

New Public Service

Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia



DR. R.M. GATOT HERY DJATMIKO



PENERBIT ADAB

New Public Service

Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia

Dr. R.M. Gatot Hery Djatmiko



New Public Service :
Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia
Indramayu © 2023, Penerbit Adab

Penulis: Dr. R.M. Gatot Hery Djatmiko
Editor : Prof. Dr. Sunarto, M.Si.
Desain Cover : Nurul Musyafak
Layouter : Arie Fahmi Luthfi

Diterbitkan oleh Penerbit Adab
CV. Adanu Abimata
Anggota IKAPI : 354/JBA/2020
Jl. Intan Blok C2 Pabean Udik Indramayu Jawa Barat
Kode Pos 45219 Telp : 081221151025
Surel : penerbitadab@gmail.com
Web: <https://Penerbitadab.id>

Referensi | Non Fiksi | R/D
vi + 65 hlm. ; 14,5 x 21 cm
No. ISBN : 978-623-162-405-5

Cetakan Pertama, Oktober 2023



Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, secara elektronik maupun mekanis termasuk fotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainya tanpa izin tertulis dari penerbit.

All right reserved



PENGANTAR

Selamat datang dalam perjalanan intelektual yang mendalam melalui dunia pelayanan publik modern di Indonesia. Buku ini adalah hasil karya Gatot Hery Jatmiko, seorang ahli pelayanan publik yang berpengalaman dan penuh semangat. Dalam buku ini, Gatot Hery Jatmiko membawa kita menjelajahi konsep-konsep, tantangan, dan peluang dalam New Public Service (Pelayanan Publik Baru) yang sedang berkembang pesat di Indonesia. Sejak Indonesia merdeka, pelayanan publik telah menjadi salah satu pilar utama pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, di era globalisasi dan teknologi informasi yang cepat, pelayanan publik menghadapi tekanan untuk beradaptasi dan bertransformasi. Dalam buku ini, Penulis menjelaskan konsep *New Public Service*, sebuah pendekatan yang menggabungkan elemen-elemen inovasi, partisipasi masyarakat, dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia tidak luput dari tantangan kompleks. Buku ini menganalisis berbagai masalah yang dihadapi oleh sistem pelayanan publik di Indonesia, mulai dari birokrasi yang lamban hingga ketidaksetaraan akses

pelayanan di berbagai wilayah. Penulis juga membahas bagaimana Korupsi Dan Birokrasi yang tidak efisien dapat menghambat perkembangan pelayanan publik yang lebih baik. Meskipun berbagai tantangan ada di depan, Penulis juga menyoroti berbagai peluang yang ada untuk melakukan transformasi dalam pelayanan publik. Dengan teknologi yang semakin maju, partisipasi masyarakat yang lebih aktif, dan upaya reformasi yang gigih, Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Buku ini diperkaya dengan beragam studi kasus dan bukti empiris yang menggambarkan perkembangan nyata dalam pelayanan publik Indonesia. Dari kisah-kisah inovasi di tingkat lokal hingga upaya nasional dalam reformasi pelayanan, pembaca akan mendapatkan wawasan yang mendalam tentang bagaimana *New Public Service* diterapkan di Indonesia.

Penutup buku ini tidak hanya menawarkan penutupan yang memuaskan, tetapi juga sebuah ajakan untuk bertindak. Penulis mengundang kita semua untuk menjadi agen perubahan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik, lebih inklusif, dan lebih efisien di Indonesia.

Jakarta, Oktober 2023

Penulis



DAFTAR ISI

PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

BAB 1 PENDAHULUAN 1

- A. Administrasi Publik Baru
(*New Public Administration*) 2
- B. Tema Administrasi Publik Baru 5
- C. Kritik Administrasi Publik Baru 7

BAB II TEORI ADMINISTRASI PUBLIK BARU 9

- A. Kewarganegaraan Demokratis
(*Democratic Citizenship*) 10
- B. Kepentingan Umum (Public Interest) 14
- C. Kebijakan Publik (*Public Policy*) 17
- D. Pelayanan Kepada Warga Negara
(*Services to Citizenship*) 18

BAB III FITUR UTAMA ADMINISTRASI PUBLIK BARU	23
A. Pemberdayaan Warga Negara	24
B. Layanan Dukungan Manajerial	26
C. Perubahan Struktural dalam Administrasi	28
D. Sifat Multidisiplin Administrai Publik	31
E. Dikotomi Administrasi Publik	33
F. Kesadaran	35
G. Studi Kasus	38
H. Perubahan Pelayanan Administrasi Publik	51
BAB IV KESIMPULAN	55
DAFTAR PUSTAKA	59
BIODATA PENULIS	63

BAB I PENDAHULUAN



A. Administrasi Publik Baru (*New Public Administration*)

1. Sejarah

"New Public Administration is an anti-positivist, anti-technical, and anti-hierarchical reaction against traditional public administration. A practiced theory in response to the ever changing needs of the public and how institutions and administrations go about solving them".

New Public Administration (NPA) adalah pendekatan dalam ilmu administrasi publik yang berkembang pada tahun 1960-an dan 1970-an sebagai tanggapan terhadap pendekatan tradisional dalam administrasi publik yang lebih menekankan efisiensi dan hierarki. Sejarah NPA dapat didefinisikan dalam beberapa tahapan utama:

- (1). Pendekatan Tradisional: - Sebelum munculnya NPA, pendekatan administrasi publik yang dominan adalah pendekatan tradisional atau "*Old Public Administration.*" Pendekatan ini menekankan efisiensi, hierarki, dan profesionalisme dalam birokrasi pemerintah.
- (2). Perkembangan NPA: - Awalnya, NPA muncul sebagai kritik terhadap kegagalan birokrasi dalam mengatasi masalah sosial yang kompleks dan mendalam. Beberapa pemikir awal NPA, seperti Dwight Waldo, menyuarakan bahwa birokrasi harus lebih memperhatikan aspek-aspek sosial dan politik dalam pengambilan keputusan, bukan hanya efisiensi administratif.
- (3). Fokus pada Nilai-nilai Sosial: - Salah satu poin utama NPA adalah penekanan pada nilai-nilai sosial, etika, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. NPA menekankan pentingnya memahami dan mengatasi isu-isu seperti ketidaksetaraan, ketidakadilan, dan ketidakpuasan masyarakat.
- (4).

Reformasi Birokrasi: - Seiring perkembangan NPA, ada upaya untuk mereformasi birokrasi pemerintah agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini termasuk pengembangan program-program yang lebih inklusif, partisipatif, dan berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas. (5). Pengaruh Teori Organisasi: - NPA juga dipengaruhi oleh teori organisasi modern, terutama teori yang menyoroti pentingnya komunikasi, struktur organisasi yang lebih terbuka, dan adaptabilitas. (6). Perkembangan Global: - Seiring perkembangan globalisasi dan teknologi informasi, NPA juga mulai mempertimbangkan dampak globalisasi terhadap administrasi publik dan bagaimana pemerintah dapat mengatasi tantangan global yang berkembang. (7). Dampak pada Kebijakan Publik: - NPA telah memengaruhi pembuatan kebijakan publik dengan mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan dampak sosial dan lingkungan dari kebijakan-kebijakan yang diadopsi. (8). Diversifikasi dan Kritik: - Seiring berjalannya waktu, NPA telah mengalami diversifikasi dan kritik dari berbagai sudut pandang. Ada banyak varian NPA yang berfokus pada berbagai aspek administrasi publik, termasuk tata kelola, partisipasi, dan aspek-aspek sosial lainnya.

Sejarah NPA adalah perjalanan intelektual yang melibatkan berbagai pemikir dan akademisi dalam upaya untuk mengatasi tantangan kompleks dalam administrasi publik modern. Pendekatan ini terus berkembang seiring berjalannya waktu dan berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pemerintah dapat berfungsi secara lebih efektif dan memenuhi kebutuhan

masyarakat dengan lebih baik.

Administrasi Publik Baru adalah reaksi anti-positivis, anti-teknologi, dan anti-hierarki terhadap administrasi publik tradisional. Sebuah teori yang dipraktikkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu berubah dan bagaimana organisasi dan pemerintah berupaya memenuhinya. Hal ini berfokus pada peran pemerintah dan bagaimana pemerintah dapat memberikan layanan tersebut kepada masyarakat demi kepentingan publik, melalui namun tidak terbatas pada kebijakan publik. (O'Leary, Rosemary. & Slyke, David M. Van. & Kim, Soonhee. 2010).

2. Manajemen Publik Baru (*New Public Management*)

New Public Management (NPM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan organisasi pelayanan publik yang digunakan pada pemerintahan dan lembaga serta lembaga pelayanan publik, baik di tingkat sub-nasional maupun nasional. Istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh para akademisi di Inggris dan Australia (Hood, Christopher 1991). Untuk menggambarkan pendekatan yang dikembangkan selama tahun 1980an sebagai bagian dari upaya menjadikan pelayanan publik lebih "bisnis" dan meningkatkan efisiensinya dengan menggunakan model manajemen sektor swasta. Seperti halnya sektor swasta, yang berfokus pada layanan pelanggan, reformasi NPM sering kali berfokus pada "sentralisasi warga negara yang menjadi penerima layanan atau pelanggan pada sektor publik".

The term new public management was coined by scholars from UK and Australia (Hood 1991 and Hood and Jackson 1991), who were working in the in the areas of public administration. Now, the origin of this new term was to propose a new point of view towards the organizational design in the public sector, however after a decade, the meaning of this term in discussions and debates became many. [http://www.managementstudyguide.com/new-public-management.htm.2023.2]

New Public Management merupakan manajemen publik baru, sebagai langkah menuju pendekatan pemerintahan yang menempatkan penekanan pada transparansi, manajemen kinerja dan akuntabilitas pegawai dan manajer sektor publik Heyer (2011).

B. Tema Administrasi Publik Baru

Di era digital yang terus berkembang ini, administrasi publik telah melangkah ke depan, mengadopsi prinsip pemerintahan elektronik (*e-government*) untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan terjangkau kepada warga. Dengan teknologi sebagai mesin penggerak utama, pemerintah kini dapat berkomunikasi lebih dekat dengan masyarakat, memberikan informasi yang transparan, dan menerapkan solusi inovatif dalam pengelolaan tugas-tugas administratif.

