

Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah

Gede Sandiasa dan Putu Agustana
Universitas Panji Sakti, Indonesia
Sandiasa.gede@gmail.com

Abstrak

Tujuan pelaksanaan reformasi administrasi dan birokrasi pemerintahan daerah adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah, untuk menjadikan kinerja organisasi pemerintah daerah yang lebih efektif, menyentuh kebutuhan masyarakat di daerah, memaksimalkan pengelolaan sumberdaya pembangunan berbasis kepentingan masyarakat. Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah daerah dapat diwujudkan dalam tiga hal, yaitu pertama adalah a) penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah; b) penerapan *e-government* dan *e-governance* dan c) kerjasama antar pemerintah "*collaborative Governance*", bertujuan pertama, memperkuat pemerintahan di daerah, meredefinisi hubungan pusat dan daerah, daerah dengan daerah lainnya dalam *territorial bond*. Kedua, reformasi mendorong partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah melalui system kerja yang transparan, efektif, efisien, responsif dan di dukung oleh akuntabilitas yang tinggi. Rekomendasi, diperlukan sinergitas antar pemerintah yang bertumpu pada kepentingan nasional dan kepentingan masyarakat, menyusun regulasi dan kebijakan yang bersifat fleksibel, adaptif, kreatif dan dapat mendorong peningkatan kapasitas daerah dalam mengelola potensi daerah, serta mampu bersaing pada era kekinian dan di masa mendatang.

Kata Kunci: Reformasi Administrasi, Pemerintahan Daerah, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Dalam upaya percepatan pencapaian tujuan pembangunan, pemerintah Indonesia terus melakukan perubahan berbagai regulasi, baik dengan menyederhanakan regulasi yang ada, maupun menyusun regulasi yang baru, "streamline the bureaucracy " and "reinvent government" (Croley, 2009: 4), dalam rangka memahami dan menyusun strategi untuk mengelola potensi negara, serta sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap proses pembangunan dan pencapaian kesejahteraan masyarakat. Dalam mengembangkan model ekonomi regulasi atau kebijakan pemerintah seharusnya : a) pemerintah memusatkan pada upaya memaksimalkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat dan b) pemerintah harus memiliki kapasitas administrasi yang memadai dalam melaksanakan pilihan kebijakan secara efektif (Brinkerhoff & Crosby, 2002: 4).

Berbagai regulasi juga banyak diarahkan untuk melakukan reformasi dalam sistem pemerintahan yang dirasa kaku dan tidak responsif dalam melayani kepentingan Negara dan masyarakat, dimana birokrasi pemerintah semestinya kreatif dan inovatif dalam mengelola kepentingan Negara "bureaucracy and creativity (Styhre, 2007:57). Di samping itu pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan prinsip-prinsip seperti demokrasi, legalitas, objektivitas, ilmiah, konkrit, distribusi kekuatan dan efisiensi sebagai prinsip-prinsip umum diperhitungkan dalam pemerintahan negara manapun (Qaribov & Huseyn, 2017: 97). Selanjutnya menurut Thoha terdapat beberapa tujuan pelaksanaan reformasi ditubuh pemerintah, hal ini menjadi faktor pendorong terwujudnya reformasi pemerintahan seperti:

- a. Adanya kebutuhan untuk melakukan perubahan dan pembaharuan;
- b. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis nasional;
- c. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis global;
- d. Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan (Thoha, 2011: 106-107)

Tulisan ini didukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa reformasi administrasi pemerintahan perlu dilakukan oleh karena perubahan mendasar diperlukan untuk mengembangkan sistem pemerintahan yang lebih efektif yang mampu sepenuhnya mendukung

aspirasi umat manusia, dengan memaksimalkan kesetaraan dan keefektifan lembaga-lembaga sosial dan evolusi masa depan masyarakat global (Garry, et all. 2018:7). Pemerintah Indonesia melalui berbagai pemangku kepentingan telah melaksanakan reformasi regulasi secara mendasar. Pelimpahan wewenang yang diberikan kepada daerah melalui desentralisasi, menjadikan daerah dapat memberi kontribusi yang lebih besar kepada proses pembangunan di daerah, akan tetapi tidak semua daerah dapat menikmati dan memanfaatkan proses perubahan regulasi dari model sentralisasi ke desentralisasi ini, serta dapat mewujudkan kepentingan masyarakat di daerah memiliki posisi tawar terhadap negara “that local communities have a strong bargaining position against the state”(Sandiasa, et. all. 2015).

