**KONSISTENSI PELAYANAN PUBLIK DI NKRI**

Oleh : Alexius Sunaryo

Email : alyu1305@gmail.com

*ABSTRACT*

*Public services in Indonesia, oriented towards the State's objectives, are contained in the opening of the 1945 Constitution, especially in the fourth century. The operationalization of the formulation of Alenia IV, also systematically arranged into the Vision, Mission, Public Service Strategy. The formulation of the concept guideline to the operation of public services has also used the ideal service principles. The revised guidelines for public services are carried out fundamentally through bureaucratic reform. Because the rate of development of science and technology is faster than the development of the quality of human resources, resulting in the implementation of public services seems problematic. The final path that is balanced and fair, is when the political elite as public policy makers, behave and behave in a race to do good without worldly rewards.*

*Keywords: Bureaucratic, Reform,Policy, Service, Public.*

**ABSTRAK**

Pelayanan Publik di Indonesia, berorientasi pada tujuan Negara, yang termuat dalam pembukanaan UUD1945 terutama pada alenia ke IV. Operasionalisasi rumusan alenia ke IV, juga tersusun sistematis ke dalam Visi, Misi, Strategi Pelayanan Publik. Perumusan pedoman Konsep sampai operasional pelayanan publik juga telah menggunakan prisip-prinsip pelayanan yang ideal. Revisi pedoman pelayanan publik justru dilakukan secara fundamental melalui reformasi birokrasi. Karena laju perkembangan IPTEKS yang lebih cepat dari perkembangan kualitas SDM, mengakibatkan implementasi pelayanan publik seakan bermasalah. Jalan akhir yang imbang dan wajar, adalah bila elit politik sebagai pembuat kebijakan publik, bersikap dan berperilkaku berlomba berbuat kebaikan yang tanpa imbalan yang sifatnya duniawi.

Kata kunci : Reformasi, Birokrasi, Kebijakan, Pelayanan, Publik.

1. **Pendahuluan**

“Rawat Kebangsaan di Revolusi Industri 4.0, demikian inti pengarahan yang bijak Presiden Joko Widodo, di pidato beliau dalam sambutan peringatan Hari Lahir ke 93 Nahdlatul Ulama (NU) di Jakarta, kanis, 31 Januari 2019”**[[1]](#footnote-1)** semakin jelas dan terang benderang serta semakin menegaskan komitmen beliau, sebagai pemegang tampuk pelaksana pemerintahan negara kini dan lima tahun ke depan, ke arah meningkatkan kwalitas dan kwantitas pelayanan umum pemerintahan negara, kepada seluruh anggota masyarakat sebagai rakyatnya, semakin baik.

Dari pola pikir makro yang dikemukakan Presiden tersebut, seharusnya mutlak di tangkap-operasionalkan dalam hal pelayanan pemerintahan negara pada rakyatnya, sebagai dan menjadi kunci, wadah serta isi kebijakan yang akan dihasilkan oleh bersinerginya seluruh komponen kekuasaan negara, teristimewa pada tiga komponen utama, yaitu : komponen bidang legislatif, komponen bidang eksekutif dan komponen bidang yudikatif, menjadikan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia semakin kuat. Sekali lagi bahwa bila semua komponen, kekuasaan tiga bidang tersebut, sekonsep dan seperjuangan, sehingga semua komponen bersinergi menjamin, terealisirnya pelayanan publik yang tepat : sederhana, mudah, murah dan manfaat. Hal ini selaras dengan kebijakan tentang penerapan ideologi negara yang menetapkan falsafah dasar Pancasila sebagai ideologi yang terbuka, yang sangat tepat dari pendekatan metodologi ilmiah dan juga sangat tepat dari pendekatan komunikasi politik.

Keterbukaan, dari pendekatan metodologi ilmiah, mensyaratkan adanya kontrol yang berupa pemikiran kritis, berbentuk kritik dan saran yang membangun demi dan sebagai jalan keluar pemecahan masalah, sehingga semakin menampung aspirasi sesuai jamannya. “Kalau pemecahan masalah itu tahan terhadap kritik, maka pemecahan itu bisa diterima secara sementara, terutama sekali, sebagai sesuatu yang bermanfaat untuk dikritik dan didiskusikan lebih lanjut. Dengan demikian, metode pengetahuan merupakan suatu upaya sementara untuk memecahkan persoalan; melalui dugaan-dugaan yang dikontrol oleh kritik yang keras.” **[[2]](#footnote-2)** Dengan demikian semakin banyak kritik tajam dan membangun, kritik tajam itu merupakan salah satu keberhasilan pemerintah dan masyarakat, dalam meningkatkan sinergi pastisipasi dalam pembangunan yang semakin lebih baik. Dapat digambar secara ringkas bahwa pemikiran metodologis yang penting memberi kebijakan evaluatif dan berfikir positif, bahwa kita bisa belajar dari kesalahan sendiri, karena di dalam setiap kesalahan yang mungkin kelihatannya sangat sederhana, tercakup di dalamnya kegagalan untuk berbuat sesuai dengan standart kebenaran yang obyektif, yang menjadi patokan pemikiran kita.