Namun, dengan kemajuan teknologi datang juga tantangan baru, seperti keamanan siber dan perlindungan data. Administrasi publik harus memprioritaskan keamanan informasi pribadi warga dan berinvestasi dalam sistem perlindungan siber yang kuat untuk melindungi infrastruktur kritis.

Inovasi adalah kunci lain dalam tema administrasi publik baru ini. Pemerintah dan organisasi sektor publik harus berpikir "*out of the box*" untuk menghadirkan layanan publik yang lebih baik dan lebih relevan. Berbasis pada prinsip-prinsip desain thinking, mereka mendengarkan kebutuhan masyarakat dan mengembangkan solusi yang sesuai. Selain itu, perubahan iklim dan isu-isu lingkungan lainnya menjadi bagian penting dalam administrasi publik baru. Pemerintah harus aktif dalam memitigasi perubahan iklim, mempromosikan praktik berkelanjutan, dan menjaga keberlanjutan lingkungan hidup untuk generasi mendatang.

Tantangan sosial juga tetap menjadi perhatian utama. Administrasi publik harus berperan dalam menangani ketidaksetaraan ekonomi, memastikan akses yang adil ke layanan kesehatan dan pendidikan, serta mempromosikan kesejahteraan sosial secara keseluruhan.

Di era administrasi publik baru ini, data menjadi aset berharga. Namun, penggunaan data harus seimbang dengan perlindungan privasi warga. Kebijakan data yang bijaksana adalah kunci untuk menjaga keseimbangan ini dan memastikan data digunakan untuk manfaat bersama.

Selain itu, pemberdayaan masyarakat menjadi tema yang semakin dominan dalam administrasi publik. Pemerintah dan organisasi sektor publik harus berupaya untuk menggandeng masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, memberikan mereka peran yang lebih aktif dalam pembentukan kebijakan.

Dalam tema administrasi publik baru ini, konsep kepemimpinan juga mengalami perubahan. Kepemimpinan adaptif dan kolaboratif menjadi lebih relevan dalam menghadapi tantangan yang berubah dengan cepat.

Terakhir, keamanan nasional dan keamanan siber tetap menjadi prioritas utama. Administrasi publik harus memastikan perlindungan negara dan masyarakat dari ancaman yang mungkin datang dari dunia maya.

Dalam era ini, administrasi publik tidak lagi hanya menjadi penyelenggara layanan, tetapi juga menjadi katalisator perubahan sosial, inovasi, dan pemimpin dalam menghadapi tantangan global. Administrasi publik baru adalah manifestasi dari tekad untuk membangun masyarakat yang lebih baik dan berkelanjutan untuk semua.

C. Kritik Administrasi Publik Baru

Dalam euforia transformasi digital yang mengiringi administrasi publik baru, kita tidak boleh mengabaikan ketidaksempurnaan yang juga terjadi. Salah satu kritik utama adalah ketidaksetaraan akses teknologi. Meskipun pemerintah mungkin berusaha untuk menyediakan layanan secara online, tidak semua warga memiliki akses yang sama terhadap internet dan perangkat teknologi. Ini dapat meningkatkan kesenjangan sosial dan memiskinkan mereka yang tidak memiliki akses yang memadai.

Selain itu, perlindungan data dan privasi menjadi semakin penting dalam administrasi publik baru. Meskipun ada upaya untuk melindungi data pribadi warga, masih terjadi pelanggaran data yang mengkhawatirkan di berbagai tempat. Kita perlu menjawab pertanyaan tentang bagaimana data kita digunakan, disimpan, dan siapa yang mengontrolnya.

Inovasi dalam layanan publik seringkali memunculkan kekhawatiran tentang kehilangan pekerjaan dalam administrasi publik. Ketika proses administratif menjadi otomatisasi lebih

banyak, ada potensi penurunan lapangan kerja dalam sektor ini, yang dapat berdampak negatif pada ekonomi lokal. Sementara transparansi adalah nilai utama dalam administrasi publik baru, tidak selalu terjadi dengan baik. Beberapa pemerintah cenderung tidak transparan dalam pengambilan keputusan atau mengungkapkan informasi yang sensitif. Ini menggerus kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik.

Perubahan iklim dan isu lingkungan menjadi semakin penting, tetapi tidak semua pemerintah dan organisasi publik mengambil langkah-langkah tegas dalam menghadapinya. Kurangnya tindakan konkret dalam mengurangi dampak lingkungan atau melindungi ekosistem dapat mengakibatkan kerusakan jangka panjang yang serius. Terakhir, keberlanjutan keuangan dalam administrasi publik baru adalah perhatian kritis. Penerapan program-program berkelanjutan membutuhkan sumber daya yang signifikan, dan pertanyaan tentang keberlanjutan jangka panjang dalam menghadapi defisit anggaran dan utang publik tetap menjadi isu yang belum terselesaikan.

Penting untuk mengakui bahwa sementara administrasi publik baru membawa banyak peluang, ada pula sejumlah tantangan dan risiko yang terkait dengannya. Oleh karena itu, perlu adanya pengawasan yang ketat, pengembangan kebijakan yang bijaksana, dan keterlibatan masyarakat yang kuat untuk memastikan bahwa administrasi publik baru benar-benar mampu memberikan manfaat yang adil dan berkelanjutan bagi semua warga.

BAB II

TEORI ADMINISTRASI PUBLIK BARU



A. Kewarganegaraan Demokratis (*Democratic Citizenship*)

Kewarganegaraan demokratis adalah keanggotaan dalam demokrasi politik. Keanggotaan yang demokratis tidak harus berupa negara: dapat juga berupa kota atau yurisdiksi lokal lainnya (negara bagian, provinsi, atau subnegara bagian) atau tatanan supranasional (seperti dalam kasus perjanjian regional, seperti Uni Eropa). Kewarganegaraan ganda, baik eksternal maupun transnasional, semakin umum terjadi di dunia yang terglobalisasi.

Dimanapun hal tersebut dapat ditemukan, kewarganegaraan demokratis ditandai dengan serangkaian hak dan kebebasan yang dapat ditegakkan, kepentingan politik, kewajiban yang dapat ditegakkan terhadap yurisdiksi (seperti penghormatan terhadap hukum), keterikatan emosional dalam ukuran demokrasi tertentu, lemah atau kuatnya kapasitas masyarakat.

Warga. Pada kepatuhan positif (seperti penilaian kognitif terhadap debat publik, pilihan, dan partisipasi politik), apresiasi warga negara yang lebih baik atau lebih buruk terhadap norma-norma relevan yang dibahas secara luas (seperti toleransi) dan sedikit banyak kesadaran akan ingatan kolektif yang sebagian menentukan makna dan sejarah menjadi bagian dari unit politik.

Karena masyarakat hidup dalam yurisdiksi demokratis, kewarganegaraan merupakan pengalaman yang dijalani seiring berjalannya waktu. Namun negara-negara demokrasi hidup berdampingan dengan pasar dan masyarakat bebas, sehingga terlibat dalam kewarganegaraan demokratis tidak mungkin dilakukan secara penuh.

Sebaliknya, mungkin yang diinginkan adalah penerapannya hanya secara bertahap, seringkali sebelum, selama dan setelah serangkaian tindakan sipil, seperti memberikan perhatian pada acara-acara publik, membayar pajak, menerima keuntungan politik, memberikan suara atau merayakan bendera.

Kewarganegaraan demokratis bukanlah suatu kegiatan atau pengalaman yang rutin atau membosankan, terutama karena pemerintahan demokratis adalah pemerintahan perwakilan yang akuntabel secara periodik yang dilaksanakan oleh pejabat yang dipilih dan diangkat, dan bukannya bertentangan dengan kendali dan pengelolaan pemerintahan yang terus-menerus oleh rakyat.

Kewarganegaraan demokratis memerlukan prinsip-prinsip dasar (misalnya persamaan hak dan kewajiban serta inklusi universal). Namun dalam praktiknya, prinsip-prinsip ini belum sepenuhnya diterapkan di banyak masyarakat demokratis hingga saat ini. Selain itu, praktik mobilitas dan migrasi semakin mengungkap keterbatasan dan kelemahan kewarganegaraan demokratis. Tantangan-tantangan masa kini tidak hanya mendorong peninjauan kembali gagasan-gagasan tradisional sehubungan dengan praktik-praktik yang kurang ideal, namun juga memfasilitasi cara-cara baru untuk membangun kewarganegaraan yang demokratis. Tulisan yang disajikan di sini terutama diambil dari kasus-kasus Anglo-Amerika dan Eropa Barat, namun tidak berarti bahwa kasus-kasus tersebut telah menghabiskan pokok bahasannya.

Tiga bentuk penyelidikan intelektual dan ilmiah yang berfokus pada kewarganegaraan demokratis dan disajikan di sini adalah filsafat politik, yang membahas apa yang dapat dan harus dicakup oleh kewarganegaraan demokratis; ilmu politik,

yang membahas tentang kewarganegaraan demokratis yang sebenarnya dan telah ada di dalam dan di seluruh yurisdiksi politik; dan sosiologi, yang mempelajari bagaimana, mengapa, dan kapan kewarganegaraan demokratis menjadi tempat terjadinya konflik atau kerja sama kelompok.

Namun tidak ada tempat kerja atau sekolah yang mengintegrasikan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda ini terhadap mata pelajaran tersebut. Bellamy 2008, Cohen dan Ghosh 2019, Leydet 2017 dan Magnette 2005 memberikan kajian ringkas tentang konsep kewarganegaraan. Di sisi lain, Christiano 2018 memungkinkan Anda menjelajahi topik terkait. Kymlicka dan Norman 1994 dan Walzer 1989 secara ringkas memaparkan biner dan perbedaan yang ada dalam subjek kewarganegaraan demokratis.

Ada dua jenis teori kewarganegaraan:

1. Teori normatif berusaha mengidentifikasi hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang seharusnya dimiliki warga negara, dan teori-teori empiris berusaha menggambarkan dan menjelaskan bagaimana warga negara mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban tersebut.

“Teori Kewarganegaraan dan Sejarahnya” mengkaji kedua kategori ini, dengan fokus pada teori-teori yang kita lihat dalam perdebatan kontemporer.

“Model” normatif kewarganegaraan yang dominan berakar pada Yunani dan Roma kuno.

2. Teori empiris yang paling berpengaruh berkaitan dengan perkembangan kewarganegaraan demokratis di negara-negara Eropa Barat.

Jenis teori yang terakhir bertujuan untuk melihat negara kesejahteraan demokratis saat ini sebagai manifestasi dan kombinasi parsial dari aspek-aspek berbeda dari dua model normatif yang dominan.

