

Dr. Sri Hartini Jatmikowati, M. Si

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

MENUJU GOOD GOVERNANCE



PENERBIT & PERCETAKAN

Sri Hartini Jatmikowati

Manajemen Pelayanan Publik-oleh :Sri Hartini Jatmikowati,
M.Si-

Cet. I- Malang : Penerbit Universitas Negeri Malang (UM
Press)

X, 208 hln., 23 cm.

ISBN : 979-495-669-4

I. Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance

1. Dr. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si

Manajemen Pelayanan Publik

Dr.Sri Hartini Jatmikowati, M.Si

Lay-Out &Cover : Maftuch & Yusuf

• Hak cipta yang dilindungi

Undang-undang pada : Pengarang

Hak penerbitan pada : Penerbit Universitas Negeri Malang

Dicetak oleh : Penerbit Universitas Negeri Malang

Ilustrasi Dalam : Ilustrator Penerbit Universitas Negeri Malang

ISBN : 979-495-669-4

• Diterbitkan oleh

PENERBIT UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM PRESS)

d/h Penerbit ikiP MALANG, Anggota IKAPI No. 059/JTI/89

Jln. Surabaya 6, (Jln. Gombong 1) Malang, Kode Pos 65145

MLG/IKIP Telp. (0341) 553959, 562391, 551312

(4 Saluran) psw.453; Faks. (0341) 566025

Email: penerbit@malang.ac.id

• Cetak 1;2013

KATA PENGANTAR

(DR. Kridawati Sadhana, MS*)

Kepemerintahan yang baik (good governance) merupakan isu yang paling mengemuka dalam mengelolah administrasi publik dewasa ini. Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang professional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik, pengayoman dan pemberdayaan rakyat. Pemerintah yang demikian akan mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan (supporting and Trusting) dari masyarakat yang dapat menjadi katalisator pembangunan.

Selain itu, perubahan dan perkembangan masyarakat membawa kebutuhan baru akan perlunya penyelenggaraan pemerintahan yang responsif dan partisipatif. Disamping itu, Masalah-masalah kebijakan publik, utamanya dalam implementasi pelayanan publik sering ditemukan yang menuntut suatu inovasi pemecahan baik dari segi perubahan paradigma pemerintahan, kebijakan publik yang adaptif maupun pendekatan dan strategi pelayanan yang populis.

James E. Anderson mendefinisikan suatu masalah kebijakan Negara atau kebijakan publik sebagai kondisi atau situasi yang menghasilkan kebutuhan-kebutuhan atau ketidak puasan pada rakyat yang perlu dicari cara-cara penanggulangannya. Sedangkan kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk kepentingan rakyat (Publik Interest). Kepentingan rakyat ini merupakan keseluruhan yang utuh dari perpaduan dan kristalisasi pendapat-pendapat, keinginan dan tuntutan-tuntutan dari rakyat. Sehingga dalam implementasi sebuah kebijakan publik, paling tidak ada empat (4) faktor yang saling berinteraksi atau saling mempengaruhi yaitu faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor disposisi atau sikap, dan faktor struktur organisasi (Edwards III). Dalam tataran tersebut, buku "pembuka MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK, potret dan solusi patologi birokrasi Indonesia" yang ditulis Dra. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si

merupakan kapita selekta masalah pelayanan publik yang dipotret dan dieksplikasi apa adanya. Penulis juga berusaha mendiagnosa penyebab dan menawarkan solusi disertai contoh-contoh pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Tulisan Sri Hartini, "Manajemen Pelayanan Publik" sejalan dengan paradigma pelayanan Publik yang mengemuka saat ini adalah *new publik service*, yakni pelayanan publik yang berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara warga Negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peran pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar professional dan kepentingan masyarakat.

Pencermatan dan gaya tutur yang runtut serta ulasan empirikal menjadi sangat kuat dalam buku ini karna penulis adalah seorang akademisi pada Universitas Merdeka Malang. Buku ini sangat menarik dan dapat dipakai sebagai acuan dalam membedah masalah-masalah manajemen pelayanan publik. Mengingatkan kembali bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima (*faster, better and Cheaper*).

