam memberikan uang, bahkan ada beberapa oknum pelayan (pegawai) yang menawarkan hal seperti itu. Berbanding terbalik dengan motto atau slogan yang biasanya terpampang besar dan jelas terbaca dalam kantor pelayanan publik, yaitu anti pungli, dilarang memberi bayaran dan lain sebagainya. Tapi dalam kenyataan kinerja layanan publik yang ditawarkan lembaga-lembaga pemerintah umumnya sarat permasalahan, dan bahkan acapkali mengecewakan publik.

Pemerintah masih belum bisa menyelenggarakan pelayanan dan kebijakan publik dengan optimal, yaitu masih rendahnya kemudahan aturan akses dalam berbagai jenis pelayanan publik di daerah. Terlebih bagi sebagian masyarakat miskin terhadap pelayanan pendidikan, kesehatan dan permodalan umumnya masih sangat sulit untuk dijalankan. Untuk masyarakat miskin bermacam bentuk

pelayanan menjadi salah satu cara untuk mendapatkan kesejahteraan sosial bagi mereka sehingga bisa keluar dari zona kemiskinan.

KERANGKA TEORI

Menurut Sedarmayanti (2007) arah kebijakan reformasi birokrasi dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik antara lain:

1. Menuntaskan penanggulangan penyalahgunaan–penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk praktek KKN:
 - a. Penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) pada semua tingkat dan lini pemerintahan serta pada semua kegiatan.
 - b. Pemberian sanksi yang berat bagi pelaku KKN sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Peningkatan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal dan pengawasan masyarakat
 - d. Percepatan pelaksanaan tindak lanjut hasil temuan pengawasan dan pemeriksaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat:
 - a. Penataan kembali kelembagaan pemerintahan berdasar pola dasar dan prinsip pengorganisasian yang rasional dan objektif.
 - b. Perbaikan sistem ketatalaksanaan, mekanisme dan prosedur pelaksanaan tugas pada semua tingkat dan lini pemerintahan.
 - c. Optimalisasi pemanfaatan *E-Government* dalam pengelolaan aset/kekayaan negara dan dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kinerja aparatur negara:
 - a. Perbaikan sistem manajemen dan kepegawaian negara.
 - b. Perbaikan sistem perencanaan dan pengadaan pegawai.
 - c. Peningkatan kompetensi, kapabilitas dan profesionalitas sumberdaya manusia aparatur.
 - d. Penerapan sistem penghargaan dan hukuman yang adil dan proporsional.
 - e. Peningkatan kesejahteraan pegawai melalui perbaikan sistem remunerasi, sistem asuransi dan jaminan hari tua pegawai.
 - f. Penyelesaian pengalihan status pegawai honorer, pegawai harian lepas dan pegawai tidak tetap.

Menurut Gronsroos dalam Istujaya (2002) definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interkasi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan maupun pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat diketahui ciri pokok pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau

peralatan yang disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara layanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Menurut Kotler dalam Sampara (2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan oranglain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oranglain. Pelayanan juga dapat disebut suatu proses bantuan kepada oranglain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003).

Secara umum, pelayanan dapat diartikan semua usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan, dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, seperti ketulusan dan integritas (Tjandra, 2005). Pelayanan publik adalah sebagai pelayanan umum yang berarti kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan data kualitatif. Penelitian deskriptif menggunakan penelitian yang dilakukan dengan cara menguraikan sifat-sifat dan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian. Data kualitatif adalah data yang dihimpun berdasarkan cara-cara yang melihat proses suatu objek penelitian. Data semacam ini lebih melihat kepada proses dari pada hasil karena didasarkan pada deskripsi proses dan bukan pada perhitungan matematis. Penelitian ini juga memakai pendekatan kajian pustaka yang bersifat kontekstual, sehingga muncul gagasan-gagasan peneliti dan didapatkan intisari pokok yang berasal dari referensi-referensi lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah pelaksanaan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya pelayanan publik akan menjamin pelayanan yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Bisa dikatakan, bahwa pelayanan publik merupakan alat ukur untuk menilai kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan

lain-lain (Sarundajang, 2003). Memang sifatnya pelayanan publik adalah wajib dilaksanakan oleh pemerintah, tapi pemerintah bisa memperbaiki, mengevaluasi, mengembangkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UU RI Nomor 25 Tahun 2009.