Democratic citizenship adalah istilah yang mengacu pada konsep kewarganegaraan dalam suatu negara demokratis. Ini mencakup hak, tanggung jawab, dan peran yang dimiliki oleh individu yang merupakan warga negara dalam menjalankan pemerintahan demokratis.

Berikut beberapa aspek yang terkait dengan *democratic citizenship*:

1. Hak Memilih: Sebagai warga negara dalam sebuah negara demokratis, seseorang memiliki hak untuk memilih para pemimpinnya dalam pemilihan umum. Ini adalah cara utama bagi warga negara untuk berpartisipasi dalam proses politik dan memengaruhi kebijakan pemerintah.
2. Hak Bersuara: Selain hak memilih, *democratic citizenship* juga mencakup hak untuk bersuara dalam berbagai aspek kehidupan politik dan masyarakat. Ini bisa berarti berpartisipasi dalam demonstrasi, menulis surat kepada pejabat terpilih, atau berbicara di forum masyarakat.
3. Kepatuhan Terhadap Hukum: Warga negara yang baik harus patuh terhadap hukum yang berlaku. Ini mencakup patuh terhadap peraturan dan undang-undang yang diberlakukan oleh pemerintah dan institusi hukum.
4. Pendidikan Politik: Bagian dari *democratic citizenship* adalah pemahaman yang baik tentang sistem politik,

hak, dan tanggung jawab sebagai warga negara. Pendidikan politik adalah kunci untuk memahami proses politik dan berpartisipasi secara efektif.

5. Keterlibatan Masyarakat: Warga negara yang baik juga terlibat dalam masyarakat mereka. Ini bisa berarti terlibat dalam kegiatan sosial atau sukarela, atau berpartisipasi dalam kelompok-kelompok masyarakat yang mempromosikan perubahan positif.
6. Toleransi dan Kehormatan Terhadap Hak Orang Lain: Bagian penting dari democratic citizenship adalah penghargaan terhadap hak dan kebebasan individu lainnya. Ini mencakup toleransi terhadap pandangan politik dan budaya yang berbeda.
7. Kepatuhan Terhadap Prinsip-prinsip Demokrasi: Warga negara yang baik mendukung prinsip-prinsip dasar demokrasi, seperti supremasi hukum, pemisahan kekuasaan, perlindungan hak asasi manusia, dan akuntabilitas pemerintah.

Demokrasi adalah sistem pemerintahan di mana kekuasaan politik berada di tangan rakyat, dan democratic citizenship adalah cara individu berpartisipasi dalam proses ini dan mendukung berfungsinya sistem demokratis. Konsep ini bervariasi di seluruh negara-negara yang menerapkan demokrasi, dan hak dan tanggung jawab warga negara dapat berbeda sesuai dengan hukum dan budaya negara tersebut.

B. Kepentingan Umum (*Public Interest*)

Konsep "*public interest*" mengarah pada penentuan kebijakan yang memperhitungkan dampak positif dan negatifnya pada masyarakat secara luas, dan bukan hanya

pada kelompok kepentingan tertentu. Ini berarti bahwa kebijakan harus memperhatikan kepentingan semua warga, bahkan jika itu tidak selalu memuaskan semua pihak.

Dalam esensi, "*public interest*" adalah landasan moral dan etis dalam administrasi publik yang mengingatkan bahwa pemerintah berfungsi untuk kepentingan bersama dan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini memberikan dasar untuk mengukur dan menilai apakah tindakan dan kebijakan pemerintah sesuai dengan kebaikan umum atau tidak.

Pancasila dan UUD 1945, masih ada pihak-pihak yang menyatakan keragu-raguannya misalnya masalah negara kesatuan yang sudah disepakati. Beberapa waktu yang lalu ada yang mengusulkan kemungkinan bentuk negara federal yang jelas-jelas tidak sesuai dengan semangat pendiri Negara kesatuan Republik Indonesia karena merasa diperlakukan tidak adil dalam pelbagai aspek kehidupan.

Notonegoro menyatakan dengan jelas bahwa apabila ada pihak-pihak yang ingin mengubah pembukaan UUD 1945, maka yang terjadi adalah mengganti negara RI 1945 dengan negara yang lain. Jadi hal-hal yang sangat mendasar yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 itu sudah merupakan suatu yang final yang apabila diubah atau diganti akan berarti sama dengan merubah negara kesatuan RI menjadi sesuatu yang lain. Belum lagi ada yang ingin menambah kalimat-kalimat yang sudah disepakati dalam Pembukaan UUD 1945 tersebut. Bila hal tersebut dilakukan maka yang terjadi adalah mengganti negara kesatuan RI tahun 1945 dengan negara baru yang lain.

Masyarakat berharap bahwa dalam formulasi, implementasi/ monitoring dan evaluasi pelbagai kebijakan

publik oleh wakil-wakil rakyat dan pejabat-pejabat publik dalam pelbagai institusi publik lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas daripada kepentingan pribadi atau golongan yang sempit. Masyarakat sekarang sudah tidak dapat dibodohi lagi dengan slogan-slogan maupun *sugarcoated policy* yang hanya memberi kenikmatan sesaat, tetapi dalam jangka panjang akan sangat merugikan kepentingan publik yang luas. (Warella, Y. 2004).

Kepentingan individu dan kepentingan umum bukanlah dua hal yang selamanya berseberangan. Kepentingan individu dan kepentingan masyarakat lebih merupakan suatu kontinum, dan selalu bersifat dinamis, sesuai dengan perubahan yang terjadi. Adalah tugas pemerintah untuk selalu mendamaikan (*balancing*) kedua kepentingan tersebut tanpa harus meniadakan yang satu atau yang lainnya. Sesuai dengan falsafah negara dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat kita maka kita lebih mengutamakan kepentingan publik yang luas daripada kepentingan individu yang sempit. Formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik haruslah diarahkan untuk tercapainya kepentingan umum yang luas.

Pejabat-pejabat publik baik di badan legislatif, eksekutif dan yudikatif, serta semua lembaga publik ditingkat pusat maupun daerah harus mengedepankan kepentingan bersama dan dapat memahami aspirasi masyarakat. Untuk menjamin tercapainya kepentingan publik maka supremasi hukum harus diwujudkan baik terhadap orang maupun lembaga atau pada semua subyek hukum, agar terjamin kepastian hukum bagi semua orang. Pelanggaran hukum secara perseorangan maupun secara kelompok yang terjadi sekarang harus juga diselesaikan secara hukum dan tidak dapat dibiarkan berlarut-

larut. Berkaitan dengan itu, maka usaha untuk mewujudkan good governance oleh pemerintah tidak dapat ditawar-tawar; karena dengan terciptanya good governance maka pelayanan pada kepentingan publik akan lebih terjamin.

C. Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Dalam esensi, “public policy” adalah alat yang digunakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan umum. Ini mencerminkan komitmen untuk mengatasi masalah-masalah masyarakat dan menciptakan kondisi yang lebih baik bagi semua warga.

Kebijakan Publik dalam Berbagai Sektor: Kebijakan publik dapat mencakup berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, ekonomi, lingkungan, keamanan, dan banyak lainnya. Setiap sektor memiliki tantangan dan tujuan khusus yang memerlukan perhatian kebijakan yang berbeda.

Proses perumusan kebijakan merupakan sebuah siklus yang dimulai dari identifikasi permasalahan (agenda setting) sampai dengan evaluasi kebijakan itu sendiri. Dalam setiap fase siklus tersebut, dapat dikembangkan metode analisis dan informasi yang harus dihasilkan sebagai prasyarat agar tiap fase tersebut berjalan secara logis dan rasional. Selanjutnya, dalam sistem tata kelola pemerintahan terdapat konsep public value management yang merupakan penyempurnaan dari konsep *New Public Management* (NPM).

Public value menekankan pada pentingnya peningkatan value pada publik melalui output dan outcome dari aktivitas layanan publik oleh pemerintah. Kesempurnaan public value dapat tercapai bila suatu kebijakan dapat menerjemahkan dan menyelaraskan harapan-harapan yang berbeda dari

masyarakat Pemeriksaan kinerja merupakan salah satu metode analisis kebijakan publik yang sedang berkembang. Dalam menilai kinerja entitas khususnya pada aspek efektivitas, pemeriksa harus melakukan komparasi antara kondisi di lapangan dengan kebijakan yang berlaku. Pemeriksa kemudian menguji tingkat kesesuaian antara implementasi dengan kebijakan.

Oleh karena itu, penilaian kinerja entitas yang ideal adalah dengan mengukur suatu kebijakan pada tahap sebelum dan sesudah pelaksanaan kebijakan (*ex-ante* dan *ex-post*). Pemeriksaan atas kinerja suatu kebijakan pada tahap *ex-ante* dan *ex-post* (kecuali produk kebijakan itu sendiri) secara ideal dilakukan oleh entitas pengendali yang bukan merupakan subjek kebijakan itu sendiri. BPK sebagai badan pemeriksa eksternal pemerintah memenuhi syarat tersebut.

Dengan menggunakan siklus pengembangan kebijakan, Direktorat Litbang BPK telah menyusun kerangka kerja analisis kebijakan publik dalam pemeriksaan kinerja. Denny Wahyu Sendjaja, at. All (2015).

D. Pelayanan Kepada Warga Negara (*Services to Citizenship*)

“Pelayanan kepada masyarakat” (*services to citizenship*) adalah istilah yang digunakan dalam konteks administrasi publik untuk merujuk pada berbagai layanan, manfaat, dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah terhadap kepentingan umum atau publik. Pelayanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, dan memastikan bahwa hak-hak dasar dan

kepentingan warga terpenuhi.

