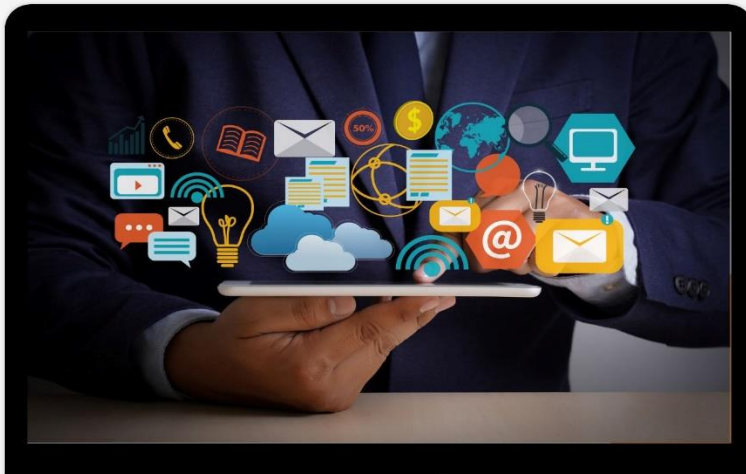


IMPLEMENTASI MOBILE GOVERNMENT

DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK



PENULIS :

IKA WIDIASTUTI, S.IP, M.AP, PH.D, CBPA, CPRW, C.GL

EDITOR :

MUHAMMAD SYARIF HARTAWAN

**IMPLEMENTASI MOBILE GOVERNMENT
DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

Penulis

IKA WIDIASTUTI, S.IP, M.AP, PH.D, CBPA, CPRW, C.GL

PENERBIT



www.media.hadlacorp.com

PT. Hadla Media Informasi

**UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta
Pasal 113**

- 1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- 4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

**IMPLEMENTASI MOBILE GOVERNMENT DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Penulis

IKA WIDIASTUTI, S.IP, M.AP, PH.D, CBPA, CPRW, C.GL

Editor :

Muhammad Syarif Hartawan

Desain Cover:

Sulaiman

ISBN:

-

Cetakan Pertama:

Januari, 2025

Hak Cipta 2025, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2025

by HADLA Media Informasi

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

PENERBIT:



Website: www.media.hadlacorp.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah Swt. Atas izin, rahmat dan karunia-Nya-lah saya diberi kesehatan dan masih diberikan waktu sehingga saya dapat menyelesaikan buku ini.

Penulis berharap buku yang berjudul “IMPLEMENTASI MOBILE GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” ini bisa menjadi pengingat dan acuan untuk tetap bisa menjalani hidup dengan penuh keyakinan atas semua yang dicita-citakan, khususnya untuk penulis dan semua pembaca.

Banyak kekurangan pada penulisan buku ini, dari teknis penulisan ataupun dari pemilihan materi yang kurang tepat mengingat kemampuan penulis yang masih sangat terbatas, maka dari itu dengan lapang dada penulis mengharapkan masukan dari semua pihak untuk perbaikan kedepannya.

Saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan buku ini, semoga Allah Swt. membalasnya dengan imbalan yang setimpal, Aamiin.

Wassalam

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Penerapan Mobile Government (M-Government).....	2
BAB II IMPLEMENTASI KEBIJAKAN.....	7
A. Pengertian Implementasi Menurut Para Ahli.....	7
B. Tujuan Implementasi.....	10
C. Implementasi Kebijakan.....	11
BAB III MOBILE GOVERNMENT.....	18
A. Aplikasi dalam penerapan m-Government.....	19
B. Manfaat <i>mobile government</i> antara lain.....	20
C. Pentingnya Mobile Government.....	22
D. M-Government di Negara Berkembang.....	23
E. Masalah dengan layanan mGovernment.....	26
F. Saran untuk Pengembangan Layanan mGovernment.....	27
G. Pembuatan Model <i>m-Government</i> :.....	27
BAB IV KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	34
A. Dimensi Kualitas Layanan Publik.....	34
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	37
C. Ukuran Kualitas Pelayanan Publik.....	47
D. Manajemen Pelayanan Publik.....	51
BAB V REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK.....	59
A. Standar Pelayanan.....	62
B. Inovasi Pelayanan Publik.....	66
BAB VI PERILAKU APARATUR DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK.....	72
A. Kemampuan Kerja.....	72
B. Kesopanan.....	73
C. Kedisiplinan.....	75