Demikian hal keterbukaan ideologi terbuka kita, juga semakin jelas dan operasional dari pendekatan komunikasi politik. Dengan kebijakan itu mempermudah pemerintah dalam melangkah mewujud-nyatakan apa yang di konsepkan dalam ideologi kesejahteraan sosial yang merata, adil dan beradab bagi seluruh anggota masyarakat di Negara Kesatuan Republik Indonesia, tidak hanya menjadi isapan jempol saja, tetapi nyata dirasakan rakyat. Karena,

Sifat terbuka dari ideologi sistem politik demokrasi, memungkinkan dan bahkan menghendaki komunikasi politik mengembangkan dialog yang wajar dan sehat, dua arah atau timbal balik, baik secara vertikal maupun horisontal. Semua orang atau pihak berhak mengembangkan pemikiran yang relevan tentang ideologi bersama mereka dan oleh karena itu, semua sama-sama memilikinya. Melalui itu dari generasi ke generasi kecintaan dan keyakinan mereka terhadap ideoogi bersamanya, menjadi makin mendalam. **[[3]](#footnote-3)**

Untuk sampai pada kondisi yang demikian operasional dimaksud, diperlukan langkah strategis dan sistematis, melalui langkah : *pertama*, langkah sosialisasi agar mengerti dan memahami ajaran yang terkandung dalam nilai-nilai ajaran filsafat pancasila; *kedua*, langkah pendampingan pemberdayaan dalam praktek memahami dan menghayati ajaran yang terkandung dalam nilai-nilai ajaran filsafat pancasila; dan yang ketiga, monitoring, evaluasi dan pengendalian dalam pengamalan ajaran yang terkandung dalam nilai-nilai ajaran filsafat pancasila; sehingga terhindar dari kesalah-pahaman dalam praktek kehidupan di masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara. Bila sudah demikian baik dan kondusif, kondisi demikian dapat disebut sebagai Ideologi yang telah membudaya. Ideologi yang membudaya, maka :

1. “Ia hadir, hidup dan dipraktekan dalam keluarga, di sekolah-sekolah, dalam pergaulan sehari-hari, di organisi dan lembaga-lembaga politik, kemasyarakatan dan profesi. Pendek kata di semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
2. Ia hadir, hidup dan diamalkan dalam seluruh jaringan struktur yang terkandung dalam sistem politik, pada tiap bagiannya dan pada keseluruhan sistem politik demokrasi itu. [[4]](#footnote-4)

Untuk mencapai situasi, kondisi, domisili, toleransi saja ternyata masih harus kerja keras, apalagi pembudayaan atau membumikan pandangan hidup bangsa Indonesia, sebagaimana ajaran Pancasila, memang masih benar benar perjuangan untuk bekerja keras, terarah dan di monitor serta dievaluasi setiap hari seakan tiada henti. Karena ternyata ditengah konsep bijak Presiden Jokowi, masih banyak ditemui bukti pelayanan umum oleh aparat pemerintah negara, justru ada yang mendapatkan kesan yang kurang menggembirakan, yaitu adanya: “Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia. Selain persoalan penundaan pelayanan publik dan pungli, penyalahgunaan wewenang juga menjadi masalah pelayanan publik di daerah. Penyalahgunaan kewenangan membuat masyarakat merogoh uang untuk mempercepat proses administrasi dalam layanan publik antara lain saat mengurus layanan KTP” **[[5]](#footnote-5)**Benarkah demikian ? mari kita lihat dan analisis dari konsep kebijakan dasarnya pelayanan umum yang seharusnya seperti apa, dan implementasi dari kebijakan dasar pelayanan umum seperti apa, baru akan dapat kita gambarkan konsisi pelayanan umum di NKRI yang senyatanya.

1. **Kebijakan Dasar Pelayanan Publik/Umum NKRI**

Kebijakan Dasar Pelayanan Umum, termasuk dalam ranah “kebijakan publik” yang ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat bangsa, di rencana dan di implementasikan oleh Aparatur Negara. Aparatur negara, adalah keseluruhan pejabat pemerintahan negara, yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang bersih, berwibawa, dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan nasional, serta senantiasa setia mengabdi kepada : kepentingan, nilai-nilai, dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, yang kewajiban utama dan umumnya, dimulai dengan menentukan kebijakan publik.