Berikut adalah beberapa contoh pelayanan kepada masyarakat yang sering disediakan oleh pemerintah:

- **Pelayanan Kesehatan:** Ini mencakup layanan medis, rumah sakit, pusat kesehatan masyarakat, program vaksinasi, dan akses ke perawatan kesehatan dasar. Pemerintah berperan dalam memastikan bahwa warganya memiliki akses yang terjangkau dan berkualitas ke perawatan kesehatan.
- **Pendidikan Publik:** Pemerintah menyediakan sistem pendidikan yang mencakup sekolah dasar, menengah, dan tinggi, serta berbagai program pendidikan. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pendidikan yang berkualitas tersedia untuk semua warga.
- **Pelayanan Sosial:** Ini melibatkan program-program seperti bantuan sosial, tunjangan anak, bantuan tunai, dan layanan dukungan bagi kelompok-kelompok yang rentan, seperti orang tua tunggal, penyandang disabilitas, dan orang tua lanjut usia.
- **Transportasi Publik:** Pemerintah memfasilitasi transportasi publik seperti bus, kereta api, dan angkutan umum lainnya untuk memungkinkan warga bergerak dengan mudah dan terjangkau.
- **Layanan Keamanan:** Ini mencakup layanan keamanan seperti polisi, pemadam kebakaran, dan paramedis yang bertugas melindungi dan memberikan pertolongan dalam keadaan darurat.
- **Layanan Lingkungan:** Pemerintah bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya alam, perlindungan

lingkungan, dan penyediaan air minum yang aman.

- Pelayanan Perumahan: Dalam beberapa kasus, pemerintah dapat memberikan bantuan perumahan bagi warga yang membutuhkan tempat tinggal yang terjangkau.
- Layanan Administratif: Ini mencakup berbagai layanan administratif seperti penerbitan paspor, izin usaha, pendaftaran kendaraan, dan layanan terkait dokumen dan perizinan lainnya.
- Layanan Informasi Publik: Pemerintah menyediakan akses informasi yang transparan kepada masyarakat, termasuk informasi tentang kebijakan, peraturan, dan peristiwa publik.
- Pelayanan Perpajakan dan Keuangan: Ini mencakup pengumpulan pajak, pemberian bantuan keuangan kepada warga yang memenuhi syarat, dan manajemen keuangan publik.

Persepektif *New Publik Service* dan *Good Governance* dianggap paling tepat untuk kondisi sekarang dalam mengatasi masalahmasalah pelayanan publik di Indonesia. Hal itu didukung oleh situasi politik yang lebih demokratis dan keterbukaan pemerintah. Dan untuk efektifnya implementasi persepektif tersebut, dapat diterapkan dengan menggunakan beberapa model seperti model citizen's charter, model KYC (*Know Your Customer*), dan model *m-Government*.

Dengan adanya model-model tersebut di atas diharapkan kendala-kendala yang selama ini menghambat efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dapat diatasi sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat ditingkatkan efektivitasnya, sekalipun demikian kesemuanya kembali

kepada person atau pelaksana pelayanan tersebut yakni aparat pemerintah dan juga partisipasi masyarakat. (Mahsyar, Abdul (2011).

BAB III

FITUR UTAMA

ADMINISTRASI PUBLIK

BARU



A. Pemberdayaan Warga Negara

Dalam dunia yang terus berubah dengan cepat, administrasi publik bukan lagi hanya tentang pemerintah yang melayani warganya, tetapi juga tentang memberdayakan warga negara untuk menjadi mitra dalam proses pengambilan keputusan dan pembangunan masyarakat. Pemberdayaan warga negara adalah fondasi dari pemerintahan yang demokratis dan berbasis pada prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas.

Pemberdayaan dimulai dengan peningkatan akses warga negara terhadap informasi yang relevan. Warga memiliki hak untuk mengetahui bagaimana pemerintah beroperasi, bagaimana dana publik digunakan, dan apa yang dilakukan dalam nama mereka. Informasi ini bukanlah hak eksklusif pemerintah; sebaliknya, itu adalah hak dasar setiap warga negara.

Selain akses informasi, pemberdayaan warga negara juga melibatkan pendidikan politik yang kuat. Ini adalah kunci untuk memahami sistem politik, hak dan kewajiban sebagai warga, dan cara terlibat dalam proses demokratis. Pendidikan politik memungkinkan warga untuk mengambil keputusan yang lebih bijaksana dan berdasarkan pengetahuan. Partisipasi aktif dalam pemilihan umum dan pemilihan lokal adalah salah satu bentuk paling jelas dari pemberdayaan warga negara. Hak untuk memilih pemimpin adalah hak dasar dalam sistem demokratis, dan setiap suara memiliki arti penting dalam proses pengambilan keputusan.

Tetapi pemberdayaan warga negara bukan hanya tentang hak memilih; itu juga tentang hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan sehari-hari yang memengaruhi

kehidupan mereka. Ini bisa melibatkan partisipasi dalam forum komunitas, konsultasi publik, atau kerja sama dengan pemerintah dalam perencanaan dan pelaksanaan program-program sosial dan pembangunan. Pemberdayaan juga berarti melindungi dan memajukan hak asasi manusia semua warga. Ini mencakup hak-hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melindungi hak-hak ini dan memastikan bahwa ketidakadilan, diskriminasi, dan pelanggaran hak asasi manusia tidak dibiarkan terjadi.

Selain itu, pemberdayaan warga negara juga melibatkan pengembangan keterampilan sosial dan kepemimpinan yang memungkinkan individu untuk berperan sebagai agen perubahan dalam masyarakat. Ini menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi, advokasi, dan pemecahan masalah bersama.

Dalam administrasi publik yang efektif, pemerintah berperan sebagai fasilitator pemberdayaan warga negara. Mereka mendengarkan aspirasi masyarakat, merespons masukan, dan memberikan layanan publik yang berkualitas. Pemerintah juga harus akuntabel dan terbuka terhadap kritik konstruktif dari warga.

Pemberdayaan warga negara bukanlah tujuan akhir, tetapi proses berkelanjutan untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil, inklusif, dan demokratis. Ini adalah kontribusi setiap warga negara untuk membangun masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan untuk generasi mendatang. Dalam administrasi publik, pemberdayaan warga negara adalah fondasi bagi perubahan positif yang sejati.

Pemerintah desa sebagai stakeholders yang bertanggung jawab dalam mengembangkan potensi yang ada di desa salah satunya potensi sumber daya manusia. Pemuda menjadi komponen penting di desa sebagai mitra dari pemerintah desa untuk saling bekerja sama memajukan kesejahteraan desa. Berdasarkan Teori Kewarganegaraan Republikan bahwa kebebasan individu ada dalam suatu jaminan keamanan negara yang berada di bawah tatanan hukum dan kebijakan warga negara (*civic virtues*) untuk dapat berpartisipasi di dalamnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan peranan pemerintah desa dalam melakukan upaya pembinaan pemuda di Desa Braja Asri sebagai upaya pembentukan keadaban kewarganegaraan (*civic virtue*). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pembinaan dari pemerintah Desa Braja Asri belum berjalan efektif dikarenakan pemerintah desa masih berfokus pada pembangunan fisik desa, kurangnya motivasi dari pemuda itu sendiri, kesibukan pribadi dari setiap pemuda. Hal tersebut berpengaruh pada proses pembentukan keadaban kewarganegaraan (*civic virtue*) pada diri pemuda karena perlu ada kerja sama yang baik antara sesama komponen yakni pemerintah desa dengan pemuda. Yulianti Puspita Dewi, at. All (2022).

B. Layanan Dukungan Manajerial

Di balik layar dari setiap pemerintahan yang sukses, ada tim yang bekerja dengan tekun untuk memastikan bahwa semua proses berjalan dengan lancar. Inilah peran dari layanan

dukungan manajerial dalam administrasi publik. Ini adalah layanan yang berada di latar belakang, tetapi sangat penting dalam menjaga roda pemerintahan berputar.

Pertama-tama, layanan dukungan manajerial mencakup pengelolaan sumber daya manusia. Ini termasuk tugas-tugas seperti perekrutan, pelatihan, manajemen kinerja, dan pengembangan staf. Memiliki tim yang terampil dan berkompeten adalah kunci dalam menjalankan pemerintahan yang efisien. Layanan ini juga mengelola masalah administrasi seperti manajemen absensi, cuti, dan prosedur karyawan.

Selanjutnya, ada manajemen keuangan yang cermat. Layanan ini bertanggung jawab untuk mengelola anggaran pemerintah, mengawasi pengeluaran, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan keuangan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa dana publik digunakan dengan bijaksana dan akuntabel.

Layanan dukungan manajerial juga mencakup teknologi informasi dan komunikasi. Ini mencakup pemeliharaan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta implementasi sistem informasi yang membantu dalam pemantauan dan pelaporan. Dengan teknologi yang tepat, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat.

Dukungan manajemen puncak, dukungan legislatif, sumber daya manusia (SDM), terhadap implementasi sistem informasi perencanaan pada pemerintah Provinsi Riau dengan ketersediaan anggaran sebagai variabel intervening. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) yang

berada di Provinsi Riau. Hasil dari penelitian ini adalah terbukti bahwa dukungan manajemen puncak, dukungan legislatif dan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap implementasi sistem informasi perencanaan melalui ketersediaan anggaran sebagai intervening pada pemerintah Provinsi Riau. Guslidiawati. At.all (2021).

C. Perubahan Struktural dalam Administrasi

Perubahan struktur administrasi adalah proses yang kompleks dan memerlukan perencanaan yang baik serta komunikasi yang efektif kepada semua anggota organisasi agar dapat diimplementasikan dengan sukses. Selain itu, dampak perubahan tersebut terhadap karyawan dan operasi organisasi juga perlu dipertimbangkan dengan cermat.

Perubahan struktur dalam administrasi adalah proses di mana suatu organisasi atau entitas mengubah cara mereka mengatur dan mengelola berbagai elemen administratif mereka, seperti tugas, tanggung jawab, hierarki, departemen, dan prosedur. Perubahan ini bisa dilakukan untuk berbagai alasan, termasuk meningkatkan efisiensi, menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan eksternal, atau merespons masalah internal.

Berikut adalah beberapa narasi perubahan struktur dalam administrasi:

- Perubahan Hierarki Organisasi: Organisasi seringkali mengalami perubahan dalam struktur hierarki mereka. Misalnya, mereka bisa memutuskan untuk mengurangi jumlah lapisan manajemen atau memperkenalkan lapisan baru untuk memungkinkan komunikasi yang lebih efektif.

