

## **Penyederhanaan Birokrasi Melalui Agile Governance Menuju Layanan Prima**

**Padmaningrum**

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah

Email: [padmaningrum1@gmail.com](mailto:padmaningrum1@gmail.com)

Diterima: Juni 2021 Dipublikasikan: Juli 2021

### **ABSTRAK**

Penyederhanaan birokrasi merupakan salah satu prioritas kerja dari Presiden Jokowi periode kedua (2019-2024). Penyederhanaan birokrasi dimaksudkan untuk mempercepat layanan terhadap masyarakat, sehingga pelayanan publik akan lebih mudah, cepat, dan biaya murah. Melalui penyederhanaan birokrasi dapat memberikan layanan prima, salah satunya diterapkan paradigma agile governance (layanan yang gesit). Paradigma ini mendorong sistem birokrasi untuk bekerja lebih strategis, fleksibel, dan adaptif terhadap perubahan di era revolusi industri 4.0, sehingga layanan prima dapat segera dicapai.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta fokus kepada pelanggan/masyarakat dengan sangat baik atau terbaik. Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Adapun fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia. Lebih tegas bahwa pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan publik di segala bidang, karena kegiatan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

**Kata kunci:** agile governance, layanan prima.

## PENDAHULUAN

Kemajuan bangsa Indonesia tidak hanya dilihat dari perspektif historis saja, tetapi perlu mengkomparasikan dengan kemajuan bangsa lain. Dengan membandingkan tersebut, dapat diketahui posisi negara-bangsa Indonesia terhadap bangsa lain, termasuk persaingan dalam era revolusi industri 4.0 yang terkait erat dengan layanan dan birokrasi. Birokrasi sebagai motor penggerak dalam menghadapi persaingan perlu menata diri menjadi birokrasi yang adaptif dan responsif, apalagi dalam menyongsong era revolusi industri 4.0 ini.

Era revolusi industri 4.0 mendisrupsi kompetensi lama yang tidak relevan menjadi kompetensi yang berbasis digital. Era revolusi industri 4.0 mendorong reformasi birokrasi agar pelayanan publik dapat terlayani dengan prima. Hal ini sesuai pendapat Pratikno (Kompas, 22 Juli 2019) yang mengatakan bahwa pada era revolusi industri 4.0 berdampak pada otomatisasi pelayanan publik dengan berbantuan mesin dan memotong rantai birokrasi demi kinerja pemerintah yang lebih baik.

Sistem birokrasi di Indonesia mengadopsi konsep Weberian dengan ciri formalisasi aturan dan prosedur, hierarki yang panjang, spesialisasi kerja, dan impersonal. Konsep ini dapat membentuk birokrasi yang efisien, rutin, dan non-partisan. Weber yakin administrasi pemerintahan dapat berjalan jika institusi yang ada menyerupai kerja sebuah mesin (Morgan dalam Dwiyanto, 2011). Penerapan birokrasi Weberian di dunia Barat dianggap berhasil dikarenakan adanya dukungan kultur yang rasional, demokrasi mapan, serta masyarakat sipil yang kuat (Putri, 2011). Sistem Weberian mengalami kendala untuk diterapkan di Indonesia, diantaranya budaya paternalistis, yang memperlakukan orang atas dasar keturunan dan loyalitas.

Model birokrasi Weberian yang hierarkis dan terkonsentrasi, maka pengambil kebijakan terletak pada pimpinan. Proses pengambilan keputusan tersebut sering lamban dan berdampak pada penyelesaian masalah yang muncul di masyarakat, sehingga terjadi decision making delay. Hal ini sesuai pendapat Jovanovski & Muric (dalam Vernanda, 2019) yang mengatakan bahwa model birokrasi Weberian sering menimbulkan time-lag atau decision making delay, yaitu jeda waktu antara perumusan suatu kebijakan dengan implementasinya. Pada era digitalisasi, model birokrasi Weberian yang berpedoman pada regulasi, prosedur, hierarki, dan kontrol perlu beradaptasi agar lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan era revolusi industri 4.0 (Purwanto, 2019).