D. Tanggung Jawab.....	76
BAB VII KOMUNIKASI BIROKRASI.....	79
A. Kualitas Komunikasi Aparatur.....	79
B. Penyampaian Informasi.....	81
C. Media Komunikasi	82
D. Iklim Komunikasi	84
BAB VIII REFORMASI BIROKRASI.....	86
A. DEFINISI REFORMASI BIROKRASI	86
B. KEBERHASILAN REFORMASI BIROKRASI.....	87
BAB IX KEPEMIMPINAN.....	89
A. Definisi Kepemimpinan	89
B. TEORI KEPEMIMPINAN	90
BAB X GOOD GOVERNANCE.....	100
A. Prinsip Good Governance.....	101
B. Tujuan dari Good Governance	104
C. Contoh Good Governance di Indonesia	106
BAB XI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI MOBILE PEMERINTAH SEBAGAI DIGITALISASI SISTEM..	109
A. Era Digital dan Pelayanan Publik	109
B. Manfaat Aplikasi Mobile Untuk Pelayanan Publik	110
C. Contoh Implementasi Aplikasi Mobile Pemerintah.....	114
D. Tantangan dan Solusi Implementasi Aplikasi Mobile Pemerintah	115
E. Tantangan Pengimplementasian <i>M-Government</i> terhadap Masyarakat	121
BAB XII KESIMPULAN	124
DAFTAR PUSTAKA.....	128
PROFIL PENULIS.....	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

“Cukup dengan sebuah handphone di tangan maka semua layanan tersedia untuk Anda”. Begitulah kira-kira bunyi sebuah layanan perbankan yang menerapkan m-banking dalam melayani nasabahnya. Melalui m-banking semua layanan mulai dari cek saldo, pembayaran kartu kredit, listrik, transfer dan layanan perbankan lainnya dapat dilakukan. Hal tersebut jelas meningkatkan kenyamanan bagi nasabah dan bagi Bank yang bersangkutan meningkat citra dan kinerja dihadapan customer. Kemudahan dan kenyamanan dalam sektor bisnis tersebut tentunya bisa ditransformasikan ke sektor pemerintahan.

Beberapa tahun terakhir penerapan mobile government (m-government) untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sebenarnya sudah dimulai. Di Filipina warga salah satu daerah bisa mendapatkan sertifikasi kependudukan hanya melalui SMS. Di Jerman, pemerintah Kota Berlin menyediakan “mobile office” yang menyediakan layanan publik bagi warga kota berupa pengurusan berbagai keperluan seperti ijin tinggal, kartu identitas, SIM, paspor, dan lain sebagainya. Di Singapura banyak layanan pemerintah yang diberikan melalui SMS berupa pemberitahuan mengenai informasi yang penting bagi penduduk mulai dari peringatan bahwa paspor mereka akan habis masa berlakunya sampai dengan jumlah pajak yang harus segera dibayar.

Bagaimana dengan di Indonesia? Inovasi ini sudah dimulai oleh Pemerintah Propinsi Gorontalo dan Pemerintah Kota Balikpapan. Di Gorontalo undangan rapat dinas tidak lagi melalui selebar kertas tapi cukup dikirim melalui SMS. Jelas hal ini akan menghemat biaya dan waktu dan tenaga karena undangan yang disampaikan melalui selebar kertas memerlukan petugas dan waktu untuk mengantar, sementara SMS akan tiba seketika saat dikirim. Tidak mau ketinggalan Pemerintah Kota Balikpapan bekerjasama dengan PT Indosat Tbk mengklaim telah menerapkan layanan mobile government pertama di Indonesia, salah satu layanannya adalah menu VAS yang dinamakan M-Balikpapan. Walaupun jika dicermati m-government di Gorontalo dan Balikpapan baru dalam tahap permulaan, yakni baru pada tahap “pengiriman banyak serentak” (broadcasting) belum pada level transaksi internaktif (interactive transactional). Namun paling tidak kedua daerah ini telah melakukan inovasi yang pantas diapresiasi dan telah memulai sesuatu yang baik bagi reformasi pelayanan publik di Indonesia yaitu penerapan m-government.