- **Penggabungan Departemen:** Dalam rangka meningkatkan koordinasi dan efisiensi, perusahaan mungkin memutuskan untuk menggabungkan beberapa departemen yang memiliki fungsi yang saling terkait. Misalnya, departemen pemasaran dan penjualan dapat digabungkan menjadi satu entitas.
- **Desentralisasi:** Sebaliknya, ada juga situasi di mana organisasi memilih untuk desentralisasi. Ini berarti memberikan lebih banyak otonomi dan keputusan kepada unit-unit yang lebih kecil di dalam organisasi. Hal ini dapat meningkatkan responsivitas terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan.
- **Reorganisasi Proses Bisnis:** Perubahan struktur administrasi seringkali melibatkan perubahan dalam proses bisnis. Organisasi mungkin mengadopsi metode yang lebih efisien atau teknologi yang lebih canggih untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.
- **Perubahan Kebijakan Personalia:** Perubahan dalam administrasi juga bisa berdampak pada kebijakan personalia. Ini mungkin mencakup perubahan dalam sistem evaluasi kinerja, kebijakan kompensasi, atau program pelatihan.
- **Integrasi Teknologi:** Dalam era digital, banyak organisasi menghadapi perubahan struktural signifikan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam operasi mereka. Ini bisa termasuk investasi dalam perangkat lunak baru, sistem manajemen data, atau otomatisasi proses bisnis.

- Penyesuaian dengan Perubahan Lingkungan Eksternal: Organisasi sering harus merespons perubahan dalam lingkungan eksternal, seperti peraturan pemerintah baru, persaingan yang lebih sengit, atau tren pasar. Perubahan struktur administrasi dapat membantu mereka menavigasi perubahan ini dengan lebih baik.
- Mengatasi Krisis atau Perubahan Drastis: Kadang-kadang, perubahan struktural diperlukan untuk mengatasi krisis atau perubahan drastis dalam bisnis. Misalnya, selama pandemi COVID-19, banyak perusahaan mengalami restrukturisasi besar-besaran untuk bertahan.
- Inovasi Organisasi: Organisasi yang ingin tetap kompetitif dan relevan sering melakukan perubahan struktur untuk mendorong inovasi. Ini bisa mencakup pembentukan unit inovasi khusus atau penciptaan tim penelitian dan pengembangan.
- Perubahan Budaya Organisasi: Terkadang, perubahan struktur administrasi juga dimaksudkan untuk merubah budaya organisasi, mendorong kolaborasi, kreativitas, atau penekanan pada nilai-nilai tertentu.

Bagaimana perubahan struktural dalam penyelenggaraan administrasi pada pemerintahan Jawa Barat. Perubahan struktural ini meliputi tiga masalah lingkungan struktural yakni lingkungan fisik, lingkungan manusia dan lingkungan budaya. Ekologi disini menjadi suatu alat dalam memahami ketiga masalah lingkungan tersebut untuk menentukan keberhasilan suatu sistem penyelenggaraan administrasi daerah. Metode penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif.

Dengan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dokumen, buku, artikel ilmiah serta informasi dan data yang relevan dengan penelitian. Hasil penelitian bahwa pelaksanaan administrasi dengan memahami lingkungan ini sangatlah diperlukan dalam memahami segala aspek dalam pemerintahan, salahsatunya kinerja aparatur menerapkan kebijakan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Fadjar Tri Sakti Sakti (2022).

D. Sifat Multidisiplin Administrai Publik

Sifat multidisiplin dalam administrasi publik menekankan pentingnya kolaborasi dan integrasi berbagai disiplin ilmu untuk mengelola dan mengatasi masalah-masalah yang kompleks dalam konteks pemerintahan dan sektor publik secara umum. Ini memungkinkan pemerintah untuk lebih baik dalam melayani kepentingan masyarakat dan mencapai tujuan-tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

Sifat multidisiplin dalam administrasi publik mengacu pada karakteristik kompleks dan beragamnya disiplin ilmu yang terlibat dalam pemahaman, perencanaan, dan pelaksanaan kebijakan publik serta tugas-tugas administratif dalam sektor pemerintahan.

Berikut adalah beberapa aspek utama dari sifat multidisiplin dalam administrasi publik:

- Beragamnya Disiplin Ilmu: Administrasi publik melibatkan kontribusi dari berbagai disiplin ilmu seperti ilmu politik, ekonomi, hukum, sosiologi, psikologi, statistik, dan banyak lagi. Ini karena pengambilan kebijakan dan manajemen sektor publik membutuhkan pemahaman yang luas tentang

berbagai aspek sosial, ekonomi, politik, dan budaya.

- **Interkoneksi Masalah:** Banyak masalah dalam administrasi publik tidak dapat dipahami atau diselesaikan dengan membatasi diri pada satu disiplin ilmu saja. Misalnya, untuk mengatasi masalah kemiskinan, perlu memahami aspek ekonomi, sosial, dan politik yang saling terkait.
- **Kemampuan Analisis Komprehensif:** Sifat multidisiplin memungkinkan administrasi publik untuk menganalisis isu-isu kompleks dari berbagai sudut pandang. Ini membantu dalam pengembangan kebijakan yang lebih holistik dan efektif.
- **Keterlibatan dalam Penelitian:** Administrasi publik sering terlibat dalam penelitian ilmiah untuk mendukung pengambilan kebijakan yang berdasarkan bukti. Ini memerlukan pemahaman tentang metode penelitian dari berbagai disiplin ilmu.
- **Ketergantungan pada Data dan Statistik:** Banyak aspek administrasi publik mengandalkan data dan statistik. Ini mencakup pengumpulan, analisis, dan interpretasi data untuk mengukur efektivitas kebijakan, kinerja pemerintah, dan dampak sosial.
- **Komunikasi Antar-Disiplin:** Para profesional dalam administrasi publik sering harus berkomunikasi dan bekerja sama dengan ahli dari berbagai disiplin ilmu untuk mengatasi masalah-masalah kompleks. Kemampuan berkomunikasi lintas disiplin ilmu menjadi penting.
- **Fleksibilitas dan Responsif terhadap Perubahan:** Sifat multidisiplin memungkinkan administrasi publik

untuk menjadi lebih fleksibel dan responsif terhadap perubahan dalam masyarakat, ekonomi, dan politik. Ini penting karena kondisi dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah selalu berubah.

- Pengembangan Kebijakan yang Lebih Baik: Dengan menggunakan wawasan dari berbagai disiplin ilmu, administrasi publik dapat mengembangkan kebijakan yang lebih komprehensif, efektif, dan berkelanjutan.
- Pengembangan Profesional yang Luas: Profesional di bidang administrasi publik perlu memiliki pemahaman yang luas tentang berbagai aspek pemerintahan dan kebijakan. Ini memungkinkan mereka untuk mengambil peran yang lebih beragam dalam berbagai konteks pemerintahan.
- Sinergi antara Pengetahuan dan Praktik: Sifat multidisiplin memungkinkan penggabungan pengetahuan teoritis dengan pengalaman praktis, yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan implementasi kebijakan yang lebih sukses.

E. Dikotomi Administrasi Publik

Meskipun konsep dikotomi administrasi publik memisahkan antara kebijakan dan administrasi, dalam praktiknya, hubungan antara keduanya seringkali kompleks dan saling terkait. Ada beberapa kritik terhadap konsep ini, termasuk ketidakrealistisan pemisahan yang mutlak antara kebijakan dan administrasi dalam pemerintahan modern. Beberapa kritikus berpendapat bahwa pejabat publik, terutama eksekutif, harus memiliki pemahaman yang kuat tentang

administrasi dan kebijakan untuk mengambil keputusan yang efektif.

Dalam banyak kasus, pengambilan kebijakan dan administrasi adalah proses yang terintegrasi, dan pejabat terpilih serta administrator publik perlu bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintahan. Oleh karena itu, konsep dikotomi administrasi publik adalah konsep teoretis yang memberikan dasar pemahaman, tetapi dalam praktiknya, kerjasama dan koordinasi antara kebijakan dan administrasi seringkali menjadi kunci kesuksesan pemerintahan yang efektif.

Dikotomi administrasi publik adalah konsep yang menggambarkan pemisahan antara kebijakan (*policy*) dan administrasi (*administration*) dalam pemerintahan. Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh Woodrow Wilson dalam esainya yang berjudul "*The Study of Administration*" pada tahun 1887. Dikotomi ini menggambarkan perbedaan peran antara pembuat kebijakan (politikus atau pejabat terpilih) dan para administrator publik (birokrat) dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang dikotomi administrasi publik:

1. Kebijakan (*Policy*):

- Fokus pada pembuatan kebijakan, perumusan tujuan, dan pengambilan keputusan strategis dalam pemerintahan.
- Dibuat oleh pejabat terpilih, politikus, atau anggota legislatif yang mewakili suara rakyat.
- Mewakili kehendak politik dan pandangan ideologis, serta merespons tuntutan dan aspirasi publik.

- Terlibat dalam penetapan aturan dan undang-undang, alokasi anggaran, dan pengambilan keputusan kebijakan penting.

2. Administrasi (Administration):

- Fokus pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pejabat terpilih.
- Dilakukan oleh birokrasi atau para administrator publik yang memiliki tugas dan tanggung jawab tertentu dalam menjalankan pemerintahan.
- Tujuannya adalah mengimplementasikan kebijakan dengan efisien, konsisten, dan sesuai dengan hukum dan regulasi yang ada.
- Para administrator publik diharapkan menjadi nonpartisan dan profesional dalam tugas-tugas mereka.

F. Kesadaran

Kesadaran administrasi publik penting karena mendukung pemerintahan yang lebih terbuka, bertanggung jawab, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Ini juga memungkinkan partisipasi yang lebih aktif dalam proses demokratis dan membantu mencegah penyalahgunaan kekuasaan dalam pemerintahan. Kesadaran administrasi publik adalah salah satu aspek kunci dalam membangun masyarakat yang berorientasi pada pelayanan publik yang baik.

Kesadaran administrasi publik mengacu pada pemahaman, kesadaran, dan komitmen individu atau kelompok terhadap prinsip-prinsip, praktik, dan tanggung jawab yang terkait dengan administrasi publik. Ini mencakup pemahaman tentang peran dan tanggung jawab pemerintah, prinsip-

prinsip etika dalam layanan publik, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam proses pembuatan kebijakan. Kesadaran administrasi publik penting dalam membangun dan memelihara pemerintahan yang baik dan efektif.

Berikut adalah beberapa aspek penting dari kesadaran administrasi publik:

1. Pemahaman Peran Pemerintah

Kesadaran administrasi publik melibatkan pemahaman tentang peran pemerintah dalam masyarakat, yaitu menyediakan layanan publik, melindungi hak-hak warga, dan mempromosikan kesejahteraan umum. Ini mencakup pemahaman tentang fungsi pemerintah lokal, regional, dan nasional.

2. Etika dan Nilai-Nilai

Ini mencakup pemahaman tentang nilai-nilai etika yang harus diterapkan oleh administrator publik, seperti integritas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Kesadaran etika adalah penting dalam menghindari korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.