Adaptasi birokrasi dilakukan dengan jalan menyederhanakan birokrasi. Penyederhanaan birokrasi merupakan salah satu prioritas kerja dari Presiden Jokowi pada periode kedua (2019-2024). Menurut Menpan RB Tjahjo Kumolo; tujuan dari penyederhanaan birokrasi yang dilakukan pemerintah saat ini adalah untuk mempercepat pelayanan terhadap masyarakat. Sistem birokrasi yang sederhana, diharapkan pelayanan terhadap public akan lebih mudah dan cepat.

Proses penyederhanaan birokrasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah digunakannya paradigm agile governance, yaitu pelayanan yang lincah (baca: gesit). Paradigma ini mendorong sistem birokrasi untuk bekerja lebih strategis, fleksibel, dan adaptif terhadap perubahan sehingga menghasilkan kebijakan dan layanan publik yang lebih baik (Abdoellah, Aswan & Rustiana, 2016). Beberapa negara yang telah menerapkan paradigma agile diantaranya adalah Vietnam dan Filipina, yang mampu

meningkatkan arus investasi asing (FDI), penerapan ini jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Indonesia. Oleh karenanya, sistem birokrasi di Indonesia perlu menerapkan paradigma agile governance. Sistem birokrasi yang konsisten menerapkan paradigm agile governance diharapkan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan biaya murah.

Kondisi itu semua juga dapat didukung dengan e-Government yang juga disebut sebagai e-gov, digital government, online government atau dalam konteks tertentu disebut sebagai transformational government, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi public, baik itu urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan layanan public. e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis (Holmqvist & Pessi, 2016). Keuntungan yang paling diharapkan dari e-Government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Hal tersebut menyebabkan e-Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil kebijakan dan keputusan.

Berbeda dengan pemerintah tradisional (traditional government) yang identik dengan paper-based administration mulai ditinggalkan. Transformasi traditional government menjadi electronic government (e-Government) menjadi salah satu isue kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini. Di Indonesia e-Government baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun lalu dan sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat hingga saat ini (Huang, Pan & Ouyang, 2016).

e-Government bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. e-Government dapat memperluas partisipasi public, yaitu masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan atau kebijakan oleh pemerintah. e-Government juga diharapkan dapat memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Menurut (Luna, Kruchten & Moura, 2015); konsep dari e-Government adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (G2C-government to citizens), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B-government to business enterprises), dan hubungan antar pemerintah (G2G-inter-agency relationship).

Inisiatif e e-Government di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. e-Government dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan, yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah dapat berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan atau pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan delivery (pembayaran).

Beberapa contoh implementasi e-Government yang mendominasi di seluruh dunia saat ini berupa pelayanan pendaftaran warga negara antar lain pendaftaran kelahiran, pernikahan dan penggantian alamat, perhitungan pajak (pajak penghasilan, pajak perusahaan dan custom duties), pendaftaran bisnis, perizinan kendaraan, dan sebagainya.

Mencermati uraian di atas dan memperhatikan kondisi yang ada, penerapan e-Government di Indonesia menghadapi beberapa tantangan, khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan. Salah satu diantaranya adalah masalah sumber daya manusia yang belum memadai. Penerapan e-Government di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi, yang juga diperlukan adalah pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan atau management change (Handayani, Nurmansyah & Nugraha, 2018). Menghadapi tantangan tersebut di atas, Pemerintah kiranya perlu melakukan upaya peningkatan kualitas SDM. Perlu diadakannya pelatihan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi, karena teknologi berubah secara cepat maka para pegawai perlu disiapkan juga dengan mental yang mau belajar dan tanggap terhadap perubahan zaman.