B. PENERAPAN MOBILE GOVERNMENT (M-GOVERNMENT)

Penerapan m-government berbasis SMS memang harusnya jadi pilihan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini. Dibanding dengan penerapan e-government berbasis internet, m-government berbasis SMS memiliki sejumlah keunggulan dan kemudahan dalam penerapannya. Sejak

dicanangkan melalui Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, implementasi e-government berbasis internet berjalan terseok-seok, lamban dan belum mengembirakan. Kendalanya banyak mulai dari penetrasi PC dan internet yang rendah, tarif yang mahal, bandwidth yang susah, SDM yang payah, dana yang cekak sampai dengan regulasi yang belum memadai. Pengguna internet di Indonesia menurut catatan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) baru pada angka 20 juta atau 8,91% dari jumlah penduduk Indonesia, kalah jauh dengan pengguna seluler yang sudah mencapai angka 69,68 juta atau sekitar 31,10 % penduduk Indonesia (worldbank, 2007). Angka ini tentu akan terus meningkat. Melihat trend pertumbuhan pengguna ponsel maka tidak mustahil pada tahun 2010 angka tersebut akan mencapai 120 juta orang, itu artinya separuh dari jumlah penduduk Indonesia.

Dipandang dari segi kepraktisan bagi pengguna, seluler memang lebih unggul daripada PC (Personal Computer) atau laptop sekalipun. Handphone lebih murah, lebih ringan dan bisa dibawa kemana-mana bahkan bisa dimasukkan ke dalam saku. Hal inilah yang menjelaskan mengapa tingkat penetrasi handphone lebih cepat daripada PC atau Laptop. Handphone tidak lagi menjadi barang yang mewah, melainkan telah menjadikebutuhan dan perlengkapan sehari-hari. Tidak heran sekarang ini mulai dari presiden direktur sampai dengan tukang sayur sudah biasa ber-handphone-ria. Handphone telah digunakan secara masal oleh warga masyarakat baik di kota maupun di desa.

BAB II

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Secara etimologis, konsep Implementasi menurut kamus Webster berasal dari bahasa Inggris, yaitu *Implement*. Dalam kamus, Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu dan memiliki efek yang sebenarnya.

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Definisi lain dari implementasi adalah menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu yang memiliki efek atau pengaruh pada sesuatu.

A. PENGERTIAN IMPLEMENTASI MENURUT PARA AHLI

1. Nurman Usman

Implementasi adalah adanya suatu kegiatan, tindakan, aksi atau mekanisme sistem yang mengarah pada adanya bukan hanya suatu kegiatan, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan.

2. Purwanto dan Sulistyastuti

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, implementasi pada hakekatnya adalah kegiatan mendistribusikan keluaran dari suatu kebijakan yang dijalankan oleh seorang pelaksana (untuk menyampaikan keluaran kebijakan) kepada suatu kelompok sasaran dalam upaya mencapai kebijakan tersebut.

3. Sudarsono

Menurut Sudarsono dalam bukunya “Analisis Kebijakan Publik”, implementasi adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan, melalui penggunaan sarana (tools) untuk memperoleh hasil akhir yang diinginkan.

4. Solichin Abdul Wahab

Menurut Solichin, implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang individu atau oleh pejabat, pemerintah atau kelompok swasta untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam suatu keputusan kebijakan.

5. Widodo

Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan kemungkinan mempunyai dampak atau pengaruh terhadap sesuatu.

6. Menurut Mazmanian dan Sabatier

Mazmanian dan Sabatier memahami bahwa implementasi adalah pelaksanaan kebijakan hukum dasar, juga dalam bentuk perintah atau keputusan atau, atau putusan pengadilan. Proses penegakan terjadi setelah melalui beberapa tahapan, seperti melalui tahapan hukum, kemudian keluar beberapa keputusan kebijakan penegakan, dan seterusnya, hingga kebijakan korektif dilibatkan.

7. Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979)

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier, konsep implementasi merupakan pemahaman yang terjadi setelah penyusunan rencana yang menjadi fokus implementasi kebijakan rancangan pemerintah. Ada pula yang mengatakan bahwa

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisikondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

3) Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011: 94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).

4) Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008: 175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a. Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari

bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

- b. Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.
- c. Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

BAB III

MOBILE GOVERNMENT

Pemerintahan seluler, atau mGovernment mengacu pada kumpulan layanan sebagai penggunaan strategis layanan dan aplikasi pemerintah yang hanya dimungkinkan dengan menggunakan [telepon seluler/seluler](#), komputer laptop, asisten digital pribadi (PDA), dan infrastruktur internet [nirkabel](#).