3. Partisipasi dalam Proses Demokratis

Kesadaran administrasi publik mencakup kesadaran akan pentingnya partisipasi dalam proses demokratis, seperti pemilihan umum, pengambilan kebijakan, dan memberikan masukan kepada pemerintah. Warga yang sadar administrasi publik aktif berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan dan mengawasi tindakan pemerintah.

4. Transparansi dan Akuntabilitas

Individu dan kelompok yang memiliki kesadaran administrasi publik mendukung transparansi dalam

tindakan pemerintah dan memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada publik. Mereka dapat meminta informasi, mengawasi penggunaan anggaran publik, dan meminta pertanggungjawaban.

5. Pendidikan Publik

Kesadaran administrasi publik juga mencakup pemahaman tentang isu-isu penting dalam administrasi publik dan peran individu dalam mendorong perubahan. Pendidikan publik adalah alat yang penting dalam meningkatkan kesadaran ini.

6. Pemahaman Mengenai Kebijakan Publik

Individu yang memiliki kesadaran administrasi publik memahami berbagai kebijakan publik yang ada dan bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi masyarakat. Mereka mungkin juga memiliki pemahaman tentang cara terlibat dalam proses perumusan kebijakan.

7. Kritisalitas

Kesadaran administrasi publik mencakup kemampuan untuk secara kritis mengevaluasi tindakan pemerintah, kebijakan, dan program-program publik. Ini melibatkan kemampuan untuk melihat dampak dan efektivitas kebijakan serta mencari solusi yang lebih baik.

8. Keterlibatan Sosial dan Aktivisme

Orang-orang yang sadar administrasi publik mungkin terlibat dalam aktivisme sosial atau bekerja sama dengan organisasi masyarakat sipil untuk mempromosikan perubahan dalam administrasi publik.

G. Studi Kasus

Studi Kasus: Penerapan Prinsip-Prinsip *New Public Administration* (NPA) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia

Penerapan prinsip-prinsip *New Public Administration* (NPA) dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia telah menghasilkan berbagai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Studi kasus yang mencerminkan penerapan NPA adalah:

1. Firmansyah, Yasef (2019). Penerapan Konsep Jakarta Smart City, terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Portal *Jakarta Smart City* (JSC) merupakan website untuk menampilkan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Keberadaan portal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan transparansi yang terverifikasi dengan memusatkan dan mengintegrasikan semua data dalam satu wadah. JSC menyediakan ruang baru bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Jakarta Baru melalui aplikasi-aplikasi dan website yang dapat diakses bahkan melalui ponsel. Pada perkembangannya, JSC mendorong interaksi lebih lanjut antara pemerintah dengan masyarakat.

Pemerintah membuka kesempatan bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi untuk membangun atau membantu merumuskan solusi untuk masalah-masalah di Jakarta. Dengan kolaborasi ini, diharapkan dapat

muncul inovasi yang lebih baik karena melibatkan lebih dari satu perspektif. Kolaborasi tersebut juga merupakan upaya pemerintah untuk mendidik masyarakat agar bisa melihat masalah sebagai suatu kesempatan untuk belajar dan berkembang, sehingga bisa menghindari mental masyarakat yang reaktif dan menginginkan penyelesaian yang serba instan.

Jakarta Smart City adalah pengaplikasian konsep smart city yang mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengetahui, memahami, dan mengontrol berbagai sumber daya di suatu kota dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik, menyediakan solusi untuk masalah, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Visi *Jakarta Smart City* adalah Jakarta Baru yang efisien dan inovatif, dan Jakarta Smart City memiliki misi untuk dapat mewujudkan Jakarta Baru yang informatif, transparan, serta mendukung kolaborasi menggunakan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik. Portal *Jakarta Smart City* (JSC) merupakan website untuk menampilkan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Keberadaan portal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan transparansi yang terverifikasi dengan memusatkan dan mengintegrasikan semua data dalam satu wadah.

Smart City Portal yang beralamat smartcity.jakarta.go.id ini berisi informasi mengenai konsep JSC, informasi event, artikel-artikel terkait JSC, dan peta yang dilengkapi dengan penyajian data yang sudah diolah dari Satuan

Perangkat Kerja Daerah (SKPD), dinas-dinas di Provinsi Jakarta, dan pihak terkait lainnya. Peta ini dibuat dengan format tampilan geospasial untuk memudahkan masyarakat pengakses *Smart City Portal* dalam memahami data yang ditampilkan.

JSC menyediakan ruang baru bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Jakarta Baru melalui aplikasi-aplikasi dan website yang dapat diakses bahkan melalui ponsel. Melalui aplikasi Qlue, masyarakat dapat melaporkan permasalahan yang dapat langsung ditindak lanjut oleh aparaturnya dan dinas terkait. Masyarakat juga dapat memantau kinerja pegawai pemerintahan lewat website kinerja.jakarta.go.id atau melaporkan langsung melalui SMS gubernur. Fitur SMS gubernur telah dimodifikasi agar dapat dikelola menggunakan komputer sehingga laporan yang masuk dapat ditindak lanjut dengan lebih efektif karena dapat melibatkan lebih banyak orang dalam pengecekan serta penanganannya. Selain aplikasi yang menyediakan layanan pelaporan bagi masyarakat, JSC juga membuat wadah bagi pemerintah untuk mengelola semua bentuk partisipasi masyarakat yang disebut *Citizen Relationship Management (CRM)*.

Tujuan dari pembuatan CRM adalah untuk mempercepat respon pada setiap keluhan masyarakat yang datang dari berbagai kanal pengaduan. Berbagai aplikasi dan website tersebut adalah mediator yang diharapkan dapat meningkatkan interaksi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintahan. JSC membantu meningkatkan kualitas data pemerintahan dengan cara memberikan pedoman format data kepada stakeholder

yang ingin mengintegrasikan data ke portal JSC dan melakukan cleansing data apabila data yang masuk belum sesuai dengan format. Perbaikan dan peningkatan kualitas data ini terus dilakukan karena data analisis berperan signifikan dalam pembuatan kebijakan yang ideal dan tepat sasaran.

Pada perkembangannya, JSC mendorong interaksi lebih lanjut antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah membuka kesempatan bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi untuk membangun atau membantu merumuskan solusi untuk masalahmasalah di Jakarta. Dengan kolaborasi ini, diharapkan dapat muncul inovasi yang lebih baik karena melibatkan lebih dari satu perspektif. Kolaborasi tersebut juga merupakan upaya pemerintah untuk mendidik masyarakat agar bisa melihat masalah sebagai suatu kesempatan untuk belajar dan berkembang, sehingga bisa menghindari mental masyarakat yang reaktif dan menginginkan penyelesaian yang serba instan. Diskusi terbuka, penyediaan data untuk developer melalui api.jakarta.go.id, serta kerja sama dengan start-up seperti go-food, zomato, traffi, dan google transit, merupakan bentuk kolaborasi yang telah berjalan. JSC mendukung proses kolaborasi tersebut dengan menyediakan co-working space dan inkubator untuk pembuatan start-up.

Firmansyah, Yasef (2109).

2. Farid, Miftakhul.(2012). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Surabaya Single Window di UPTSA kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan

pada: 1) Delapan elemen sukses proyek *e-government* yaitu *Political Environment bertipe Top Down Project (TDP)*, Leadership sudah cukup baik. Planning sudah terealisasi dengan baik. Stakeholders memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik. Transparency/visibility mampu diwujudkan dalam bentuk informasi yang termuat dalam portal <http://ssw.surabaya.go.id>. Budgets berasal dari APBD. Technology yang dikembangkan menggunakan platform Windows. Innovation dengan membuat mapping system dan database pelayanan terpadu disesuaikan dengan alur kerja pelayanan terpadu. 2) Hambatan dan Tantangan penerapan *e-government* yaitu *Peopleware*, masih kurangnya pemahaman masyarakat dengan program Surabaya Single Window. Banyaknya berkas perijinan yang masuk membuat beberapa SKPD tidak dapat berkerja secara maksimal. Hardware, kurangnya perangkat teknologi untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan perizinan. Organoware. Banyaknya pemohon yang melakukan pelayanan perizinan membuat setiap SKPD mengalami misscommunication yang berdampak pada keterlambatan perizinan. **Farid, Miftakhul.(2012).**

3. Alim, Syahirul et. All. (2019) *New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City*

New Public Service merupakan suatu paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan pelayanan publik secara demokratis, adil, dan merata. Pemerintah Kota Bandung memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik dengan baik seiring dengan perkembangan era digital saat ini. *Smart City*

merupakan salah satu cara Pemerintah Kota Bandung dalam menyelenggaraan pemerintahannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik kota Bandung dilakukan dengan berbagai cara seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mudah melalui aplikasi, taman wifi, layanan pengaduan online, website resmi, ebudgeting, dan sebagainya.

Smart City merupakan salah satu konsep inovasi dari E-Government yang mana dalam menjalankan pemerintahan pemerintah menggunakan kecanggihan teknologi dan informasi. Dalam konsep ini pemerintah memprioritaskan pada pelayanan efisien dan efektif kepada masyarakat yang mengacu pada New Public Service. Dalam pandangan New Public Service, peran pemerintah dan masyarakat yang berkolaborasi sangatlah penting.

Pemerintah sebagai penyedia layanan dengan prioritas mensejahterakan masyarakat, sedangkan masyarakat merupakan objek yang harus dilayani sebaik mungkin. Masyarakat bukanlah customer yang dilayani dengan baik apabila sudah menjadi pelanggan pengguna layanan. Akan tetapi masyarakat adalah pemilik negara dan memiliki hak untuk dilayani dengan baik pada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Sebagai bentuk upaya pemerintah dalam melayani warga negara, maka dalam mengambil kebijakan pemerintah harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan publik sesuai dengan perkembangan zaman. Saat ini perkembangan teknologi sangatlah pesat dan kebutuhan masyarakat pun mengikuti perkembangan teknologi.