Terkait dengan kendala budaya (cultural barriers) yang ada, kesiapan Indonesia untuk menerapkan e-Government tergantung pada komitmen dari pegawai publik untuk mau membagi informasi serta memperlakukan masyarakat seperti "pelanggan". Indonesia juga perlu menata ulang organisasinya yang antara lain dapat dilakukan dengan secara bertahap menghapuskan praktik KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) yang berkontribusi pada kendala budaya dalam rangka pelaksanaan e-Government. Oknum-oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi yang perlu dicegah. Selain hal tersebut, perlu juga kiranya dikaji kebijakan atau policy yang digunakan dalam rangka pelaksanaan e-Government di Indonesia. Kebijakan untuk mengimplementasikan e-Government perlu suatu keseragaman dasar hukum maupun landasan pelaksanaan yang jelas. Selain kebijakan tersebut perlu ditetapkan lebih lanjut dasar hukum atau petunjuk teknis penerapan e-Government atau cyber law dan itu semua dapat terlaksana dengan baik manakala didukung dengan person yang memiliki kemampuan agile governance demi pelayanan yang prima. Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam artikel ini terkait dengan pertanyaan bagaimana standar pelayanan yang baik menuju layanan yang prima.

## **METODE PENELITIAN**

Artikel ini merupakan penelitian lapangan bermaksud untuk mengetahui pengaruh toleransi antar umat beragama. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data penelitian akan diuraikan secara deskriptif, serta penggambaran mengenai kehidupan warga masyarakat rumah susun sehari-hari, sehingga.

Metode yang digunakan dalam artikel ini didasarkan pada kajian analisis kebijakan publik. Menurut Dunn (2010); metodologi analisis kebijakan publik menggabungkan 5 (lima) prosedur umum, yaitu: 1) rumusan masalah (definisi) yang menghasilkan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah kondisi; 2) peramalan (prediksi) yang menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan relatif

dari konsekuensi di masa mendatang dalam penerapan alternatif kebijakan, termasuk tidak melakukan sesuatu; 3) rekomendasi (preskripsi) yaitu menyediakan informasi mengenai nilai atau masalah; 4) pemantauan (deskripsi) yang menghasilkan informasi tentang konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya alternatif kebijakan; dan 5) evaluasi yang mampu menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan dari konsekuensi pemecahan atau pengentasan masalah. Kelima prosedur analisis kebijakan publik tersebut disajikan dalam bentuk “oval gelap” sebagai berikut.

Kelima prosedur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama; rumusan masalah atau definisi yang menghasilkan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah kondisi, maksudnya adalah masalah-masalah kebijakan merupakan kondisi yang objektif dan keberadaannya dapat diciptakan dengan menentukan fakta-fakta yang ada dalam suatu kasus. Pandangan yang “naik” ketika gagal mengenali fakta yang ada, bahkan akan diinterpretasikan secara berbeda oleh para pelaku kebijakan. Oleh sebab itu informasi yang sama atau yang relevan dengan kebijakan dapat dan sering menghasilkan definisi-definisi dan penjelasan tentang masalah yang berbenturan. Hal itu bukan karena “fakta-fakta” tidak konsisten, tetapi karena para analisis kebijakan, pembuatan kebijakan, dan pelaku kebijakan memiliki asumsi-asumsi serta kepentingan yang sering bertentangan dengan perubahan sosial yang terjadi. Perumusan masalah menghasilkan informasi yang relevan dengan kebijakan yang penting bagi tahap analisis kebijakan selanjutnya yakni meramalkan masa depan kebijakan.

Kedua; peramalan atau prediksi yang menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan relatif dari konsekuensi di masa mendatang dalam penerapan alternatif kebijakan, termasuk tidak melakukan sesuatu. Metode peramalan teoretik membantu analisis membuat prediksi tentang situasi masyarakat di masa depan atas dasar asumsi teoretik dari data masa lalu maupun masa kini. Berbeda dengan peramalan ekstrapolatif, yang menggunakan asumsi tentang berulangnya sejarah untuk membuat proyeksi, peramalan teoretik didasarkan pada asumsi tentang sebab dan akibat yang terkandung di dalam berbagai teori. Sementara logika dari peramalan ekstrapolatif itu pada umumnya induktif, logika dari peramalan teoretik pada umumnya deduktif.