Pasca Reformasi, kualitas pelayanan publik selalu dimonitor, dievaluasi serta mengalami perbaikan sistem yang sifatnya minimalis, sehingga memudahkan masyarakat. Dari suatu pelayanan publik yang mudah dapat dinilai bahwa model pelayanan pasca reformasi 1998 mengalami kemajuan yang signifikan. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan terhindar dari unsur korupsi. Pemahaman tentang pelayanan publik sebelum terjadinya reformasi, persyaratan administrasi dari suatu pelayanan sangat menyulitkan masyarakat dalam menjalani proses tersebut. Maka dari itu, standar teknis merupakan faktor pendukung untuk mencapai pelayanan publik yang memihak untuk kebaikan serta kepentingan masyarakat. Boleh dikatakan, pentingnya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat adalah: *pertama*, pelayanan publik harusnya bermanfaat secara sosiologis sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu sistem pelayanan publik. *Kedua*, pelayanan publik yang terukur dan terarah dapat dijadikan fondasi dalam menentukan arah kinerja berbasis manajemen kinerja. *Ketiga*, dengan adanya pelayanan publik yang baik akan memperjelas tugas pokok pemerintah dan akan menumbuhkan respon masyarakat dalam menyikapi dalam terjadinya proses pelayanan publik. *Keempat*, adanya pelayanan publik yang terstandar akan dapat membantu pemerintah daerah dalam mengevaluasi aturan dan kebutuhan layanan masyarakat yang dibutuhkan. Kemudahan proses layanan akan membantu masyarakat dalam menentukan proses pelayanan untuk mengelola arah kebijakan berikutnya.

Dalam studi Pelayanan Publik yang banyak dikembangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di negara lain adalah apa yang disebut dengan *Citizen Charter*. *Citizen Charter* (piagam warga) pertama kali diperkenalkan di Inggris pada era Perdana Menteri Margareth Thatcher. Pada awalnya CC adalah merupakan dokumen yang didalamnya disebutkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat dalam diri penerima dan penyelenggara pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, kebijakan tersebut disebutkan juga sanksi-sanksi apabila salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam melakukan proses pelayanan. Lalu, dengan perkembangan konsep dan teori manajemen strategis publik, CC juga disebutkan visi dan misi organisasi penyelenggara jasa pelayanan, dan juga visi dan misi pelayanan organisasi tersebut. Untuk mempopulerkan program piagam warga ini, di Inggris juga dibuat logo khusus piagam warga/*Citizens Charter* (Ratminto dan Winarsih, 2006).

Dalam "*Citizens Charter*" (Piagam Warga Negara tentang Standar Pelayanan Publik) kepentingan dalam makna sosiologis ditempatkan pada posisi yang utama. "*Citizens Charter*" merupakan sebuah pendekatan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Ada beberapa alasan yang mendasari perlunya diterapkan "*Citizens Charter*" dalam penyelenggaraan layanan publik. *Pertama*, "*Citizens Charter*" diperlukan untuk memberikan kepastian pelayanan yang meliputi dimensi waktu, biaya, prosedur, dan tata cara pelayanan. *Kedua*, "*Citizens Charter*" dapat memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna jasa layanan publik dalam keseluruhan proses penyelenggaraan layanan publik. *Ketiga*, "*Citizens Charter*" memberikan kemudahan bagi pengguna layanan publik untuk mengontrol praktek penyelenggaraan layanan publik. *Keempat*, "*Citizens Charter*" akan dapat memudahkan manajemen pelayanan untuk memperbaiki dan mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik. *Kelima*, "*Citizens Charter*" dapat membantu pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik untuk mengidentifikasi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Disamping pelebagaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke depan, nampaknya tetap dibutuhkan adanya reformasi birokrasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Mauk (2002) bahwa "*we need to change the culture of public administration organizations; ...slowness turn to quicknes, top down approach to a bootom up philosophy, beraucracy turn to neighbourhoods, bigness to smallness*".