Semoga bermanfaat bagi kita semua !

Malang, November 2013

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| BAB 2 PENGANTAR PELAYANAN PUBLIK | 5 |
| Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik | 5 |
| Birokrasi Pemerintah dan Pelayanan Publik dari Masa Ke Masa | 7 |
| Perkembangan Birokrasi di Indonesia | 8 |
| Perspektif Perkembangan Birokrasi Pemerintah | 15 |
| Tantangan Sekarang dan Prospek Perubahan Birokrasi Pemerintah | 15 |
| BAB 3 TEORI DAN KONSEP DASAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK | 29 |
| Definisi Manajemen | 29 |
| Definisi Pelayanan | 31 |
| Definisi Pelayanan Publik | 35 |
| Strategi Pengembangan Pelayanan Publik | 47 |
| Jenis Barang Layanan | 56 |
| Pengorganisasian Pelayanan Publik | 58 |
| BAB 4 NEW PUBLIC MANAGEMENT | 67 |
| Konsep Dasar <i>New Public Management</i> (NPM) | 67 |
| Model NPM | 68 |
| Kualitas Pelayanan | 73 |
| Kinerja Pelayanan Publik | 76 |
| BAB 5 KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK | 81 |
| Pemahaman Good Governance | 81 |
| Prinsip-prinsip Good Governance | 84 |
| Good Governance | 87 |

| | |
|--|------------|
| Prosedur Mewujudkan Good Local Governance di Indonesia | 90 |
| Otonomi Daerah dan Good Governance | 90 |
| Definisi Otonomi Daerah dan Good Governance | 92 |
| Prinsip-prinsip Good Governance | 92 |
| Otonomi Daerah dan Good Governance | 94 |
| Politik Desentralisasi Pasca Orde Baru | 95 |
| UU No. 32/2004 Hasil Revisi dari UU No. 22 dan 25/1999 | 96 |
| Pilar-pilar Good Governance | 98 |
| Pelaksanaan Otonomi Daerah | 99 |
| Faktor-faktor Penghambat Otonomi Daerah | 102 |
| Langkah-langkah Pengoptimalan Pelaksanaan Daerah | 103 |
| Keuntungan dan Kelemahan Otonomi Daerah | 104 |
| BAB 6 PELAYANAN YANG AKUNTABEL DAN BEBAS DARI KKN | 107 |
| Realitas Birokrasi Indonesia | 107 |
| Akuntabilitas Pelayanan Publik | 108 |
| Dampak Korupsi dalam Pelayanan Publik | 109 |
| Strategi Memerangi Korupsi | 111 |
| BAB 7 BIROKRASI PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK | 115 |
| Konsep Birokrasi | 115 |
| Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik | 118 |
| Perubahan Sikap dan Perilaku Aparat | 119 |
| Perubahan Proses dan Prosedur Kerja | 120 |
| Perubahan Organisasi | 122 |
| Perubahan Subsistem dan Sistem Secara Keseluruhan | 123 |
| Perilaku Kepemimpinan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 124 |
| Perilaku Birokrat dalam Penyelenggaraan Layanan Publik | 133 |
| Birokrasi di Indonesia | 134 |
| Birokrasi dan Fungsi Pelayanan | 137 |
| Birokrasi dan Fungsi Pengaturan (Regulatory Functions) | 138 |
| Birokrat sebagai Unsur Pembaruan | 139 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| | Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik | 140 |
| | Peran Strategis Pelayanan Publik | 142 |
| | Hal-hal yang Perlu Direformasi | 145 |
| | Perubahan Birokrasi Dapat Mempercepat Terbentuknya Peraktik Good Governance | 148 |
| BAB 8 | ETIKA PELAYANAN PUBLIK | 151 |
| | Pendahuluan | 151 |
| | Mewujudkan Birokrasi yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik | 152 |
| | Pelayanan Birokrasi yang Profesional | 154 |
| | Etika dan Konsep Etika Pelayanan Publik | 156 |
| | Prinsip-prinsip Etika Pelayanan Publik | 161 |
| | Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Non-Partisan | 163 |
| | Konsep dan Dinamika Pelayanan Publik | 163 |
| | Indikator Kualitas Pelayanan Publik yang Ideal | 164 |
| | Konsep Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Non-Partisan | 165 |
| | Deskripsi Pelayanan Publik Indonesia | 167 |
| | Menuju Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Non-Partisan | 168 |
| | Pelayanan Publik Partisipatif | 170 |
| | Pelayanan Publik | 170 |
| | Partisipasi Publik dan Demokrasi | 171 |
| | Partisipasi dalam Pelayanan Publik | 172 |
| | Berbagai Contoh Keberhasilan Penggunaan Pendekatan Partisipasi dalam Memecahkan Masalah Pelayanan Publik di Daerah | 175 |
| | Hambatan-hambatan dalam Partisipasi | 177 |
| | Transparansi Pelayanan Publik | 178 |
| BAB 9 | PENGAMATAN UNTUK MENILAI KINERJA PELAYANAN PUBLIK | 183 |
| | Survei Warga Pengguna Pelayanan | 186 |
| | Survei Pengguna layanan | 189 |
| | Jenis Informasi yang Diperlukan dalam Survei Pengguna | 192 |
| | Menyiapkan Kuisisioner | 196 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 205 |