Desentralisasi yang diikuti dengan perluasan otonomi daerah, kadang tidak sepenuhnya bisa dimaknai bahwa daerah memiliki kewenangan penuh akan pembangunan dan pengelolaan sumberdaya di daerah. Kekentalan persoalan politik ekonomi, masih sering membelit kepentingan para elit di pemerintahan pusat, yang membuat daerah menjadi sangat tergantung kepentingannya pada kewenangan secara politik yang dimiliki pusat, dengan demikian daerah akan memiliki keterikatan politik dan ekonomi dengan pemerintah pusat. kondisi demikian sering memang sengaja diciptakan melalui regulasi yang ada, hal ini berdampak pada tata kelola sumberdaya yang ada di daerah. Tumpang tindih akan kepentingan mana yang menjadi kewenangan pusat dan daerah sering menjadi perdebatan ditingkat pusat maupun daerah. Henderson menunjukkan bahwa, para pemegang politik pusat ini menyakini akan memperoleh kemenangan dengan instrument administrasi yang mereka ciptakan “there was confidence that an administrative state would triumph with the help of the new tools of development administration” (Henderson & Dwivedi, 1999), dengan begitu proses politik ditingkat pusat akan penuh kepentingan-kepentingan elit politik, yang dinegosiasikan melalui mekanisme regulasi yang ada.

Menurut Howard Elcock terdapat empat sumberdaya yang menjadi kewenangan, perebutan dan perdebatan politis antara pemerintah daerah dan pusat yaitu:

- a. Political resources; sumberdaya politik yang saling tarik menarik, agar terjadi keberimbangan politik antara pusat dan daerah;
- b. Financial resources; sumber daya keuangan, yang sering melibatkan kekuasaan atas sumberdaya keuangan untuk dapat mengendalikan pemerintah daerah, atas kewenangan yang dimiliki pusat dan sebaliknya kekuatan bargaining position yang dilakukan pemerintah daerah kepada pusat atas kekuasaan sumberdaya keuangan daerah, terutama yang memiliki sumberdaya keuangan secara mandiri dan berlebih;
 1. Information resources; keterbatasan yang dimiliki oleh daerah terhadap akses informasi dapat mempengaruhi kemampuan daerah dalam mengelola pemerintahan daerah; dan
 2. Legal-constitutional resources; pembagian atas kewenangan daerah dan pusat sering masih diperdebatkan, dan sering tidak mewakili kepentingan daerah (Elcock, 1994: 8-9)

Dengan penataan urusan pemerintah dari berbagai level ini, tidak saja memperjelas kewenangan dan hubungan antar pemerintah, tetapi juga lebih tertuju pada upaya meningkatkan kinerja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Kinerja ini dapat diukur melalui peningkatan kualitas layanan publik, yang dapat berwujud pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dengan menerapkan pola pembangunan yang baik, berkelanjutan dan ramah lingkungan. Pemerintah memiliki keleluasaan untuk menentukan persyaratan sesuai dengan visinya tentang bagaimana layanan publik harus dikelola dan kemudian harus bertanggung jawab kepada publik (Kenall, 2018: 179). Namun demikian dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang sudah diatur melalui berbagai regulasi, masih terdapat perilaku-perilaku menyimpang yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik. Indikasi penyimpangan anggaran oleh aparat pemerintah pusat maupun daerah menimbulkan kekhawatiran kalangan politisi dan masyarakat. Dengan demikian reformasi manajemen keuangan pemerintah nampaknya masih dalam verbalitas politis tidak dapat memenuhi “public financial management (Halim, 2014: 6).