Kebijakan Dasar Pelayanan Umum, termasuk dalam ranah “kebijakan publik” yang di definisikan, sebagai :

... keputusan politik yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah. Karena itu, karakteristik khusus dari kebijakan publik adalah bahwa keputusan politik dirumuskan oleh apa yang disebut David Easton (1965:212) sebagai otoritas dalam sistem politik, yaitu : para senior, kepala tertinggi, eksekutif, legislatif, para hakim, administrator, penasehat, para raja, dan sebagainya. Easton mengatakan bahwa mereka-mereka yang berotoritas dalam sistem politik dalam rangka memformulasikan kebijakan publik itu, adalah : orang-orang yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada satu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan dikemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu. **[[6]](#footnote-6)**

Dengan demikian logika struktural serialis dari konsep David Easton tersebut dapat dipersingkat dengan Kebijakan Publik sebagai kebijak umum; kebijakan umum di jabarkan ke dalam beberapa kebijakan operasional, antara lain turun menjadi kebijakan pelayanan publik/umum. Di Indonesia, pelayanan publik, jelas semakin diupayakan secara terstruktur sistematis masif. Dalam “Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mengamanatkan bahwa salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing”.**[[7]](#footnote-7)** Hal ini menunjukkan keseriusan pemerintahan negara dalam mewujudkan dan memberikan manfaat terhadap salah satu aspek kemerdekaan, yaitu mewujudkan pemerintahan yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan kepada dan tercapai tingkat kepuasan masyarakat yang semakin tinggi.

Untuk semakin dapat dirasakan oleh masyarakat luas, pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, maka kemudian dibuatlah panduan-panduan konsep dan operasional perencanaan, yang mengatur dan berisi tentang : tujuan, serta sistem dan prosedur pelayanan yang dibuat oleh dan dari pemerintah, serta untuk mencapai tujuan pelayanan umum, yang diharapkan memenuhi standart minimal, dan menjadikan masyarakat memiliki rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya, dari dan oleh pihak pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dimaksud. Berbagai hal dimaksud, terangkum dan di rumuskan dalam VISI, MISI, STANDART, dan STRATEGI Pelayanan publik, sebagai berikut :

1. **Visi Pelayanan Publik NKRI**

Indonesia sebagai sebuah negara yang meredeka, mengalami berbagai dinamika proses perubahan kebijakan dalam usaha untuk semakin meningkat-kembangkan berbagai kegiatan pelayanan publik di berbagai wilayah negara kesetuan republik Indonesia, yang menacu pada satu visi besar terbaru, yaitu : **VISI REFORMASI BIROKRASI** “Menjadi Pemerintah Kelas Dunia Tahun 2025” **[[8]](#footnote-8)**

Bagaimana perwujudan dari pemerintahan kelas dunia ini ?, tentu pelayanan publik yang dimaksudkan, menjadi sangat luas cakupannya, dan justru akan semakin menguatkan kuantitas dan kualitas pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat intern dan extern NKRI. Pelayanan Intern sampai pada pelayanan masyarakat terbawah, yaitu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa/kelurahan, bahkan pelayanan masyarakat dari dan oleh pengurus di tingkat ke RT/RW.an di akar rumput, untuk atau pada anggota masyarakat setempat, setara baik, cepat dan tepatnya dengan standart pelayanan kelas/taraf dunia internasional.

1. **Misi Pelayanan Publik NKRI**

**Searah dengan Visi Reformasi Birokrasi yang dicanangkan sebagai kebijakan** dasar **sebagai** panduan **untuk melaksanakan pelayanan dalam pemerintahan umum NKRI, maka visi nasional tersebut di jabarkan ke dalam garis besar rencana yang akan dilakukan untuk merealisir visi tersebut, yang dirumuskan dalam beberapa kebijakan dasar yang terumus dalam misi pemerintahan negara, yaitu :**

1. Membentuk/menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka Melakukan penataan dan penguatan-organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mind set dan culture set.
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik
3. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif
4. Mengelola sengketa administratif secara efektif dan efisien.**[[9]](#footnote-9)**

Dari misi yang berisi kebijakan dasar tersebut di atas, intisarinya adalah aparat pemerintahan negara berpolafikir dan berpolakerja membudayakan pelayanan publik sebagai sebuah sistem kerja seluruh aparat penyelenggaraan negara, dalam pengelolaan pelayanan pada masyarakat, mulai dari : perencanaan, pelaksanaan dan monitoring serta evaluasi dan berakhir dalam rangka menjamin pelayanan masyarakat yang cepat, bermanfaat, murah dan mudah. Hasil polapikir dan polakerja yang pertama, berupa perencanaan pelayanan publik, minimal akan terrepresetasi dalam aturan pokok yang disebut sebagai standar pelayanan publik, yang akan di kemukakan berikut ini.