Daftar pustaka

- Alatas, syed husein. 1987.korupsi: sebab,dan fungsi. Jakarta:LP3ES
- Albert, Karl and Ron Zemke.1985.*Service America! Doing Cusines in The New Economy*. Homewoob, Illions: Bow Jones-Iewin
- Denhard, Janet V and Robert B. Denhard. 2003. *New Publik service: Serving, not stering*. London: M.E Sharpe. Dolbeare, Kenneth M. (ed).1975. *publik policy evaluation*. California: sage publikations.
- Dibson, James L, Jhon M. inancevich, dan Jammes H. Donnelly, Jr.1996. *Organisasi dan Manajemen: Prilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta: Penerbitan Binarupa.
- Dwiyanto, Agus,dkk.2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus,dkk.2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus,dkk.2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus,dkk.2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta; PSKK UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Teladan dan Tantangan: Dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Dwiyanto, Agus,dkk.2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Folz, David H. 1996, *Survey Research for Publik Administration*. Thoasand Oaks, California: Sage Publikation.
- Gaffer Karim, Abdul (ed).2003. *Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Klitgaard, Robert; Ronald Maclean-Abaroa & H. Lindsey Parris. 2002. *Penuntun Pemberantasan Korupsi Dalam Pemerintahan Daerah*. Yayasan Obor Indonesia.
- Minangsari, Mardi, dkk. (tanpa tahun) " *Menguak Bersama Hilangnya Hutan: Meninjau Sekema Dana Pembangunan EU untuk Indonesia di Sektor Kehutanan (Studi Khusus Proyek Hutan di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah)*.
- Myrdal, Gunnar. 1977. *Asia Drama: An Inquiry Into the Poverty of Nation*. Sydney: Penguin Book.
- Pemerintah Kota Belitar Bekerjasama dengan Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan PSKK UGM Dan Ford Foundation. 2004. " *Kontrak Pelayanan Puskesmas Bendo Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar*". Brosur
- Pemerintah Kabupaten Solok. 2003. *Penerapan Pakta Integritas di Lingkungan Pemda Kabupaten Solok*. URL: <http://www.gtzsfgg.or.id/csr/pi.all.Pdf>, diakses tanggal 1 Agustus 2005.
- Pusat Informasi Penerimaan Siswa Baru Real Time Online, URL: <http://www.psb.online.or.id>, diakses tanggal 1 Agustus 2005.
- Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM. 2003. *Pelebagaan Citizen's Charter dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, Kabupaten Senarang, dan Kota Belitar*. Yogyakarta: PSKK-UGM dan Ford Foundation.
- Rasyd Ryas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Svhuman, H., and Presser, S. 1981. *Question and Answer in Attitude Suevey: Experiments on Questiaon Form, Wording, and Context*. New York: Academic Pers
- Thye, Bruce A. *The Hand Book of Social Work Research Methosa*. London: Sage Publikation, Inc.
- Website DPRD DIY, URL: <http://www.dprd-diy.go.id>, diakses tanggal 1 Agustus 2005.