Dengan bukti bahwa pemerintah dan aparatnya belum mampu menggunakan anggaran publik secara bertanggungjawab. Kemiskinan makin meluas, hutang negara makin besar, penyimpangan uang rakyat dan tindakan koruptif masih melekat pada sebagian aparat pemerintah (Brata, Roby Arya, 2014: 115).

Sejumlah persoalan di atas menjadikan penulis untuk tertarik merumuskan dalam paper sederhana, untuk bisa diperdebatkan, berkaitan dengan reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja pemerintah daerah, melalui peningkatan kualitas layanan publik. Adapun permasalahan yang dapat dikemukakan dalam tulisan ini adalah Pentingnya reformasi administrasi dan birokrasi pemerintahan daerah dan Reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pemerintahan daerah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah

Reformasi administrasi dan birokrasi dalam upaya perbaikan kondisi daerah terus dilakukan seiring dengan berbagai tuntutan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintahan daerah, baik dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah, mengatasi sejumlah permasalahan ekonomi, sosial dan budaya karena pergaulan global dan era persaingan bebas. UU No. 23, tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing di daerah. Selanjutnya diikuti sejumlah tindakan strukturisasi ekonomi dilakukan oleh pemerintah, meskipun harus menanggung berbagai resiko, harus dilakukan oleh pemerintah daerah “by creating favourable institutional, financial and political frameworks, despite potential risks” (Ponzini, et. all, 2018: 264). Pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi, agar dapat mengurangi resiko yang perlu dihadapi, maka beberapa prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi yang perlu diperhatikan para pemangku kepentingan di daerah adalah:

- 1) Reformasi birokrasi dimulai dengan reformasi individu, dan membutuhkan dukungan pemicu perubahan yang mendorong orang lain untuk reformasi diri;
- 2) Aparatur profesional menjadi tulang punggung pelaksanaan reformasi birokrasi;
- 3) Tujuan reformasi birokrasi adalah perbaikan secara menyeluruh yang menghasilkan peningkatan manfaat yang besar untuk masyarakat;
- 4) Pemerintah tidak memikul reformasi sendiri, banyak mitra dapat ikut serta meningkatkan kinerja pemerintah; dan
- 5) Reformasi birokrasi perlu dukungan secara politis, agar mendapatkan momentum dan resonansi yang besar (Silaban, Edt, 2012:6)

Beberapa model yang bisa dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi, yang bisa penulis tawarkan berdasarkan kajian teoritis, antara lain: a) penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah; b) penerapan e-government dan e-governance, dan c) collaborative Governance”.

Penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah

Pelaksanaan otonomi daerah disambut baik dan antusias di hampir seluruh pemerintah daerah, dengan semangat dan antusiasme untuk mengisi serta memperjuangkan kepentingan daerah, meskipun di beberapa daerah mengandung resiko terjadinya, ancaman disintegrasi dan keinginan penguasaan sumberdaya oleh daerah, khususnya daerah yang memiliki sumberdaya yang berlimpah, dan memiliki potensi sebagai sumber anggaran pembangunan bagi pemerintah pusat, dan daerah lainnya melalui perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Tujuan paling umum dari pengaturan pemerintahan diidentifikasi sebagai upaya untuk mencapai sistem regulasi adalah:

- 1) Efektif, hubungan antara tujuan kebijakan publik dan hasil regulasi, di mana hasil akhir yang dicapai dengan tujuan yang jelas maka regulasi tersebut makin efektif

- 2) Efisien, merefleksikan hubungan antara biaya dan manfaat dalam setiap waktu. Reformasi dianggap efisien ketika anggaran digunakan tetap, tetapi dapat meningkatkan manfaat atau manfaat yang dihasilkan tetap, dengan didukung oleh porsi anggaran menurun; dan
- 3) Transfaran dan aksesibilitas, kapasitas stakeholders untuk memahami seluruh siklus regulasi, baik dari permasalahan maupun definisi tujuan, pengembangan, penyesuaian tujuan, implementasi dan eksekusi tujuan (anonym, 2008: 6).