Pekerjaan mGovernment pertama di dunia yang diprakarsai oleh Profesor Ibrahim Kushchu di [Jepang](#) di mGovLab – sekarang berkembang menjadi Mobile Government Consortium Int (mGCI) – menawarkan layanan untuk transformasi menjadi mGovernment. Para pendukung layanan mGovernment berpendapat bahwa layanan ini dapat membantu menyediakan informasi publik dan layanan pemerintah "kapan saja, di mana saja" dan bahwa keberadaan perangkat ini di mana-mana mengharuskan penggunaannya dalam fungsi pemerintah. Contoh penggunaan [teknologi](#) seluler yang bermanfaat tersebut adalah pengiriman peringatan massal kepada warga negara yang terdaftar melalui [layanan pesan singkat](#), atau [SMS](#), jika terjadi keadaan darurat.

Layanan mGovernment kini berkembang dalam empat dimensi – mentransformasikan layanan eGovernment langsung ke platform seluler, menyediakan akses ke teknologi dan aplikasi seluler bagi petugas lapangan di sektor publik, memungkinkan cara

kerja cerdas/fleksibel, dan menyediakan layanan warga negara kapan saja dan di mana saja.

Pekerjaan terkini yang dilakukan oleh mGCI menunjukkan bahwa pemerintah di seluruh dunia kini tengah mencari cara-cara strategis untuk mengimplementasikan layanan mGovernment alih-alih mengimplementasikan solusi yang terpisah-pisah pada berbagai kementerian atau [lembaga](#).

Mobile Government atau yang biasa disingkat m-Government adalah penerapan e-Government pada media piranti bergerak (mobile), termasuk penggunaan layanan dan aplikasi dari pemerintah yang hanya mungkin digunakan pada telepon seluler, notebook/laptop, PDA (Personal Digital Assitants), dan infrastruktur jaringan internet nirkabel.

Penyediaan layanan kepada masyarakat melalui telepon genggam menjadi alternatif yang sangat menarik dan penting untuk dikaji karena jika diaplikasikan akan berpotensi besar untuk dapat mengatasi berbagai masalah yang ada di masyarakat khususnya dalam hal komunikasi antara pemerintah dengan rakyatnya.

A. APLIKASI DALAM PENERAPAN M-GOVENRMENT

Penyampaian informasi kepada masyarakat di area terjadinya bencana alam sehingga masyarakat tidak perlu panik dan dapat menyelamatkan dirinya serta orang-orang di sekitarnya. Masih banyak contoh aplikasi lainnya seperti pelaporan kejahatan lewat SMS, pengiriman informasi tagihan pajak kepada masyarakat atau sosialisasi kebijakan pemerintah. Banyak jenis informasi yang bisa

disampaikan kepada masyarakat dan bentuk komunikasinya pun bisa dua arah. Ada kalanya sebuah informasi hanya dibutuhkan oleh kelompok masyarakat tertentu. Oleh karena itu, data-data masyarakat juga diperlukan agar pemerintah dapat mengirimkan informasi yang sesuai apalagi jika informasi yang ingin disampaikan merupakan informasi pribadi seseorang.

B. MANFAAT *MOBILE GOVERNMENT* ANTARA LAIN

Layanan Pemerintahan Seluler dapat didefinisikan sebagai "suatu strategi dan implementasinya yang melibatkan pemanfaatan semua jenis teknologi, layanan, aplikasi dan perangkat nirkabel dan seluler untuk meningkatkan manfaat bagi para pihak yang terlibat dalam e-pemerintahan termasuk warga negara, bisnis dan semua unit pemerintah:

- Pengurangan biaya
- Efisiensi
- Transformasi/modernisasi organisasi sektor publik
- Menambah kenyamanan dan fleksibilitas
- Pelayanan yang lebih baik kepada warga negara
- Kemampuan untuk menjangkau lebih banyak orang melalui perangkat seluler dibandingkan dengan yang hanya dapat dilakukan dengan menggunakan internet kabel

Manfaat-manfaat ini dapat diperkaya dan dianalisis dalam tiga kategori: manfaat bagi pemerintah, warga negara, dan industri.

- a. Peningkatan produktivitas pegawai lembaga pelayanan masyarakat *m-Government* memungkinkan petugas pelayanan

umum untuk memasukkan data ke dalam sistem secara langsung ketika sedang bekerja di lapangan. Dengan demikian waktu untuk pengumpulan data dan tingkat kesalahan pencatatan data di lapangan akan berkurang.