1. **Standart Pelayanan Publik NKRI**

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam peyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

1. Waktu peyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

1. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

1. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

1. Sarana dan prasarana

Penyedian sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.[[10]](#footnote-10)

Standar pelayanan publik juga harus memenuhi “beberapa prinsip sebagai berikut:

1. **Kesederhanaan**

yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

1. **Kejelasan**

kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut: i) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. ii) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. iii) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

1. **Kepastian**

waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1. **Akurasi**

Maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

1. **Keamanan**

proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

1. **Tanggung jawab**

pempinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1. **Kelengkapan**

sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

1. **Kemudahan akses**

yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

1. **Kedisiplinan**

kesopanan dan keramahan, yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

1. **Kenyamanan**

lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. [[11]](#footnote-11)

Dari aturan baku dan prinsip pelayanan publik, maka dapat diintisarikan bahwa pelayanan publik, merupakan hal-hal dasar penting yang harus minimal dipersiapkan dan dilakukan untuk mencapai tujuan pelayanan publik mencapai titik ketepatan, meliputi **ketepatan** dalam :

* **Tujuan dan kegunaan.** Masyarakat pelanggan merasa puas atas hasil kualitas kerja aparat bidang pelayanan tersebut, karena telah memenuhi permintaan, yang akan sangat digunakan/bermanfaat untuk langkah dan tujuan yang lebih tinggi kegunaan/manfaat berikutnya. Tingkat kepuasan masyarakat pelanggan, juga karena :
* **Proses dan beaya pelayanan.** Masyarakat pelanggan puas, atas proses pelayanan yang dilakukan aparat, dimulai dengan sambutan penerimaan yang ramah dan santun, memberikan informasi singkat dan jelas mengenai proses dan beaya pelayanan, dan bila terpaksa menunggu, telah disediakan ruang tunggu yang nyaman.

1. **Strategi Pelayanan Publik NKRI**

Sekali lagi bahwa pelayanan publik, merupakan “segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat .“ **[[12]](#footnote-12)** Karena dilaksanakan dari dan oleh instansi pemerintah/negara, maka pelaksana pelayanan tersebut disebut sebagai aparatur negara. Aparatur Negara, adalah :

keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara, yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang bersih, berwibawa, dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangungan nasional serta senantiasa setia mengabdi kepada kepentingan, nilai-nilai, dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.**[[13]](#footnote-13)**

Aparatur negara ini, memiliki kejelasan tugas pokok dan fungsi yang kebijaksanaannya dijabarkan, antara lain ke arah, hal-hal sebagai berikut :

* + 1. Makin terwujudnya dukungan administrasi negara yang mampu menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan nasional
    2. Meningkatkan pelaksanaan fungsi lembaga tinggi negara, sesuai dengan amanat UUD 1945, dengan mengembangkan kerjasama yang serasi dan terbuka berdasarkan azas kekeluargaan serta didukung oleh sumber daya yang memadai.
    3. Mantabnya sistem pengawasan keuangan negara dan pembangunan nasional, baik pengawasan melekat maupun pengawasan fungsional, termasuk pengawasan oleh masyarakat secara terpadu dan konsisten, terutama dalam menegakkan disiplin aparatur pemerintah serta dalam menanggulangi penyalahgunaan wewenang dan bentuk penyelewengan lainnya, seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, kebocoran serta pemborosan kekayaan dan keuangan negara.
    4. Mantapnya koordinasi, kerjasama, dan kemampuan aparat pemerintah yang bertugas di daerah untuk lebih meningkatkan keserasian, kelancaran, effesiensi dan efektivitas serta keterpaduan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah. **[[14]](#footnote-14)**

Operasionalisasi dari kebijakan umum yang mendasari kejelasan tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan umum, harus menyadari dengan penuh bahwa :

Di era otonomi daerah dan globalisasi ekonomi, kita memerlukan birokrasi yang efesien, adaptif, dan responsif terhadap dinamika dan tuntutan masyarakat dalam suatu masyarakat demokratis. Suatu birokrasi dengan mental wirausaha bukan dalam pengertian “jualan”, tapi dalam pengertian mempunyai spirit kewirausahaan yang selalu menjaga kualitas layanan dan kapasitas untuk melakukan inovasi secara terus-menerus dengan meletakkan tanggungjawab tertinggi kepada masyarakat atau warga negara. [[15]](#footnote-15)

Jadi, birokrat yang berwatak, atau berspirit kewirausahaan, yang selalu menjaga kualitas layanan dan kapasitas untuk melakukan inovasi secara terus-menerus, dilakukan melalui pemilihan dan penerapan strategi pelayanan publik/umum, sebagai jaminan adanya kepastian proses layanan dilaksanakan dengan baik dan benar dan bagi penerima layanan dijamin adanya kepuasan atas produk yang diperlukan benar-benar dapat dipergunakan sebagaimana yang diperlukan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menunjukkan kepada pelanggan bahwa “kinerja pelayanan membuktikan : lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah dan lebih adil, lebih baik, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.”**[[16]](#footnote-16)** Maka proses penyusunan dan perumusan strategi pelayanan publik, melibatkan masyarakat dan atau stake holder lainnya, untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan, tercermin dalam rumusan strategi pelayanan publik yang tepat. Mendasarkan pada beberapa pertimbangan logika praktis bahwa :

Layanan publik, merupakan merupakan arena transaksi yang paling realistis dan intensif antara rakyat dan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan, merupakan bagian penting dari dari proses pembangunan partisipasi dan akuntabilitas publlik.