Jika tujuan-tujuan di atas dapat dicapai dan dipenuhi dalam rangka reformasi birokrasi pemerintah, maka akan terjadi penguatan terhadap posisi pemerintah di mata masyarakat. Alat tata kelola regulasi yang logis dapat mengurangi kendala penting pada pembangunan ekonomi, dapat diperkuat dengan, hal-hal sebagai berikut:

- 1) Merumuskan kebijakan publik lebih efisien dengan mengalokasikan sumber-sumber nasional dengan standar yang lebih tinggi untuk mengurangi resiko kegagalan kebijakan dan menemukan rancangan kebijakan yang lebih efektif serta lebih respek pada tuntutan masyarakat atau pasar;
- 2) Mengurangi biaya kebijakan dan hambatan masuk pasar untuk perusahaan, barang dan jasa, yang pada gilirannya meningkatkan investasi dan perdagangan, meningkatkan laba atas partisipasi di pasar formal, mempercepat serapan teknologi baru dan inovasi lainnya, dan membebaskan sumber daya untuk kegunaan lain;
- 3) Mengurangi resiko kebijakan bagi pelaku-pelaku pasar dengan meningkatkan transparansi dalam rancangan dan pemanfaatan kebijakan melalui keterlibatan para stakeholder dalam menyusun kebijakan yang penting bagi mereka ;
- 4) Meningkatkan kemanfaatan sosial melalui aktivitas ekonomi dengan tetap mengutamakan kepentingan umum “*safeguarding public interests*”, seperti efisiensi manajemen lingkungan, keamanan dan resiko kesehatan; dan
- 5) Dalam meningkatkan keamanan usaha dan netralitas kebijakan pasar dengan meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan dan hasil kebijakan, dan menurunkan korupsi serta kelemahan dalam mewujudkan fungsi-fungsi pemerintah (Anonym, 2008: 6)

Penerapan E-Government dan E-Governance

Proses percepatan dan peningkatan kinerja pemerintah daerah sangat dibantu dengan adanya e-government yang diikuti dengan tatakelola pelayanan melalui e-governance. E-government alignment structures; increasing the transparency of government activity”, dengan mengandalkan komunikasi elektronik yang cepat, biaya murah, dapat diupdate setiap waktu, dapat membentuk jaringan-inisiatif secara interaktif (Gelan, 2015). Penggunaan teknologi informasi dan internet dalam pelayanan pemerintah, seperti pelayanan pajak, pengadaan barang dan jasa melalui sistem lelang terbuka dengan sarana elektronik, dapat meningkatkan sistem layanan pemerintah, menjadi lebih cepat, lebih murah dan meluas. Pemanfaatan teknologi digital, dalam meningkatkan program pembangunan di segala bidang, sebagai sarana pencapaian informasi secara sempurna dan melibatkan semua orang, secara luas “inclusion”, bersifat innovative dan efficiency menjadi harapan pengelolaan pemerintahan daerah masa kini dan masa depan. Di samping dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, e-governance dapat juga mendorong demokrasi secara luas dalam masyarakat, dengan membentuk jejaring dan keterhubungan pemerintah, dengan masyarakat secara langsung, mendorong pertukaran sumberdaya antar stakeholder sebagai prinsip dari governance, partisipasi masyarakat meluas, pemerintah semakin terbuka dan transfaran, “participation in this broadened system has been centrally appeal for government that is more open and to greater “transparency”(Lišková, 2018: 6).