- Fisk, R.P. : W. Brown & M.J. Bitner, 1995, *Service Management Literature Overview : A Rationale for Interdisciplinary Study* in Glynn, W.J. & J.G. Barnes (ed.). *Understanding Service Management*, Chichester : Wiley.
- Lovelock. 1995. *Managing service: The Human Factor* in Glynn, W.J. & J.G Barnes (ed.). *Understanding Service Management*. Wiley. Chichester.
- Ratminto & Atik SW, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* . 2005. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2010, Sinergi Publishing, Yogyakarta
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Collins & McLaughlin. 1996. *Effective Management* (Second Edition). Sydney:CCH.
- Gibson, Donnelly & Ivancevich. 1996. *Manajemen* (terjemahan oleh Zuhad Ichyudin). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock. 1995 " *Managing Services: The Human Factor*" in Glynn. W.J. & J.G. Barnes (ed). *Understanding Service Management*. Chicester: Wiley.
- Ahmad, Zainul. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. http://aziafisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-48323-Politik-Manajemen%20Pelayanan%20Publik.html. Diunduh 30 Agustus 2013
- Irwan,nor. 2012. birokrasi weber dalam perspektif administrasi publik: analisis birokrasi weber: kajian administrasi publik. <http://irwannoor.lecture.ub.ac.id/2012/05/birokrasi-weber/>. diunduh 31 agustus 2013
- Syafuan.(2008).<http://www.bpkp.go.id/unit/Sultra/reformasi.pdf>. diunduh 31 agustus 2013
- Zauhar, Soesilo, 2008, *Birokrasi, Birokratisasi dan PostBureaucracy*,<http://publik.brawijaya.ac.id/simple/us/jumal/pdf/Susilo%20Zauhar-birokrasi%20.pdf>
- Mas'oed, Mohtar, 2008, *Birokrasi Mendukung "Pemerintahan untuk Rakyat"*?: Catatan mengenai peran negara dalam pembangunan ekonomi, The 15th INFID Conference & The 3rd General Assembly,

- International NGO Forum on Indonesian Development, Jakarta, October 27-30
- Oxford English Dictionary
- Robbins, Stephen dan Mary coulter. 2007. *Management*, 8th Edition. NJ: Prentice Hall.
- Hari Sabarno, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2007, hal. 16
- Leo Agustino, *Perihal Politik*, Yogyakarta : Graha Ilmu 2007, hal. 182
- Koirudin, *Sketsa Kebijakan Desentralisasi Di Indonesia Format Masa Depan Otonomi Menuju Kemandirian Daerah*, Malang : Averroes Press, 2005, hal.159
- Mifthah Thoha, *Birokrasi dan Politik Indonesia*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2003, hal. 63
- Adi Sujatno, *Moral Dan Etika Kepemimpinan Merupakan landasan ke arah pemerintahan yang baik (Good governance)*, Jakarta : Team4s, 2007, hal. 42-43
- Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), *Penerapan Tata Pemerintahan yang Baik*, Jakarta: Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional, 2007, hal. 12
- Ekhardi. 2010. mewujudkan *good governance* melalui pelayanan public. <http://portal.kopertis3.or.id/bitstream/123456789/494/1/Mewujudkan%20Good%20Goverment.pdf>. Diunduh 31 Agustus 2013
- Siti Nurmawan Damanik. 2013. Reformasi birokrasi dalam mewujudkan *good governanace*. <http://www.bandiklat.baliprov.go.id/berita/2013/5/reformasi-birokrasi-dalam-mewujudkan-good-governanace>. Diunduh 31 Agustus 2013
- Yosa. 2010. Birokrasi. <http://itjen-depdagri.go.id/article-24-birokrasi.html>. Diunduh 31 Agustus 2013
- I Wayan Sudana. 2009. Mewujudkan Birokrasi yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik. <http://ilmupemerintahan.wordpress.com/2009/06/06/mewujudkan-birokrasi-yang-mengedepankan-etika-pelayanan-publik/>. Diunduh 2 September 2013