Ketiga; rekomendasi atau preskripsi) yaitu menyediakan informasi mengenai nilai atau masalah. Ramalan tidak memberikan alasan-alasan eksplisit perlunya harus lebih menghargai suatu keadaan masa mendatang dari pada keadaan yang lain, juga tidak memungkinkan untuk membuat persyaratan yang menjawab pertanyaan: Apa yang seharusnya dikerjakan?, maka rekomendasi aksi-aksi kebijakan menjawab pertanyaan penting itu. Rekomendasi kebijakan memerlukan pendekatan yang normatif, tidak hanya empiris atau evaluatif, karena persoalannya adalah aksi mana yang tepat. Pertanyaan-pertanyaan tentang aksi meminta analisis memilih di antara berbagai pernyataan advokatif tentang apa yang seharusnya dilakukan. Perspektif mengenai issue pilihan rasional adalah apa yang diberikan oleh sosiolog Amitai Etzioni. Etzioni (SUMBER) telah menawarkan suatu strategi penelusuran campuran (mixed scanning) sebagai alternatif dari pandangan rasionalitas komprehensif dan pandangan lain yang berlawanan, termasuk inkrementalis yang terputus-putus (disjointed incrementalism) dan rasionalis yang terkungkung. Penelusuran campuran menyediakan cara memilih yang didasarkan pada pendekatan rasional-komprehensif maupun inkrementalisme terputus-putus. Semakin strategis masalah semakin rasional-komprehensiflah pendekatan yang memadai untuknya. Sebaliknya, semakin operasional masalahnya, semakin tepat digunakan pendekatan

inkrementalisme terputus-putus. Masalahnya adalah cara mengkombinasi keduanya agar dapat efektif.

Keempat; pemantauan atau deskripsi yang menghasilkan informasi tentang konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya alternatif kebijakan. Pemantauan atau monitoring merupakan prosedur analisis kebijakan yang digunakan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari kebijakan public, karena memungkinkan analisis mendeskripsikan hubungan antara operasi program kebijakan dan hasil, maka pemantauan merupakan sumber informasi utama tentang implementasi. Pemantauan memainkan peran metodologis yang penting dalam analisis kebijakan. Ketika informasi tentang tindakan kebijakan ditransformasikan melalui pemantauan menjadi informasi tentang hasil kebijakan, mengalami situasi masalah (problem situations) yang merupakan sistem dari berbagai masalah saling tergantung (messes), kemudian ditransformasikan melalui perumusan masalah ke dalam suatu masalah kebijakan.

Kelima adalah evaluasi; evaluasi yang dimaksud adalah evaluasi mampu menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan dari konsekuensi pemecahan atau pengentasan masalah. Firman dan Martin (Munandar, 2019) mengemukakan bahwa evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara obyektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya, hasil-hasil evaluasi dimaksud akan menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali. Holmqvist & Pessi (2016) menulis; sebagai salah satu fungsi manajemen, evaluasi berurusan dan berusaha untuk mempertanyakan keefektifan dan efisiensi pelaksanaan dari suatu rencana, sekaligus mengukur subyektif mungkin hasil-hasil atas pelaksanaan kegiatan itu dengan ukuran-ukuran yang dapat diterima pihak yang mendukung maupun yang tidak mendukung suatu rencana.

Selanjutnya Dunn (2010) menulis bahwa istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan atau program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assesment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi, seperti yang ada dalam tulisan artikel ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Presiden Jokowi pada periode kedua (2019-2024) mempunyai 5 (lima) prioritas kerja, yaitu: 1) pembangunan SDM; 2) pembangunan infra struktur; 3) implikasi regulasi; 4) penyederhanaan birokrasi; dan 5) transformasi ekonomi. Menurut Menpan RB Tjahjo Kumolo tujuan dari penyederhanaan birokrasi yang dilakukan pemerintah saat ini adalah untuk mempercepat pelayanan terhadap masyarakat. Sebab, dengan system birokrasi yang sederhana, masyarakat dapat melakukan segala macam urusan administrasi menjadi

lebih mudah dan cepat. Penyederhanaan birokrasi menjadi 2 (dua) level eselon dimaksudkan untuk mendorong kepemimpinan dari eselon I dan II demi menggerakkan birokrasi yang ramping, cepat dalam mengambil keputusan, dan memberikan pelayanan yang cepat. Dalam penyederhanaan birokrasi dapat menggunakan pendekatan agile governance.