Kualitas layanan publik, juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjajaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara.

Konsep layanan prima yang merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas, menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik.**[[17]](#footnote-17)**

Oleh karena itu, rumusan strategi pelayanan publik yang dipilih adalah dengan menyelenggarakan “pelayanan terpadu satu atap/satu pintu” atau ***One Stope Service.*** Pemilihan kebijakan strategi pelayanan publik terpadu satu atap ini, diperkuat dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan terpadu satu pintu atau ***One Stope Service***, bertujuan untuk menyelenggarakan segala jenis pelayanan yang berorientasi pada pelayanan terbaik/prima. “Pelayanan prima sebagai strategi, adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi.” **[[18]](#footnote-18)** Ciri-ciri dimensi pelayanan Prima Terpadu Satu Pintu, adalah :

**Aparat Pemberi Layanan**, berorientasi pada keutamaan kompetensi SDM aparatur profesional/memiliki kompetensi, yang relevan dengan bidang layanan yang dikelola, kunci keberhasilannya.

Proses pemberian layanan menekankan pada transfaransi kinerja layanan yang : adil, kejelasan mekanisme kerja dan kesiapan petugas, ongkos terjangkau, prosedur sederhana; dan kepastian waktu penyelesaian layanan.

**Masyarakat Pengguna Layanan**, berorientasi pada kepuasan pengguna layanan dan sehingga pengguna layanan memiliki pemahaman dan reaktif terhadap gejala penyimpangan yang akan muncul di penyelenggaraan layanan tersebut.

***Stakeholder Representatif Independent,*** yang berfungsi sebagai pengawas, penyalur aspirasi berupa dukungan dan tuntutan, serta keluhan terhadap praktek pelayanan yang sekaligus sebagai saluran menejemen umpan balik, peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Jadi strategi pelayanan umum, dapat di rumuskan ringkasnya sebagai pemilihan cara-cara kerja yang tepat setiap langkah pelayanan, dimulai sejak langkah taraf konseptual sampai ke dalam realitas operasional ditingkat langkah pertama sampai di tingkat langkah akhir kegiatan, secara keseluruhan mengutamakan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Kepuasan pengguna layanan, adalah akumulasi rasa puas sejak sikap penyambutan yang sopan dan ramah, tingkat kejelasan sadar dan puas menunggu, karena sapras ruang tunggu yang memadahi, dan sangat puas karena kualitas hasil layanan yang tepat waktu, tepat beaya dan tepat manfaat, yang secara kesemuanya sesuai dengan keinginan pelanggan.

Hal yang mendukung realisasi kualitas pelayanan publik pemerintahan, adalah kesiapan : “Organisasi Kelembagaan, Sumber Daya Aparat, dan Sistem dan Prosedur Kerja “. **[[19]](#footnote-19)**

Di Organisasi Kelembagaan, maka mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi, menjabarkan struktur organisasi dan menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan yang berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Hal inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

Pada Sumber Daya Aparat, pemerintah mengelola dengan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki kompetensi dan spesifikasi yang diperlukan bidang pelayanan umum sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutase, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

Sistem dan Prosedur Kerja yang transfaran oleh sebuah lembaga / institusi / organisasi / bagian yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang khusus memberikan pelayanan pada masyarakat umum / publik, semakin menegaskan kesiapan untuk bekerja kerja dan kerja dengan baik dan penuh tanggungjawab sebagaimana diharapkan banyak pihak. Sistem dan Prosedur Kerja yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Upaya lain dalam meningkat-kembangkan pelayanan publik semakin baik adalah memanfaatkan [sistem informasi manajemen perizinan terpadu](https://www.gamatechno.com/smart-government/gtperizinan-sistem-informasi-perizinan/) guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Dalam era reformasi ini, pemerintahan negara oleh Presiden Joko Widodo, juga telah dicanangkan kebijakan strategis motivasi kerja, kerja dan kerja, yang melandasi setiap aparatur negara dan bersinergi dengan masyarakat rakyatnya, agar layanan umum oleh pemerintah pada rakyatnya dapat dirasakan sampai di tingkat kehidupan kesehariannya, sehingga tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan layanan pemerintah, merupakan salah satu indikasi kesejahteraan bagi masyarakat bangsa Indonesia, benar-benar dirasakan benarnya. Beberapa hal ushaha pemerintah dalam menghasilkan pelayanan umum tersaji dalam implementasi pelayanan publik, berikut di bawah ini.