Reformasi birokrasi pemerintah harus bersifat kontekstual yakni, lebih fokus, inklusif dan berorientasi pada kepentingan publik; berbasis merit sistem, kompetitif dan fair dalam rekrutmen sumberdaya penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Birokrasi birokrasi harus kontekstual; berkaitan dan mampu menyelesaikan masalah-masalah publik;

- 2) Penilaian reformasi birokrasi harus melibatkan representatif warga dan pemangku kepentingan; dan
- 3) Reformasi birokrasi harus diinternalisasikan dalam struktur kelembagaan yang ada (Dwiyanto, Agus, 2015).

Kerjasama antar pemerintah daerah “collaborative Governance”

Perluasan model kerja gotong royong sangat perlu diperluas, tidak hanya mencakup individu-individu dalam masyarakat, antar daerah bahkan antar negara menjadi sangat penting diberlakukan saat ini, agar suatu negara menjadi maju serta cepat dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Struktur yang bersifat hegemoni kekuasaan dan persaingan tidak sehat secara politis, tidak perlu dipertahankan yang dampaknya dapat menghambat proses pembangunan dan peningkatan kualitas layanan publik di masyarakat. Struktur organisasi abad 21 mencakup struktur, sistem dan budaya dengan lebih menekankan pada:

“(a) kesadaran yang tinggi akan urgensi; (b) kerjasama tim dalam tatanan manajemen puncak; (c) bisa menciptakan dan mengkomunikasikan visi yang efektif; (d) pemberdayaan besar-besaran baik individu, organisasi dan masyarakat; (e) pendelegasian yang sangat baik kepada manajemen bawah untuk kinerja jangka pendek; (f) tidak adanya saling ketergantungan yang tidak perlu dan (g) budaya organisasi yang adaptif dan penggunaan analisis kinerja” (Sedarmayanti, 2012: 66)

Desain dan penyampaian kebijakan publik oleh seperangkat aktor publik dan komunitas yang diperluas memiliki tingkat keputusan berbeda yang terhubung melalui hubungan kooperatif dan tindakan kolaboratif. Dapat mendorong kerjasama, saling menguntungkan dan saling mendukung antar daerah, maupun pusat dengan daerah. Hal ini dapat memperbaiki percepatan pembangunan di daerah untuk menuju sistem yang “Inter-regional cooperation is important in the implementation of regional autonomy in improving the implementation of development and public services which is transparent, accountable, effective and efficient” (Sandiasa, 2016: 1). Kepentingan kolaborasi ini sangat penting, hal ini dijadikan peringatan oleh Smith bahwa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam era otonomi daerah, antara lain:

1. Pengembangan ekonomi, mengarah pada penurunan loyalitas teritorial dan kelompok berubah menjadi solidaritas penguasaan kelompok, harus diarahkan pada pembentukan korporasi berbasis pada “*territorial bond*” (ikatan teritorial);
2. Manajemen ekonomi; keterlibatan pusat (Negara) dalam ekonomi adalah faktor lain yang telah memperkuat kekuatan pemerintah pusat terhadap daerah. Dengan demikian daerah harus diberikan keleluasaan dalam manajemen ekonomi, menyangkut penyiapan SDM, pajak dan manajemen pelayanan;
3. Egalitarianism; persamaan dalam prinsip politik juga penguatan pada pemerintah tingkat pusat, secara realitas berlaku persamaan politik yang demikian, juga sosial dan ekonomi, negara membutuhkan kinerja aktivitas redistribusi dan kesejahteraan, dengan demikian hanya pusat yang memiliki “*national equality*”;
4. Pertumbuhan pemerintah; berbagai kekuatan politik mengarah pada dukungan kekuatan pada aktivitas pemerintah pusat sebagai dampak dari sistem sentralistik. Profesionalisme memangkas perselisihan dan penilaian lintas wilayah lebih diutamakan daripada yang politis, terutama terkait fungsi publik aktif pemerintah daerah secara konvensional (Smith, 1985: 79-83).

Reformasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah

Otonomi daerah berdampak pada demokratisasi layanan publik, meningkatnya daya kritis masyarakat membawa perubahan dalam sistem layanan pemerintah, menjadi lebih luas dan terus diupayakan untuk dapat menyentuh kepentingan masyarakat, hak – hak masyarakat mulai diperdebatkan dan berupaya dipenuhi. Kebebasan berbicara mulai dihargai dengan bukti, perubahan-perubahan layanan publik dan proses pembangunan mulai melibatkan ide-ide yang berkembang di masyarakat dengan mekanisme MUSRENBANG. Menurut UU No. 25 Tahun

2009, tentang pelayanan publik, menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hasil yang diharapkan dari perbaikan sistem layanan pemerintahan daerah melalui reformasi administrasi dan birokrasi adalah memperbaiki kinerja pemerintah daerah, yang dapat dilihat dari beberapa di bawah ini:

- 1) Produktivitas menyangkut efisiensi dan efektifitas pelayanan;
- 2) Kualitas layanan meliputi kinerja organisasi layanan publik, yang sering dikaitkan dengan kepuasan masyarakat;
- 3) Responsivitas merupakan kemampuan organisasi layanan pemerintah daerah dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menformulasikan dalam program-program layanan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat;
- 4) Responsibilitas pelaksanaan kegiatan organisasi publik, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi pemerintah;
- 5) Akuntabilitas menyangkut seberapa besar kebijakan dan organisasi tunduk kepada pejabat publik yang menjadi pilihan rakyat, dan kinerjanya sesuai dengan kepentingan rakyat (Dwiyanto, dkk, 2008: 50-51).

Hasil perbaikan kinerja pemerintah melalui reformasi administrasi dapat dilihat melalui : a) peningkatan kualitas layanan publik dan b) meningkatnya partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah.

Peningkatan kualitas layanan publik

Tuntutan berbagai stakeholder, untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang cepat, terjangkau dan berkualitas, “simple-cheap-fast-benefit” (Rahmayanty, 2013: 152) serta layanan sepenuh hati perlu diterapkan oleh para penyedia layanan publik, layanan ini bercirikan: passionate; progressive, proactive, positive (Paton dalam Sinambela, 2011: 9). Memerlukan respon yang cepat dari setiap public servants yang disediakan oleh pemerintah, dalam upaya mewujudkan hal ini pemerintah harus memanfaatkan sumberdaya yang berkualitas, yang didukung oleh regulasi yang baik, sehingga dapat mengatur dan mengakomodasi segala kepentingan yang ada, mengingat pemerintah menghadapi tantangan keterbatasan waktu dan anggaran yang dimiliki.

Pengembangan kualitas layanan sektor publik “service quality service: tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy (parasurahman et all, 1985 dalam Hollins & Sihinkins, 2006: 145), “menuju pada konsep yang ideal yaitu “excellence and Total Quality Management” (Doherty & Horne, 2002: 145), hal ini, oleh pemerintahan daerah dapat diwujudkan melalui indikator-indikator berikut:

1. *Convenience measures* (langkah-langkah kenyamanan, kemudahan akses yang disediakan pemerintah pada masyarakat;
2. *Security measures*, sejauhmana masyarakat merasakan keamanan dan keyakinan terhadap layanan yang diterima;
3. *Reliability assesses*, kehandalan layanan yang tepat waktu;
4. *Personal attention measures*, kemampuan aparat menyediakan informasi dan mengelolanya untuk menyediakan kebutuhan masyarakat;
5. *Problem solving approach*, kemampuan menyelesaikan permasalahan terkait kebutuhan masyarakat;
6. *Fairness measures*, kemampuan untuk menjamin rasa adil dalam layanan pemerintah;
7. *Fiscal responsibility measures*, kemampun pemerintah daerah dalam mempertanggungjawabkan keuangan masyarakat yang digunakan dalam layanan publik; dan
8. *Citizen influence measures*, seberapa banyak masyarakat merasa dilibatkan dalam menentukan kualitas layanan pemerintah (Carson & Schwarz, 1995 dalam Denhardt & Denhardt, 2007: 61)

Meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik

Reformasi administrasi dan birokrasi adalah upaya untuk meningkatkan kinerja publik pemerintah, dalam upaya mendorong partisipasi dan kepercayaan publik dalam masyarakat. Tanggung jawab pemerintah untuk meningkatkan kewarganegaraan dan melayani kepentingan publik adalah salah satu perbedaan yang paling penting dan merupakan landasan dari “new public service” (Den Hardt, & Denhardt, 2002; 81). Pemerintah daerah secara implisit atau eksplisit pemerintah yang bersandar pada dua pilar utama:

- 1) Dari perspektif demokratis, pemerintah daerah bertumpu pada keutamaan pejabat yang dipilih secara populer (seringkali dewan yang dipilih secara tidak jujur) yang bertanggung jawab untuk mengubah input lokal (kebutuhan dan permintaan) menjadi keputusan otoritatif yang menyediakan kerangka kerja bagi kerja pemimpin secara kontinu dan petugas pemerintah daerah (Daenters, 2005)
- 2) Dari perspektif fungsional, pemerintah daerah dipahami sebagai bentuk pemerintahan multi-fungsi berbasis wilayah (Wollmann, 2003 dalam Bevir, Mark, 2011: 316-317)

Perguliran tanggungjawab pemerintah pusat kepada pemerintah daerah juga merupakan upaya mendekatkan sumbu pemerintahan dengan pusat kepentingan masyarakat. Pengembangan dan perluasan partisipasi daerah, pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan di daerah harus fokus pada daerah, pemerintah daerah seharusnya mempersiapkan indikator-indikator khusus dalam mewujudkan partisipasi di daerah dalam era keterbukaan publik (Farazmand, ed. 2002: 21-25). Keterlibatan dan partisipasi masyarakat di daerah akan timbul dengan sendirinya apabila segalanya kepentingannya terwakili dalam struktur dan program kerja pemerintah. Upaya mendorong tata kelola demokrasi “democratic governance” harus mengikuti langkah-langkah berikut:

- 1) Selalu berada dalam transparansi dan akuntabilitas yang tinggi, dalam menggunakan sumberdaya untuk mencapai sasaran;
- 2) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan mudah akses terhadap masyarakat;
- 3) SOP yang selalu melibatkan kelompok-kelompok masyarakat dalam pengambilan keputusan dan menciptakan sistem layanan yang sama, serta dalam upaya meredifisikan peran negara yang tidak lagi mendominasi dan memberdayakan berbagai aktor di masyarakat; dan
- 4) Bekerja secara institusional dan legal formal dalam upaya menjamin hak-hak warga dan jaminan kepastian hukum (Brinkerhoff & Crosby, 2002: 8)

SIMPULAN

Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah daerah dapat diwujudkan dalam tiga hal, yaitu pertama adalah a) penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah; b) penerapan e-government dan e-governance, yang dapat mendorong keterbukaan dan transparansi publik dan c) kerjasama antar pemerintah “collaborative Governance”, dapat memperkuat pemerintahan di daerah, meredifinisi hubungan pusat dan daerah, daerah dengan daerah lainnya dalam territorial bond.

Reformasi ini dilaksanakan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik pemerintah daerah, mendorong partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah. Dengan demikian percepatan pembangunan di daerah dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat, dapat diwujudkan melalui peran serta berbagai pemangku kepentingan di daerah, dengan memperhatikan potensi dan nilai-nilai yang dikembangkan di daerah, menuju pelaksanaan program pembangunan yang responsif, produktif dan akuntabel.