Holmqvist & Pessi (2016) mengemukakan bahwa agile governance adalah kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah. Sedangkan menurut Huang, Pan & Ouyang (2014); agile governance merupakan kemampuan organisasi untuk dapat melakukan efisiensi biaya, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam mengeksplorasi peluang untuk menjadikan tindakan-tindakan inovatif dan kompetitif.

Menurut Luna, Kruchten, & Moura (dalam Vernanda, 2019); ada 6 (enam) prinsip dalam agile governance yang meliputi: 1) goodenough governance; 2) business-driven; 3) human focused; 4) base don quick wins; 5) systematic and adaptive approach; dan 6) simple design and continuous refinement, yaitu: 1) tata kelola yang cukup baik; 2) didorong oleh bisnis; 3) fokus pada manusia; 4) berdasarkan kemenangan cepat; 5) pendekatan sistematis dan adaptif; dan 6) desain sederhana dan penyempurnaan terus-menerus.

Berdasarkan keenam prinsip tersebut birokrasi yang menerapkan paradigma agile governance, peran serta masyarakat dalam tata kelola pemerintahan perlu dilibatkan sebanyak mungkin. Perlu ditumbuhkembangkan kemampuan diri dari team birokrasi agar responsif terhadap perubahan yang ada secara cepat dan sistematis. Birokrasi yang menerapkan prinsip-prinsip agile governance, akan menjadi birokrasi yang sederhana, efektif dan efisien serta lincah. Efisiensi birokrasi dapat terlaksana dengan baik, diperlukan pengintegrasian ICT di sektor pemerintahan. Hal ini sesuai pendapat Purwanto (2019) yang mengatakan bahwa integrasi ICT di sektor pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dalam pencapaian tujuan yang lebih komprehensif serta meningkatkan produktivitas dan daya saing dalam menghadapi tantangan era revolusi industri 4.0. Era revolusi industri 4.0 mengakibatkan disrupsi teknologi dengan munculnya fenomena data raksasa (big data) yang memiliki karakter 5Vs, yaitu: Velocity (kecepatan), Volume (volume/isi), Variety (variasi), Value (nilai), dan Veracity (kebenaran).

Munculnya fenomena tersebut, menuntut birokrasi bekerja dengan efektif dan efisien, lebih responsif dan proaktif menanggapi kebutuhan masyarakat, mengatasi permasalahan yang kompleks, dan menawarkan visi kreatif untuk masa depan. Dengan kata lain, dampak era revolusi industri 4.0 menuntut efisiensi birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Publik mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mempunyai sifat mudah, cepat dan biaya murah.

Melalui big data analytics, birokrasi public dapat membuat kebijakan dengan memanfaatkan berbagai informasi yang ada, seperti menganalisis opini public di media sosial, memproduksi beragam data sensus, atau menggunakan algoritma untuk melihat dampak dan koneksi antar kebijakan (Dwiyanto, 2011). Big data pada sistem pemerintahan menciptakan kebijakan yang lebih cepat, akurat dan murah dengan berbagai institusi di pemerintahan. Hal ini disebabkan big data analytics dapat mentransformasikan data eksternal menjadi sebuah informasi yang lebih struktur.

Kumpulan data yang ada di dalam big data dapat dimanfaatkan dalam melayani masyarakat dengan cepat, mudah, akurat dan biaya murah.