Oleh karena itu, sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh Pemkot Bandung untuk melayani masyarakat dalam konsep Smart City yaitu sebagai berikut: (1) Bandung Command Centre (BCC), pusat penampungan keluhan dari masyarakat melalui online; (2) setiap instansi mempunyai website; (3) adanya e-Planning dan eBudgeting; (4) pembuatan Taman kota full wifi; (5) beberapa aplikasi layanan dalam ponsel yang dapat diunduh oleh masyarakat kota Bandung seperti Panic Button (darurat kemanan), pendaftaran akta kelahiran online, aplikasi Gampil smartphone (perijinan terpadu), aplikasi ePuskesmas, dan sebagainya; (6) kredit Melati (Melawan Rentenir); (7) informasi harga sembako melalui online. Alim, Syahirul et. All. (2019)

4. Surtyani (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* (Nps) (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu)

"Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* (NPS). (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu)". Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian ini adalah berjumlah 12 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan

tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab kurangnya optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *New Public Service* (NPS) di UPPMPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Reliability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Indikator Tangible (bukti fisik) yaitu ketidak nyamanan tempat pelayanan publik termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Indikator Reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan publik (3) Indikator Empathy (empati) yaitu ketidak ramahan petugas dalam proses pelayanan. Publik. Surtyani (2022).

5. Gusti, Adelia dan As'ari, Hasim (2023). Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum optimal terutama pada ketepatan waktu, sarana dan prasarana, dan kemampuan sumber dayam manusia. Tujuan penelitian ini adalah untuk Pelayanan

Publik Dalam Perspektif *New Public Service* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, data-data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian di analisis berdasarkan masalah penelitian dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif miles dan Huberman. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung oleh komitmen yang mengutamakan kepentingan masyarakat, pegawai yang memberikan pelayanan dengan ramah serta ada adanya zona integrasi. Fasilitas serta sarana dan prasarana juga sudah memadai.

Dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memberikan prioritas pada penyandang Disabilitas, wanita hamil maupun orang tua. Adanya kerjasama dengan beberapa pihak dan keterlibatan masyarakat dalam menyusun standar pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menjadi meningkat. Adapun faktor internal yang menjadi penghambat diantaranya adalah dari sumberdaya manusia yang ada yaitu disiplin pegawai dan sarana dan prasarana. Dari faktor eksternal yang dapat menghambat proses pelaksanaan pemberian pelayanan adalah jaringan internet dan kurangnya kesadaran masyarakat. **Gusti, Adelia dan As'ari,**

Hasim (2023).

6. Dhiya Alhaq Surya Renaldhy, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari (2022) . Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Universitas Diponegoro. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Departemen Administrasi Publik.

Metode sistem informasi manajemen atau pengembangan sistem digunakan untuk menganalisis penerapan sistem informasi pada layanan pengaduan DPMPTSP Kota Semarang. Tahapannya meliputi perencanaan (planning), desain (design), penerapan (implementation) dan pengelolaan (maintenance). Peneliti menemukan bahwa Selain itu, peneliti menemukan bahwa dari empat tahapan system informasi manajemen, hanya terdapat satu kendala yaitu pada tahap pengelolaan (maintenance). Kendala lainnya yaitu masyarakat juga masi mengalami kesulitan dalam memahami tata cara pengaduan yang dilakukan, masyarakat sering mengalami kesusahan dalam verifikasi akun atau mengingat informasi akun yang dimiliki. B. Saran Pada penerapan sistem layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, terdapat metode sistem informasi manajemen atau pengembangan sistem yang belum berjalan dengan baik, oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

a. Di tahap pengelolaan, DPMPTSP Kota Semarang dapat mengkaji ulang bagaimana sistem informasi pengaduan yang efektif selanjutnya diciptakan. Kajian didasarkan atas

kekurangankekurangan yang ditemukan saat ini seperti terbatasnya komunikasi dua arah dalam satu pengaduan. Apabila pegawai dirasa tidak memiliki wewenang dalam perbaikan, diharapkan dapat melibatkan atau melakukan komunikasi kepada atasan dalam pembentukan sistem informasi selanjutnya. Selanjutnya, atasan harus tanggap dan berkontribusi nyata terhadap upaya penyelesaian masalah yang ada. Diperlukannya sosialisasi lebih lanjut untuk mengatasi ketidakpahaman masyarakat dalam tata cara pengaduan atau tata cara mengakses layanan di DPMPSTSP Kota Semarang. Diberikan juga pendampingan terhadap masyarakat yang memiliki usia tua atau masyarakat yang tidak mengerti pemanfaatan teknologi. Dari segi masyarakat, harus sabar untuk menunggu proses pengaduan yang diajukan karena dikerjakan sesuai tahapan pada Standar Operasional Prosedur dan proses pengerjaannya akan berlanjut ke tahap selanjutnya bila tahap sebelumnya sudah benar-benar selesai. Dhiya Alhaq Surya Renaldhy, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari (2022)

7. Program “One Stop Service” di Pelayanan Publik Kota Surabaya

Latar Belakang: Kota Surabaya adalah salah satu kota terbesar di Indonesia, dan pemerintah kota berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Pada tahun 2010, pemerintah kota Surabaya memulai program “One Stop Service” (OSS) sebagai bagian dari upaya untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip NPA dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Prinsip *New Public Administration* (NPA) yang Diimplementasikan:

1. Partisipasi Masyarakat: Program OSS melibatkan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan dan perencanaan pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan masukan dan umpan balik langsung terkait dengan layanan yang mereka terima.
2. Akuntabilitas: Program ini berusaha untuk meningkatkan akuntabilitas dengan menerapkan sistem pelaporan dan pemantauan kinerja yang transparan. Informasi tentang pelayanan publik, termasuk waktu penyelesaian permohonan, tersedia secara online untuk publik.
3. Efisiensi dan Penghematan Biaya: OSS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu tempat. Ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan berbagai izin atau pelayanan tanpa harus mengunjungi banyak kantor pemerintah.
4. Penekanan pada Hasil dan Kepuasan Pelanggan: Program ini mengukur kinerja berdasarkan hasil yang diberikan kepada pemohon dan tingkat kepuasan pelanggan. Feedback dari masyarakat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.

a. Pencapaian dan Dampak:

- Program OSS di Surabaya telah berhasil mengurangi birokrasi dan memangkas waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin atau layanan publik.
- Masyarakat mengalami kemudahan dalam mengurus berbagai izin, seperti perizinan usaha, IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dan izin-izin lainnya.
- Program ini telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kota dan meningkatkan partisipasi dalam proses pelayanan publik.
- Surabaya menjadi salah satu contoh sukses dalam penerapan prinsip NPA di tingkat lokal di Indonesia.

b. Tantangan dan Pelajaran:

- Perubahan budaya di dalam birokrasi adalah salah satu tantangan utama dalam penerapan NPA. Diperlukan pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip NPA dan komitmen untuk berubah.
- Pelibatan masyarakat memerlukan pendekatan komunikasi yang efektif dan pendidikan masyarakat tentang hak dan tanggung jawab mereka dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Program "One Stop Service" di Surabaya adalah salah satu contoh yang berhasil dalam penerapan prinsip-prinsip New Public Administration di tingkat lokal di Indonesia. Ini mencerminkan komitmen untuk meningkatkan pelayanan

publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam rangka mencapai pemerintahan yang lebih baik dan responsif.

H. Perubahan Pelayanan Administrasi Publik

Sampai saat ini administrasi publik telah berkembang pesat. Pengelolaan negara yang tidak sesuai harapan masyarakat dan dianggap gagal menjadi gagasan awal administrasi publik mengalami perubahan paradigma. Perubahan ini disebabkan adanya ketidakpuasan terhadap model sebelumnya yang dianggap kurang tepat dalam pengelolaan negara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana perubahan paradigma dalam ilmu administrasi publik. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif berupa penelitian bibliometrik. Pergeseran paradigma atau *paradigm shift* dari Administrasi Publik Lama (OPA) dengan penekanan pada administrasi publik dalam pemberian pelayanan yang efisien dan ekonomis. *New Public Administration* (NPA), selain mengedepankan efisiensi dan keekonomian dalam pemberian pelayanan, juga mengedepankan keadilan sosial. *New Public Management* (NPM) bercirikan inovasi pemerintah yang menekankan pada privatisasi administrasi publik dengan menempatkan masyarakat sebagai pelanggan, dan *New Public Services* (NPS) fokus pada pelayanan publik, memandang masyarakat bukan sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang harus dilayani oleh negara. **Endang Irawan Supriyadi (2021).**

Perubahan dalam pelayanan administrasi publik di Indonesia adalah respons terhadap tuntutan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan

masyarakat dalam interaksi dengan pemerintah.

Beberapa perubahan penting dalam pelayanan administrasi publik di Indonesia meliputi:

1. **Penggunaan Teknologi Informasi:** Pemerintah Indonesia telah mendorong penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik. Ini mencakup pembuatan portal pelayanan publik online, seperti layanan SIM online (Surat Izin Mengemudi), layanan pajak online, dan banyak lagi. Penggunaan teknologi juga digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, seperti penggunaan sistem e-procurement untuk pengadaan barang dan jasa.
2. **Layanan Terpadu:** Pemerintah telah mengembangkan konsep layanan terpadu di berbagai daerah, di mana berbagai layanan publik dapat diakses melalui satu titik pelayanan. Contoh dari ini adalah pelayanan satu pintu (single window) di perizinan usaha dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan).
3. **Penyederhanaan Prosedur:** Upaya telah dilakukan untuk menyederhanakan prosedur administrasi, terutama dalam hal perizinan dan regulasi. Ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan dan mempercepat proses perizinan.
4. **Peningkatan Transparansi:** Pemerintah Indonesia juga berkomitmen untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan administrasi publik. Informasi mengenai peraturan, prosedur, dan kebijakan pemerintah dijadikan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

5. Pendidikan dan Pelatihan Pegawai: Untuk meningkatkan kompetensi pegawai negeri, pemerintah telah memberikan pendidikan dan pelatihan yang lebih baik kepada mereka. Ini membantu pegawai untuk lebih memahami dan melayani masyarakat dengan baik.
6. Partisipasi Masyarakat: Ada upaya yang meningkat untuk melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan pemerintah. Ini bisa melalui konsultasi publik, dialog, dan mekanisme partisipasi lainnya.
7. Pengawasan dan Akuntabilitas: Untuk memastikan layanan yang lebih baik dan pencegahan penyalahgunaan kekuasaan, lembaga pengawas dan mekanisme akuntabilitas, seperti Ombudsman dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), diperkuat.
8. Kepuasan Pelanggan: Pemerintah telah memahami pentingnya mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan publik. Survei kepuasan pelanggan dan mekanisme umpan balik telah diperkenalkan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan masukan masyarakat.
9. Pemberdayaan Daerah: Pemerintah juga telah memberikan lebih banyak otonomi kepada pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan administrasi publik. Hal ini memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan lokal.
10. Keterlibatan Swasta dan Sektor Non-Profit: Pemerintah telah bekerja sama dengan sektor swasta dan organisasi non-profit untuk meningkatkan pelayanan

administrasi publik. Ini mencakup program kemitraan pemerintah-swasta dalam penyediaan layanan publik.