Dalam internal layanan publik atau birokrasi yang awalnya sebelum reformasi dirancang yang mengakibatkan tempo pelayanan yang lambat dan merugikan masyarakat, sangat hati-hati dan terlalu kaku dalam skema metodologi sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, tepat waktu, dan mudah. Ketika memasuki era globalisasi yang serba cepat dan kompetitif, sehingga pelayanan yang dinamis dan tindakan yang tepat dari aparat pemerintah merupakan suatu kewajiban serta harapan dari masyarakat.

Upaya adanya reformasi birokrasi yang aktif dilakukan setelah tahun 1998, sudah pasti akan menyentuh ranah yang sangat luas dan melingkup unsur-unsur yang komprehensif. Kebijakan reformasi yang dilakukan wajib memperhatikan berbagai sudut pandang aspek, tidak berkutat pada poin-poin yang mengarah pada dengan aspek organisatoris, akan tetapi juga aspek-aspek '*attitudinal*' dan '*behavioral*' (sikap mental, moral aparat dan budaya pelayanan). Masih banyak aparat pelayanan yang bekerja dengan mentalitas yang mengarah hanya untuk memenuhi perintah atasan, petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, serta rutinitas yang sifatnya semu. Seharusnya tidak ada lagi pemahaman seperti itu, wajib untuk memberi kemampuan, kemauan, semangat berkompetensi untuk mengembangkan diri serta menuju ke mentalitas kerja, yang bekerja dengan penuh kreativitas, dinamis, selalu ingin maju dan mencapai prestasi yang paling tinggi (Prianto, 2005).

KESIMPULAN

Reformasi dalam pelayanan publik wajib untuk *dimonitoring*, agar dapat dievaluasi dan diperbaiki untuk menjadi lebih baik. Sistem penghargaan dan sanksi hendaknya dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten dalam konteks penegakan reformasi pelayanan publik. Wajib dilakukan untuk membuat pelayanan publik sebagai langkah awal untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam menjawab harapan serta keinginan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik yang baik.

Masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus yang mempunyai otoritas dalam *memonitoring* sistem pelayanan publik hendaknya mampu bersikap kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparat pelayanan, juga dibutuhkan adanya loyalitas masyarakat untuk aktif terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Yaitu dengan cara memberi saran dan kritik, juga diperbolehkan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Istujaya, A. (2002). *Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah di Kabupaten Lombok Timur*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sirajuddin, D.S., & Winardi, 2011. *Hukum Pelayanan Publik yang Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*. Malang: Setara Press.
- Mauk, T. (2004). *Matinya Birokrasi*. Semarang: Puskodak FISIP UNDIP.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Prianto, A. (2005). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sarundajang, S.H. (2003). *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjandra, W.R., dkk. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PROFIL PENULIS



Frendly Albertus, merupakan Dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 di Kota Samarinda sejak tahun 2015. Lahir di Palangkaraya pada 28 Mei 1986. Menyelesaikan pendidikan jenjang Magister bidang Sosiologi pada tahun 2010 di Universitas Gadjah Mada, dan rencana melanjutkan studi pendidikan jenjang Doktorat dalam bidang Sosiologi. Sejumlah penelitian mengenai Sosiologi, Antropologi dan Psikologi telah dihasilkan di berbagai prosiding dan jurnal nasional.



Wesley Liano Hutasoit, merupakan Dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 di Kota Samarinda sejak tahun 2015. Lahir di Pematang Siantar pada 19 September 1985. Menyelesaikan pendidikan jenjang Magister bidang Studi Pembangunan pada tahun 2012 di Universitas Sumatera Utara. Sejumlah penelitian mengenai Kebijakan Publik telah dihasilkan di berbagai jurnal nasional.