## **Pembahasan**

Pergeseran atau perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari *reinventing government* (kewirausahaan birokrasi), *good governance* (kepemerintahan yang baik), *new public management* (manajemen baru publik), ke *new public service* (pelayanan baru publik) menuju pelayanan prima, merupakan pergeseran jati diri pemerintahan modern untuk memenuhi tuntutan keinginan dan kebutuhan publik menjadi murah, tepat waktu, puas dan bahagia lahir batin. Dalam konteks ini, pertanyaan yang dapat diajukan adalah bagaimana sebaiknya dan sebenarnya pelayanan publik yang perlu diberikan?. Salah satu aspek penting untuk diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, akan sangat menjamin akses yang sama dari setiap warga negara dan bangsa di dunia untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara negara. Standar Pelayanan Minimal (SPM) misalnya, dapat menjadi instrumen bagi penyelenggara negara untuk melindungi warga dan masyarakatnya dimanapun dan kapanpun berada, sebab dengan menetapkan SPM, dapat dijadikan instrumen untuk mengetahui standar waktu, biaya, dan prosedur serta instrumen untuk mengukur dan mengecek atas hak-hak warga yang dilayani, apakah sudah sesuai dengan standar dan prosedur atau belum.

Bagi pemerintah, dengan SPM dapat pula dijadikan instrumen pembinaan dan pengawasan kepada aparat penyelenggara di tingkat bawah yang merupakan bagian dari ukuran kinerja pegawainya. Selain itu dengan standar pelayanan yang baik, dapat meningkatkan kepastian pelayanan kepada warganya, meningkatkan dan mendorong transformasi birokrasi menuju pemerintahan yang baik serta untuk memberdayakan warga dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai hak dan kewajiban warga negara dan bangsa yang sama kondratnya di dunia.

Pada awalnya pemerintah dibentuk untuk menjamin terlaksananya ketertiban masyarakat agar individu dalam masyarakat leluasa dalam menjalankan kegiatannya tanpa merasa terganggu oleh ancaman-ancaman baik dari lingkungan intern maupun lingkungan ekstern dalam masyarakat. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat menjadi semakin kompleks dan berkembang. Fungsi dan peran pemerintah pun menjadi semakin luas dalam kehidupan bermasyarakat.

Pada era otonomi saat ini, terdapat beberapa kewenangan yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sesuai dengan asas desentralisasi. Dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Pasal 21 dan Pasal 22 mengenai hak dan kewajiban daerah. Hak daerah antara lain adalah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya. Bentuk kewajiban Pemerintah Daerah dalam Pasal 22 dapat diartikan salah satunya adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Karena telah menjadi kewajiban bagi Pemerintah Daerah, maka seharusnya Pemerintah Daerah mampu melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pencarian solusi yang tepat terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi harus dilaksanakan, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yaitu kendala yang datangnya dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.



Adanya penyelenggaraan pelayanan yang baik, maka kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut adalah imbalan yang diperoleh oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun praktik good governance (tata pemerintahan yang baik) yang telah menjadi impian bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam pencapaian good governance, hal ini dikarenakan pelayanan publik menjadi ranah menjalin hubungan antara pemerintah sebagai wakil dari negara dengan lembaga-lembaga non-pemerintah termasuk masyarakat. Governance lebih luas artiannya dari government dikarenakan dalam praktik governance melibatkan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Pelayanan publik juga akan melibatkan kepentingan semua unsur governance. Dengan alasan demikian, maka pemerintah perlu melaksanakan reformasi pelayanan publik dalam rangka pencapaian dan penciptaan good governance.

Guna memberikan kepastian hukum tentang pelayanan publik maka dikeluarkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dikeluarkannya undang-undang ini merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam rangka melaksanakan reformasi pelayanan publik dalam rangka mencapai good governance. Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring berkembangannya dinamika penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan good governance, maka perlu memperhatikan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Menanggapi hal tersebut maka dilakukan pelimpahan sebagian wewenang Pemerintah Daerah dalam hal ini adalah Bupati kepada tingkat kecamatan yang dilaksanakan oleh Camat. Asas keefektifan dan efisiensi menjadi faktor penentu pelimpahan sebagian kewenangan ini dilaksanakan.