Perubahan-perubahan ini mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia untuk memberikan pelayanan administrasi publik yang lebih baik dan responsif kepada masyarakat. Walaupun masih ada tantangan dalam mengimplementasikan perubahan-perubahan ini secara konsisten di seluruh sektor pemerintahan, langkah-langkah ini merupakan langkah positif dalam upaya mencapai pemerintahan yang lebih baik dan melayani masyarakat dengan lebih baik.

BAB IV KESIMPULAN



Kesimpulan dari perspektif *New Public Service (NPS)* dalam konteks pelayanan Administrasi Publik Di Indonesia adalah bahwa pendekatan ini telah membawa dampak positif terhadap pelayanan publik, transparansi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas dalam sistem pemerintahan Indonesia.

Berikut adalah beberapa kesimpulan kunci:

1. Perubahan Paradigma: *New Public Service (NPS)* telah membawa perubahan paradigma dalam pemikiran dan praktik administrasi publik di Indonesia. Pemerintah Indonesia semakin fokus pada pelayanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Partisipasi Masyarakat: *New Public Service (NPS)* mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan pemerintah. Ini telah memungkinkan masyarakat untuk lebih terlibat dalam pembentukan kebijakan yang memengaruhi mereka.
3. Penggunaan Teknologi Informasi: Pemerintah Indonesia telah menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Layanan online dan portal pelayanan publik telah mempermudah akses masyarakat ke berbagai layanan dan informasi pemerintah.
4. Transparansi dan Akuntabilitas: Konsep *New Public Service (NPS)* mendorong transparansi dalam tindakan pemerintah dan pengawasan yang lebih ketat atas keputusan-keputusan pemerintah. Hal ini telah meningkatkan akuntabilitas pemerintah kepada

masyarakat.

5. Kepuasan Pelanggan: Pemerintah Indonesia semakin fokus pada pengukuran dan peningkatan kepuasan pelanggan dalam layanan publik. Survei kepuasan pelanggan dan mekanisme umpan balik telah membantu dalam perbaikan berkelanjutan.
6. Pelibatan Swasta dan Organisasi Non-Profit: Pemerintah Indonesia telah mengembangkan kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi non-profit untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.
7. Pemberdayaan Daerah: Pemerintah daerah di Indonesia juga telah menerapkan prinsip-prinsip *New Public Service (NPS)* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memungkinkan mereka untuk lebih responsif terhadap kebutuhan lokal.

Namun, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti perubahan budaya di dalam birokrasi, kurangnya sumber daya, dan masalah ketidaksetaraan akses terhadap layanan publik. Meskipun demikian, pendekatan *New Public Service (NPS)* telah memberikan landasan yang kuat bagi pemerintah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kesimpulan utamanya adalah bahwa penerapan prinsip-prinsip *New Public Service (NPS)* telah membantu menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan melayani masyarakat dengan lebih baik di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Syahirul et. All. (2019)** *New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City*. Journal of Politics and Policy. Volume 2, Number 1. December 2019. <https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/20/21>
- Beeson, M., Bellamy, A.J. (2008). *Securing Southeast Asia: The Politics of Security*. Sector Reform. London and New York: Routledge.
- Denny Wahyu Sendjaja, at. All (2015). Analisis Kebijakan Publik Dalam Pemeriksaan Kinerja. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*. Volume 1, Nomor 1, Juli 2015: 67-81
- Dhiya Alhaq Surya Renaldhy, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari (2022) . Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Semarang. Universitas Diponegoro. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Departeman Administrasi Publik. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/38456/28877>

- Endang Irawan Supriyadi (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Rasi*. Vol. 3 No.1 (2021) <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Fadjar Tri Sakti Sakti (2022). Perubahan Struktural dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan. *Distingsi: Journal of Digital Society*. Vol. 1 No. 1 (2022).
- Farid, Miftakhul.(2012). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.[https://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-one-stop-service-\(studi-peningkatan-kualitas-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya\)-article-10874-media-138-category-8.html](https://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-one-stop-service-(studi-peningkatan-kualitas-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya)-article-10874-media-138-category-8.html)
- Firmansyah, Yasef (2019). Penerapan Konsep Jakarta Smart City, terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017
- Garth and Heyer, 2011, "New public management: A strategy for democratic police reform in transitioning and developing countries", *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 34 Issue: 3, page 419-433.
- Gusti, Adelia dan As'ari, Hasim (2023). Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. <https://journal.lppspsemarang.org/index.php/Jarvic/article/view/51>
- Guslidiawati. At.all (2021). Pengaruh Dukungan Manajemen

Puncak, Dukungan Legislatif, Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Implementasi Sistem Informasi Perencanaan Pada Provinsi Riau Dengan Ketersediaan Anggaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Daya Saing | Kompetif*. Vol 7 No 1 (2021)

Mahsyar, Abdul (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas*. Vol. I, No. 2, Oktober 2011

Surtyani (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* (Nps) (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu) <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/6653>

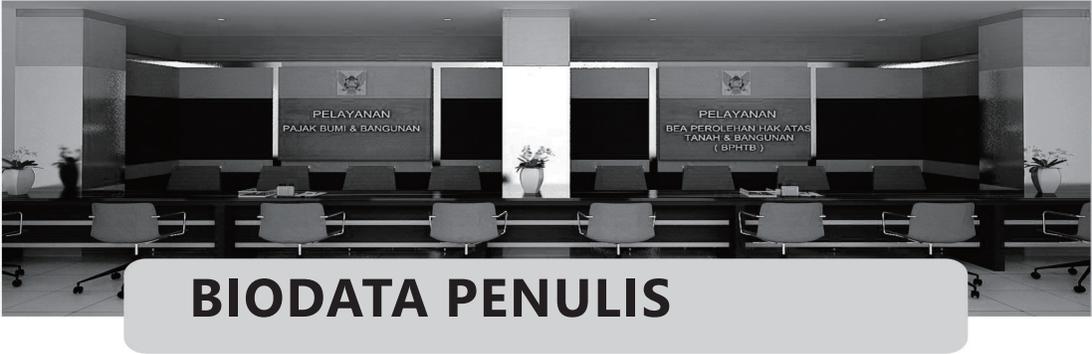
O'Leary, Rosemary. & Slyke, David M. Van. & Kim, Soonhee. *The Future of Public Administration around the World: The Minnowbrook Perspective*. Washington, DC: Georgetown University Press, 2010.)

Hood, Christopher 1991. "A Public Management for all Seasons?". *Public Administration*. **69** (1): 3–19 [<http://www.managementstudyguide.com/new-public-management.htm.2023.2>]

Warella, Y. 2004). Makalah disampaikan pada Seminar sehari tentang kepentingan umum VS Kepentingan Perorangan yang diselenggarakan oleh Program Magister Ilmu Hukum Universitas Tujuhbelas Agustus 1945 (UNTAG) di Semarang pada tanggal 27 Februari 2001.

Yulianti Puspita Dewi, at. All (2022). Peran Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pembinaan Pemuda Di Desa

Braja Asri Sebagai Upaya Pembentukan Keadaban
Kewarganegaraan (Civic Virtue). Jurnal PEKAN Vol.7
No.2 Edisi November 2022



BIODATA PENULIS

Dr. R.M. Gatot Hery Djatmiko

A. Riwayat Pendidikan:

1. Program Sarjana (S1)
 - a. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Doktorandus (1986)
 - b. Fakultas Ekonomi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Sarjana Ekonomi (1998)
2. Program Pascasarjana (S2)
 - a. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PWI – Magister Manajemen (1998)
 - b. Universitas Krisnadwipayana- Magister Ilmu Administrasi (200)
3. Program Doktor (S3)
Program Pascasarjana Doktor Ilmu Administrasi (2003)

B. Riwayat Mengajar

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

1. Program Studi Ilmu Administrasi FISIP 2000-2010
2. Program Pascasarjana, Magister Ilmu Administrasi Publik 2009-Sekarang

"New Public Service" adalah sebuah pendekatan dalam administrasi publik yang menekankan perubahan dalam cara pelayanan publik dijalankan. Pendekatan ini mendorong transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan fokus pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks Indonesia, "New Public Service" mengacu pada upaya untuk mengubah dan meningkatkan sistem pelayanan administrasi publik di negara ini.

Sinopsis mengenai "New Public Service" dan perspektif pelayanan administrasi publik di Indonesia dapat disusun sebagai berikut:

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publiknya. Negara ini menghadapi berbagai tantangan dalam hal birokrasi, korupsi, dan kurangnya efisiensi dalam pelayanan publik. Dalam menghadapi tantangan ini, pemerintah Indonesia telah memandang "New Public Service" sebagai kerangka kerja yang dapat membantu memperbaiki situasi tersebut.

Pendekatan "New Public Service" menekankan pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ini berarti bahwa pelayanan publik harus lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih terbuka terhadap masukan dan partisipasi masyarakat, serta lebih akuntabel dalam pengelolaan sumber daya publik.

Di Indonesia, reformasi administrasi publik telah melibatkan upaya untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi korupsi. Pemerintah telah berusaha untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan wadah untuk umpan balik masyarakat terkait dengan layanan publik.

Salah satu contoh nyata dari implementasi "New Public Service" di Indonesia adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik, seperti pelayanan online untuk izin usaha, pembayaran pajak, dan layanan kesehatan. Ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan dan mengurangi potensi praktik korupsi.

Meskipun perubahan ini merupakan langkah positif, masih ada tantangan yang perlu diatasi dalam mewujudkan visi "New Public Service" di Indonesia. Ini termasuk perluasan akses ke layanan publik yang berkualitas di seluruh negeri, memperkuat integritas dan akuntabilitas dalam birokrasi, dan memastikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan benar-benar dihargai.

Secara keseluruhan, "New Public Service" merupakan pandangan yang penting untuk memajukan administrasi publik di Indonesia. Dengan fokus pada pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, transparansi, dan partisipasi, diharapkan bahwa pelayanan administrasi publik di Indonesia dapat lebih efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.



Penerbit Adab



@penerbitadab



www.PenerbitAdab.id