- b. Peningkatan efektivitas kerja pegawai lembaga pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi *m-government* para pegawai pemerintah dapat membawa dokumen dalam bentuk digital, sehingga jauh lebih mudah dari pada membawa dokumen dalam bentuk kertas. Dengan demikian secara tidak langsung akan meningkatkan efektivitas kerja pegawai pemerintah.
- c. Memperbaiki penyampaian informasi dan layanan dari pemerintah dengan memanfaatkan *m-Government* maka pemerintah dapat menyampaikan informasi dan layanannya kapan dan dimana pun masyarakat berada.
- d. Meningkatkan sarana untuk interaksi antara masyarakat dan pemerintah Aplikasi ini dapat juga menjadi sarana interaksi semua stakeholder dalam pemerintahan misalnya lembaga pelayanan masyarakat, pembuat kebijakan, wakil rakyat dan lain sebagainya.
- e. Memungkinkan partisipasi yang lebih dari masyarakat. Dengan mengurangi waktu dan upaya untuk komunikasi maka *m-government* akan mendorong pemerintah untuk membuat bentuk komunikasi lainnya misalnya *e-voting*, partisipasi masyarakat terhadap debat politik, serta pengiriman keluhan dan pertanyaan kepada pemerintah.

BAB IV

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

A. DIMENSI KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Menurut Pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 1996 : 70), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. Tangibles; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. Realibility; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
3. Responsiveness; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. Assurance; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. Emphathy; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Lebih lanjut menurut Kotler (dalam Supranto,1994 : 561) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (realibility); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (responsiveness); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (confidence); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empati (empathy); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Pararusman, dan Kotler, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan.

BAB V

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Peraturan Presiden pada Nomor 81 Tahun 2010 mengenai tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menyatakan bahwa dalam mempercepat tercapainya suatu tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu melakukan reformasi birokrasi diseluruh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Peraturan Presiden ini menegaskan bahwa di setiap instansi pemerintah harus melaksanakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan suatu perubahan yang signifikan pada elemen birokrasi diantaranya, kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik.

Dari delapan area perubahan yang diharapkan, perubahan pada peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan inti dari reformasi sebagai luaran yang secara otomatis akan menjadi peningkatan semua unsur reformasi birokrasi. Hasil yang diharapkan dari reformasi pelayanan publik ini adalah dapat terwujudnya pelayanan publik yang berkelas dunia. Beberapa contoh reformasi birokrasi yang berada dalam daerah pelayanan publik misalnya reformasi pelayanan kepegawaian, keuangan, pembendaharaan, perencanaan dan penganggaran, keimigrasian, kepabeanan, perpajakan, pertanahan, penanaman modal dan sistem informasi dengan melakukan pengembangan dengan mudah melalui sistem online dan pembuatan sistem agar pengelolaan data pada basis data

akan menjadi lebih mudah. Birokrasi sebagai alat untuk melayani kebutuhan masyarakat di daerah menjadi sangat penting untuk diperbaiki. Hal ini selaras pula dengan perkembangan zaman yang menuntut aparat pemerintah semakin tanggap dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Pembenahan yang mendasar pada salah satu area reformasi akan memberikan perspektif rancangan besar yang akan dilakukan untuk kedepan. Dengan adanya perbaikan di satu bidang menunjukkan kaitannya dengan bidang yang lain. Apalagi dengan menganut sistem pemerintahan yang demokratis, maka setiap kebijakan publik harus mengakomodasi setiap kebutuhan rakyat. Pelaksanaan Reformasi birokrasi adalah bentuk proses berkelanjutan, secara sistematis, terencana dan terarah untuk terselenggaranya pelayanan pemerintah yang profesional, bersih, dan berwibawa.

Road Map Reformasi Birokrasi dalam konteks tersebut, pada hakikatnya adalah suatu upaya mewujudkan pembaharuan tatalaksana maupun perubahan pradigma aparatur sipil negara dalam pelayanan publik Pemerintah sebagai institusi pelayanan publik yang mengemban salah satu tugas sebagai pelaksana pelayanan publik tetapi kondisi menunjukkan masih banyak unit/ lembaga yang belum memenuhi indikator dalam berbagai penilaian publik seperti indikator kepatuhan pelayanan publik walaupun di beberapa instansi sudah menunjukkan perbaikan pelayanan. Dalam menuju tata kelola pemerintahan yang baik maka pemerintah pada tahun 2015-2019 telah mengeluarkan sebuah kebijakan akan perlunya reformasi

birokrasi. Oleh karena itu semua instansi atau organisasi pemerintah wajib untuk memperbaiki birokrasinya.