## **PENUTUP**

Di era globalisasi, paradigma penyelenggaraan pemerintah telah terjadi pergeseran dari paradigma rule government menjadi good governance pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Adanya pergeseran paradigma instansi pemerintah yang mendasar di berbagai bidang kehidupan menjadi tantangan bagi administrasi publik, sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan masyarakat yang efisien dan responsif. Pemerintah menjadi tumpuan masyarakat terhadap urusan administratif yang bersifat kewajiban sebagai sipil, sehingga pelayanan kepada publik diharapkan dapat memainkan peran penting dalam upaya peningkatan daya saing dan pembangunan nasional, bukan sebagai sumber inefisien dan hal-hal yang bersifat maladministrasi.

Peran pemerintah dalam sektor publik lebih dominan daripada sektor swasta. Oleh karena itu fungsi yang dijalankan oleh pemerintah sebagian besar diantaranya, baik secara langsung maupun tidak menyangkut pelayanan publik, dengan demikian distribusi atas paket-paket pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilakukan melalui struktur dan mesin birokrasi pemerintah. Oleh sebab itu instansi-instansi pelayanan publik sudah harus berbenah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga dengan undang-undang ini pemerintahan perlu memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan prima kepada publik.

Pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik, atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan.

Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan prima sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pengukuran tingkat kepuasan merupakan hal penting yang dilakukan secara terus-menerus untuk mengevaluasi kinerja penyedia pelayanan dibandingkan dengan penyedia layanan lain (pesaing), serta ditemukan cara guna perbaikan layanan. Sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global, untuk mewujudkan good governance diperlukan SDM aparatur yang memiliki kompetensi. Kompetensi menurut UU No. 13/2003 sebagai kemampuan kerja setiap individu yang berbasis pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdoellah Y, Aswan dan Rustiana, Yudi. 2016, Teori Analisis Kebijakan Publik, Bandung: Alfabeta.
- Duun, N. William. 2010, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Penerjemah: Samodra Wibawa, dkk., Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011, Agile Governance: Menuju Layanan Publik yang Prima, Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, Nur., Nurmayanti, Dede Risma, dan Nugroho, Riant. 2018, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat, Jurnal Kebijakan Pemerintahan, ISSN: 2599-3534, Volume 1 Nomor 2, November 2018.
- Holmqvist, M., & Pessi, K. 2016, Agility through Scenario Development and Continuous Implementation: A Global After Market Logistics Case. *Eur. J. Inform. Syst.* 15 (2), 146–158.
- Huang, P.Y., Pan, S.L., & Ouyang, T.H. 2014, Developing Information Processing Capability for Operational Agility: Implications from a Chinese Manufacturer, *Eur. J. Inform. Syst.* 23 (4), 462–480.
- <https://docplayer.info/198550555-Kesiapan-indonesia-menuju-agile-governance-indonesia-s-readiness-towards-agile-governance.html> pada tanggal 17 Maret 2021.
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik.

- Luna, A.J.H.de O., Kruchten, P., & Moura, H.P. de. 2015, Agile Governance Theory: Conceptual Development. In D.M.G. Sakata (Ed.), 12th International Conference on Management of Technology and Information Systems. São Paulo: FEA-USP.
- Munandar, Idis Imam. 2019, “Kebijakan Dana Desa dan Konflik Sosial: Studi Kasus di Sungai Tabik Kalimantan Selatan”, *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik (JAKPP)*, ISSN: 24606162, Volume 5, Nomor 2, 2019.
- Putri Z, Eka. 2020, “Agile Government dalam Mewujudkan Birokrasi yang Berkelas Dunia”, *Spirit Publik*, Volume 15, Hal. 78-86.
- Purwanto, Erwan Agus. 2019, Kebijakan Publik yang Agile dan Inovatif dalam Memenangkan Persaingan di Era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous), diakses dari <https://fisipol.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1056/2019/12/Pidato-GB-Erwan-Agus-Purwanto-23-Des-2019-Cetak.pdf> pada tanggal 17 Maret 2021.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Vernanda, Rengga. 2019. Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance diakses dari Muhammad Firmansyah. 2020. Agile Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik Propartif diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--agile-governance-dalam-perspektif-pelayanan-publik-propartif> pada tanggal 17 Maret 2021.