Daftar Pustaka

Anonym, 2008. Regulatory Governance in Developing Countries. IFC, The World Bank and UKAID, UK
Brata, Roby Arya, 2014. Good Governance & Permasalahan Pemerintahan Strategis. In Media, Bogor
Brata, Roby Arya, 2014. Good Governance & Permasalahan Pemerintahan Strategis. In Media, Bogor

Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik
Volume 3 No 1, 2018

- Brinkerhoff & Benjamin Crosby, 2002. *Managing Policy Reform Concept and Tools for Decision Makers in Developing and Transitioning Countries*. Kumarian Press, US
- Croley, Steven P, 2009. *Theories of Regulation : Incorporating The Administrative Process* (Columbia Law Review). Columbia Review Association
- Den Hardt, JU & RD Denhardt, 2002. *The Public Service Serving Not Steering*. ME Sharpe, New York
- Denhardt, Janet V & Robert B Denhardt, 2007. *The New Public Service, Sering Not Steering*. M.E. Sharpe, Armonk New York
- Doherty, Tony L & Terry Horne, 2002. *Managing Public Service Implementing Change*. Routledge, London
- Dwiyanto, Agus dkk, 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual. Kembali Ke Jalur yang Benar*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Elcock, Howard, 1994. *Local Government: Policy and Management in Local Authorities*. Routledge, London
- Farazmand, Ali edt. 2002. *Administrative Reform in Developing Nations*. Praeger Publisher, US Of Amerika
- Garry, Jacob, et all. 2018. "The Future of Democracy: Challenges & Prospects". In *Cadmus Promoting Leadership in Thought that Leads to Action*, Volume 3, Issue 4 - May, 2018
- Gelan, Cristina Ariton, 2015. "Creating electronic Identity-Fundamental Objective of E-Government". In *Case Study in Public Administration services*. Fakultas of Law and Administrative Sciences "Ovidus" University Romania
- Halim, Abdul (eds.), 2014. "Manajemen Keuangan Sektor Publik". Salemba Empat, Jakarta.
- Henderson, KM dan OP Dwivedi, 1999. *Bureaucracy and the Alternatives in World Perspective*. ST Martin's Press Inc, New York
- Hollins, Bill & Sadie Shinkins, 2006. *Managing Service Operations: Design and Implementation*. Sage Publication, California
- Kenall, Dustin. 2018. "Administrative Remedies for Administrative Disputes: Perfecting Public Control of Public Procurement". In *Canadian Journal of Administrative Law & Practice*; Scarborough Vol. 31, Iss. 2, (Jun 2018)
- Líšková, Zuzana Dvořáková, Petra Pártlová & Alfréd Krogmann, 2018. *Multi – Level Governance Towards Regional Development In Postcommunist Countries*. In *Theoretical and empirical research in Urban Management* Vol 13, Issues 2 May 2018
- Qaribov, Asaf & Afaq Huseyn, 2017. "The Functions Of The State And Improvement Of Public Administration System In Modern Age In The Republic Of Azerbaijan". In *Studia UBB, Europaea*, LXII, 4, 2017, 95-107.
- Rahmayanty, Nina, 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sandiasa, Gede 2016. "Strengthens the Regional Position in the Era of Autonomy Dimensions of Administration Reform and Governance" in *Administration & Governance*" http://gedesandiasa.com/media/file/PAPER_SARBAGITA_GEDE_SANDIASA.pdf
- Sandiasa, Gede, Bambang Supriyono, Mardiyono, & Sarwono, 2015. "The Implementation Study of Irrigation System Policy Based on Local Wisdom at Buleleng, Bali, Indonesia" *International Journal of Applied Sociology* p-ISSN: 2169-9704 e-ISSN: 2169-9739 2015; 5(3): 139-143
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. CV Mandar Maju, Bandung
- Silaban, Togar, edt. 2012. *Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia: Untuk Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Sekretariat Wakil Presiden RI, Jakarta
- Silaban, Togar, edt. 2012. *Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia: Untuk Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Sekretariat Wakil Presiden RI, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta
- Smith, BC, 1985. *Decentralization: The Territorial Dimension of The State*. George Allen & Unwin, London
- Styhre, Alexander, 2007. *The Innovative Bureaucracy*. Routledge, New York
- Thoha, Miftah, 2011. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Kencana Prenada Media

Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik
Volume 3 No 1, 2018

Group, Jakarta