1. **Implementasi Pelayanan Publik di NKRI**

“Adanya suatu dokumen yang memuat dan menjelaskan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dan standart pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang disebut sebagai Service Charter atau maklumat pelayanan publik”,**[[20]](#footnote-20)** membuktikan bahwa pemerintah semakin serius dan menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu pilar upaya mewujudkan kesejahteraan sosial yang berperi-kemanusiaan, berkeadilan yang beradab, sehingga semakin membuat anggota masyarakat yang dilayani semakin puas berdiam di NKRI, karena kebutuhan hidupnya diperhatikan dan dipenuhi dengan baik sesuai harkat kemanusiaannya.

Implementasi Pelayanan Publik, adalah “aktivitas mengubah rencana menjadi kenyataan.” **[[21]](#footnote-21)** Sedangkan Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan, adalah “Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”. **[[22]](#footnote-22)** Dengan demikian implementasi kebijakan menyangkut tiga (3) hal yaitu, pertama: adanya tujuan/sasaran rumusan kebijakan umum yang akan dicapai; kedua : adanya kegiatan/aktivitas ke arah pencapaian tujuan kebijakan umum yang sudah dirumuskan; dan yang ketiga : adanya hasil dari kegiatan, berupa barang atau jasa yang diperlukan oleh anggota masyarakat pemohon layanan. Jadi implementasi kebijakan publik, berupa suatu prose kegiatan yang dinamis pelaksannaan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Mengenai pelaksanaan/implementasi pelayanan publik, dapat dibedakan menjadi 2, yaitu, badan yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan fungsi layanan dan, pelaku layanan.

1. **Penanggungjawab fungsi layanan**. Penanggungjawab fungsi layanan umum di NKRI, adalah Pemerintah, selaku Badan Eksekutif yang menjalankan perintah sehari hari, berlandaskan pada UUD 1945, pada pembukaan alinea ke-4 tercantum tugas /kewajiban Pemerintah Indonesia (1) Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia (2) Memajukan kesejahteraan umum; (3) Mencerdaskan kehidupan bangsa, serta (4) Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial
2. **Pelaku layanan umum.** Pelaku layanan yang utama, dalam hal ini layanan sebagai salah satu fungsi Pemerintahan dalam rangka penyelenggara administrasi pemerintahan dilaksanakan oleh Korps Pegawai Republik Indonesia. **[[23]](#footnote-23)**

Dalam hal Implementasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penanggungjawab dan aparat pemerintah sebagai pelaksana, melakukan bentuk layanan secara lisan, layanan melalui tulisan dan layanan berbentuk perbuatan, sebagai berikut :

1. **Layanan Secara Lisan.**

Layanan denganlisan, dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS) bidang layanan infomasi dan bidang bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan dapat tepat sesuai yang diharapkan, maka layanan tersebut harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

* 1. Memahami permasalahan sesuai bidang tugas pokok dan fungsinya
  2. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan secara lancar.
  3. Bertingkah laku sopan dan ramah
  4. Jangan menimbulkan kesan pada tamu, tidak disiplin, dengan tidak bercanda/ngobrol walau agak sepi.
  5. Menolak dengan halus, tamu yang hanya ingin bercanda.**[[24]](#footnote-24)**

Sebagai contoh nyata layanan bentuk secara lisan yang sifatnya luas dan ditangani langsung oleh pemerintah pusat, dalam rangka memenuhi kebutuhan penjelasan suatu kebijakan yang diperlukan masyarakat luas, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat luas, sebagai contoh yang dilakukan pemerintah terhadap RUU Cipta Kerja, maka : “Meteri Kelautan dan Perikanan Edhy Prabowo menyatakan, pihaknya memulai dengan membuka komunikasi. Sejumlah peraturan yang dinilai memberatkan serta menyulitkan pelaku usaha sudah dievaluasi dan tinggal dilaporkan ke Presiden untuk selanjutnya diterbitkan”.**[[25]](#footnote-25)**

1. **Layanan Secara Tulisan**

Layanan dalam bentuk tulisan, merupakan layanan yang paling menonjol dari sisi jumlah dan dari perannya. Layanan ini terutama jarak jauh akan lebih efesien, karenna condong lebih murah. Untuk mengusahakan tingkat kepuasan layanannya, perlu diperhatikan sungguh-sungguh faktor kecepatan dan ketepatan dalam pengerjaan sampai selesai (pengetikan, penandatangan, dan pengiriman hasil kepada yang bersangkutan). Dapat dijelaskan bahwa :

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis, ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa raksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya. **[[26]](#footnote-26)**

Layanan bentuk tulisan ini secara riil berupa papan petunjuk, baik di jalan atau di tempat fasilitas umum, agar masyarakat segera mengetahui, apa dan dimana seseuatu yang diperlukan dapat dicapai dengan cepat dan tepat, termasuk petunjuk tertulis pemilihan cara yang ekonomis.