Reformasi birokrasi diharapkan dapat memperbaiki birokrasi di Indonesia yang sebelumnya memiliki beberapa kekurangan sehingga tugas-tugas birokrasi dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Salah satu agenda di reformasi birokrasi adalah perbaikan pelayanan publik. Karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dari 8 area perubahan reformasi birokrasi. Perbaikan pelayanan publik diharapkan dapat memaksimalkan tugas birokrasi sebagai pelayanan masyarakat. Hal ini penting dalam reformasi birokrasi untuk merubah mindset dan cultureset serta pengembangan budaya kerja.

Reformasi Birokrasi diarahkan pada upaya-upaya mencegah dan mempercepat pemberantasan korupsi, secara berkelanjutan, dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (good governance), pemerintah yang bersih (clean government), dan bebas. Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal, maka harus ada standar untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat.

Kementrian Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003. Keputusan ini berisikan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan

4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Berdasarkan standar baku yang ditetapkan pemerintah, maka perbaikan beberapa sektor pelayanan, dapat dilihat di pencapaian pelayanan publik di setiap instansi pemerintah atau lembaga.

A. STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat hal-hal yang berkaitan dengan biaya , waktu dan persyaratan. Sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih transparan dan efisien. Standar pelayanan akan mengatasi permasalahan yang sering ditemukan seperti munculnya biaya siluman, waktu pelayanan yang tidak bisa diprediksi biasanya cenderung sangat lama karena tidak ada batasan waktu, masyarakat yang boros waktu karena kelengkapan persyaratan kurang karena tidak ada panduan yang jelas dan sebagainya.

Subindikator lainnya yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah maklumat standar pelayanan. Standar pelayanan dimaklumkan hanya pada sebagian kecil jenis pelayanan di unit atau di instansi. Ini berarti bahwa unit/ instansi penyelenggara sudah memiliki standar pelayanan tetapi belum memberikan bentuk legalitas dan kesungguhan dalam bentuk ikrar yang memberikan hak masyarakat dalam pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan janji penyelenggara untuk melaksanakan prinsip-prinsip Pelayanan. Misalnya “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Sedangkan subindikator SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan sudah ada pada sebagian besar jenis pelayanan, review dan perbaikan atas standar pelayanan harus melibatkan stakeholder dan review dan perbaikan atas SOP belum berkala. Muatan isi berisi prinsip, tahapan, tim, penyusunan, verifikasi, pelaksanaan, dan monitoring. Namun, Peraturan ini belum mengikat secara eksplisit mengenai keterlibatan seluruh stakeholder dalam review dan perbaikan SOP. pelaksanaan hanya menjelaskan keterlibatan pimpinan, pelaksana, dan Biro Organisasi dalam melakukan review dan perbaikan Pada-hal stakeholder adalah semua elemen/pihak terkait dalam sebuah kebijakan baik itu pemberi/pelaksana layanan maupun penerima layanan seperti masyarakat, LSM/ Komunitas, pengusaha dan sebagainya. Sehingga wajar jika belum ada jenis layanan yang review dan perbaikan SOP melibatkan stakeholder.

DAFTAR PUSTAKA

- Benveniste, Guy, 1997; Sahat Simamora (alih bahasa), *Bureaucracy*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Easton, David, 1988; Sahat Simamora (alih bahasa), “Kerangka Analisa Sistem Politik”, Jakarta : Bina Aksara.
- Effendi, Onong, Uchjana, 1992a, “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”, Remaja Rosda Karya : Bandung.
- , 1992b, “Hubungan Masyarakat, Suatu Studi Komunikasi”, Remaja Rosda Karya : Bandung.
- Ermaya, Suradinata, 1995, “Psikologi Kepegawaian”, Bandung : Ramadhan.
- , 1996, “Organisasi dan Manajemen Pemerintahan”, Bandung : Ramadhan.
- , 1999, “Filsafat dan Metodologi Ilmu Pemerintahan”, Bandung : Ramadhan
- , 1998, “Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah Pemerintahan”, Bandung : Ramadan.
- Moenir, H.A.S., 1995, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997, “Budaya Organisasi”, Jakarta : Rineka Cipta.
- , 1997b, “Metodologi Ilmu Pemerintahan”, Jakarta : Rineka Cipta.

- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1992; Abdul Rosyid (alih bahasa),
“Mewirauahakan Birokrasi”, Jakarta, Pustaka Binaman
Pressindo.
- Pamudji, S., 1993, “Perbandingan Pemerintahan”, Jakarta : Bina
Aksara.
- Panuju, Redi, 1999, Manejemen Humas, Tinjauan Teori dan
Praktek, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Rasyid, Muhammad Ryaas 1996, Makna Pemerintahan, Tinjauan
Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Yarsif Watampone,
Jakarta
- Siagian, Sondang P., 1994, “Patologi Birokrasi : Analisis,
Identifikasi dan Terapinya”, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik ,
Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2000, “Metode Penelitian Admnistrasi”, Bandung :
Alfabeta
- Supriatna, Tjahya, 1996, “Administrasi Birokrasi dan Pelayanan
Publik”, Jakarta : Nimas Sultima.
- , 1997, Birokrasi, “Pemberdayaan dan Pengentasan
Kemiskinan”, Bandung, Humaniora Utama Press.
- Supranto, J., 1997, “Metode Riset Dan Aplikasinya Dalam
Pemasaran”, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi
Universitas Indonesia, Jakarta.
- Surakhmad, Winarno, 1994, “Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar
Metode Teknik”, Bandung

- Tarsito Tjiptono, Pandi, 1996, "Manajemen Jasa", Yogyakarta : Andi. Thoha, Miftah, 1987, "Perspektif Perilaku Birokrasi", Jakarta : Rajawali
- , 1995, "Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi", Bogor : Pusdiklat Pegawai Bogor.
- , 1996, "Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- , 1997, Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat, Makalah Seminar Nasional Pembangunan Administrasi dalam Pelitas VII, Jakarta : Persadi.
- M. S. Hartawan, I. Mantra and I. W. Widi Pradnyana, "Interpretative Analysis and Testing Statistics to test questions testing the Mobile Government questionnaire against the model of readiness and successful adoption," 2019 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS), Jakarta, Indonesia, 2019, pp. 147-150, doi: 10.1109/ICIMCIS48181.2019.8985195. keywords: {e-Government;m-Government;Model Development;Adoption Model;User Experience (UX)},
- Triguno, 1997, Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja, Jakarta : Golden Teravon Press.

Peraturan Presiden Nomor. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PROFIL PENULIS



Ika Widiastuti, S,IP, M.AP, Ph.D
CBPA, CPRW, C.GL adalah anak
tunggal dari pasangan Ibu Tuti
Sunarti dan Pak Wagino. Penulis
lahir di Bandung 28 Maret 1986.
Latar belakang pendidikan antara

lain tahun 1998 tamat sekolah SDN Babakan Surabaya XIV Bandung, tahun 2001 tamat sekolah dari SLTPN 27 Bandung, tahun 2004 tamat sekolah dari SMU Kartika III-I Bandung, tahun 2007 tamat kuliah D3 Administrasi Keuangan Universitas Padjadjaran Bandung, tahun 2010 tamat kuliah S1 Administrasi Negara Universitas Padjadjaran Bandung, tahun 2014 tamat kuliah S2 Administrasi Publik Universitas Padjadjaran Bandung dengan predikat Cum Laude, dan tahun 2023 telah lulus kuliah S3 Social Development Philippine Womens University Manila.

Tahun 2015 Dosen Fakultas Ilmu Administrasi di Universitas Krisnadwipayana Jakarta Timur. Pengalaman kerja tahun 2017 sebagai Dosen Luar Biasa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Serang Raya Banten. Tahun 2021 sebagai dosen luar biasa di Institut Teknologi Pendidikan Auliya Bandung, STIA Bandung, Yayasan Pendidikan Alfadhan Guna Rahma, dan STIE Manar Al Ummat Ciami. Selain itu tahun 2021 saya aktif sebagai Ketua Perhimpunan Dosen Program Hibah Indonesia

(PDPHI), sebagai editor dan reviewer Social Sciences Journal dan PKM PDPHI. Selain itu tahun 2022 sampai sekarang bekerja sebagai asesor Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) MSDM Asosiasi Praktisi Human Resource Indonesia (ASPHRI). Tahun 2024 sampai sekarang sebagai Dosen Tetap di Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.