1. **Layanan Berbentuk Perbuatan.**

“Layanan bentuk perbuatan ini umumnya 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah kebawah, karenanya faktor penguasaan keahlian dan atau ketrampilan petugas sangatlah menentukan terhadap kepuasan hasil perbuatan pekerjaan”. **[[27]](#footnote-27)** Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak).

Sebagai contoh nyata layanan bentuk perbuatan yang sifatnya luas dan ditangani langsung oleh pemerintah pusat, dalam rangka memenuhi kebutuhan irigasi dan pencegahan bencana banjir, adalah berupa pembangunan bendungan:

**Pembangunan Bendungan di Bogor Masih Terkendala. BOGOR, KOMPAS-**Dua bendungan segera dibangun di Kabupaten Bogor untuk mencegah banjir di hilir dan untuk irigasi. Namun pembangunannya masih terkendala pembebasan lahan dan protes warga. Pembangunan dilakukan Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Citarum, Direktorat Jendral Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) serta Pemerintahan Kabupaten Bogor. **[[28]](#footnote-28)**

1. **Implementasi Pelayanan Publik Dan Partisipasi Masyarakat.**

Banyak reaksi atas terselenggaranya berbagai jenis pelayanan publik, di tingkat pemerintah atasan sampai ketingkat bawah, menggambarkan kepedulian yang berkembang di masyarakat ke arah kesadaran berbangsa dan bernegara semakin menggembirakan dilihat dari keberhasilan program pembangunan pemerintah dengan pendekatan pemberdayaan atau pembangunan berbasis pemberdayaan masyarakat.

Reaksi positif dari masyarakat terhadap konsep OMNIBUS LAW, misalnya mendapat berbagai tanggapan. Walaupun gaya bahasa dan subtansi berbeda dan bahkan seakan saling berlawanan, tetapi semua bermuara ke arah jalan yang baik dan meningkatkan eksistensi masyarakat yang semakin sejahtera, jauh dari persepsi untuk melanggar HAM. “Pelanggaran HAM tidak selalu terkait dengan kekerasan dan penyiksaan, tetapi pembatasan akses dan penghilangan hak warga atas lingkungan dan kehidupan yang layak juga merupakan bagian dari isu HAM. Kata Benni Kharisma Arrasuli Peneliti Pusham Unand.” **[[29]](#footnote-29)**

Praduga bersalah juga terjadi hanya karena suatu kebijakan belum dijelaskan terlebih dahulu, tetapi kemudian mendapat reaksi yang berlebihan. Sebagai contoh konkrit, seperti pemberitaan : “**Presiden Jokowi, Pesawat Sewaan, dan Virus Korona**. Dunia maya Indonesia heboh beberapa hari belakangan. Foto pesawat Boeing 777-300 ER yang tengah dicat dengan desain logo mirip pesawat kepresidenan Boeing Busines Jet-2 viral di media sosial. Istana kemudian dituding, diam-diam meembeli pesawat kepresidenan baru.” **[[30]](#footnote-30)** Reaksi berlebihan dan kemudian tanpa data valid, kemudian membentuk opini publik yang negativ, biasanya merupakan pekerjaan lawan politik, dalam rangka memperkuat atau meningkat kembangkan kewenangannya. Tetapi sebagian masyarakat sudah semakin sadar dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga sudah dapat bersikap yang wajar, dan benar.

Kedewasaan berbangsa dan bernegara juga ditampilkan oleh Koalisi Lembaga Swadaya Masyarakat untuk Perikanan dan Kelautan Berkelanjutan(KORAL), yang menyelenggarakan temu ilmiah diskusi tentang RUU Cipta Kerja. Hasilnya dimuat di harian umum Kompas, dengan judul dan subtansi materi diskusi sebagai berikut **:**

**PERIKANAN. Kebijakan Berpotensi Ancaman Keberlanjutan.** Diskusi digelar Koalisi Lembaga Swadaya Masyarakat untuk Perikanan dan Kelautan Berkelanjutan (KORAL), jakarta 3/3/2020.Pemerintah diminta mengedepankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, strategi perikanan berkelanjutan, dan keberpihakan kepada pelaku usaha kecil yang mendominasi sektor kelautan dan perikanan.Koordinator Nasional Destructive Fishing Wacth-Indonesia, Mohammad Abdi Suhufan, menyoroti RUU Cipta Kerja yang membuka keran masuknya investasi asing diperikanan tangkap. Sementara itu, rancangan revisi Peraturan menteri Kelautan dan Perikanan juga membuka izin bagi kapal asing yang bisa meminggirkan nelayan nasional.Direktur Enforcement Support and Stakeholder Patnership Indonesia Ocean Justice Initiative Fadilla Octaviani : menyebutkan, hasil analisis dan evaluasi Satgas 115 terhadap 1.132 kapal ikan buatan luar negeri tahun 2015 menunjukkan, seluruh terbukti melakukan pelanggaran operasional. Sebanyak 60-70 persen kapal itu dimiliki oleh pemodal asing. **[[31]](#footnote-31)**

Di Masyarakat Ilmiah juga memberi masukan dengan berbagai kritik konstruktif, melalui berbagai kajian, yang menyimpulkan tentang **RUU CIPTA KERJA.**

**Sejumlah Ketentuan (RUU CIPTA KERJA) Berpotensi Melanggar HAM.** Hasil kajian Pusat studi Hukum dan Hak Asasi Manusia(Pusham)Universitas Andalas (Unand) menunjukkan ada sejumlah pasal bermasalah yang terkait langsung dengan hak-hak masyarakat. Dihilangkannya pengaturan soal tanggung jawab pemegang izin usaha pemanfaatan hutan atas kebakaran hutan, yang merupakan perubahan atas pasal 49 UU Kehutanan, berpotensi melanggar hak masyarakat adat atau warga sekitar hutan. Begitu pula dihilangkannya izin analisis mengenai dampak lingkungan, yang merupakan perubahan pasal 104 UU Perindustrian, berpotensi melanggar hak warga atas lingkungan hidup yang sehat. Selain itu pengaturan pengupahan yang dilimpahkan kepada peraturan pemerintah, juga dinilai melemahkan perlindungan terhadap hak-hak pekerja yang selama ini dijamin UU.Ada pula potensi perlakukan diskriminasi kepada guru dan dosen lulusan perguruan tinggi dalam negeri harus memiliki sertifikat pendidik, sementara syarat yang sama tak diwajibkan untuk guru dan dosen lulusan perguruan tinggi luar negeri.[[32]](#footnote-32)

Sebagai bentuk evaluasi atas kinerja pelayanan publik yang dilakukan pemerintah pada rakyatnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya, sekaligus menunjukkan exsistensi kelembagaan secara umum yang dikerjakan oleh Ombudsman RI, menyatakan bahwa Pelayanan Publik Masih Lambat**.**

Lambatnya pelayanan publik mendominasi laporan kepada Ombudsman RI sepanjang 2019. Problem klasik yang terus berulang setiap tahun. Hal ini tidak berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya.Problemnya kali ini ada pada petugas yang berjaga di lini depan pelayanan. Sepanjang 2019, ORI menerima 7,903 laporan masyarakat. Urutan pertama, 33,62% (1.837)pengaduan bentuk malaadministrasi penundaan berlarut-larut mendominasi; sementara itu, urutan kedua, laporan terbanyak berupa penyimpangan prosedur sebanyak 28,97% (1.583 )pengaduan. Dan pelanggaran maladministrasi tidak memberikan layanan 17,7% (967)pengaduan.**[[33]](#footnote-33)**

1. **Penutup**
   1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah selama ini, semakin menunjukkan upaya menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan jaman, dengan berbagai upaya perbaikan pedoman kebijakan umum sampai ke aturan kebijakan tehnis .
   2. Munculnya permasalahan dalam operasionalisasi / implementasi kebijakan pelayanan publik, disebabkan oleh laju pertumbuhan IPTEKS yang lebih deras, dibandingkan dengan upaya dan ketersediaan SDM yang tertinggal dan terutama kebijakan pelayanan publik, sebagai sebuah keputusan politik yang sifatnya prakmatis sehingga labil.
   3. Untuk menempatkan pada posisi berimbang sehingga kebijakan pelayanan publik, linier dengan kebutuhan masyarakat, maka semakin banyak diperlukan eksistensi lembaga advokasi sosial politik, sosial ekonomi dan sosial budaya yang melindungi/mengadvokasi masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik yang tidak adil yang dilandasi oleh spiritualitas sosial religius, sehingga perjuangan elit politik perumus kebijakan publik, akan berperilaku berFASTABIGQULQOIROTH yang LILAHITA’ALA bahwa setiap elit politik menjadi berkat Allah bagi sesama Umat (=RACHMATANLILALAMIN) karena sadar sedarannya bahwa kita dari, oleh dan kembali kepada ALLAH (=INNA LILAHI WA INNA ILAHI ROJIUN)..... sehingga perilaku politiknya sopan searah dan sesuai dengan ajaranNYA.

**Daftar Pustaka**

Alfian, Komunikasi Politik dan Sistem Politik Indonesia, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1991

Budi Winarno, Prof.Drs....MA.PhD., Kebijakan Publik, CAPS, Yogyakarta, 2012

Christopher Lloyd (editor); Teori Sosial dan Praktek Politik, CV.Rajawali, Jakarta, 1986

Hardiyansyah, Dr. MSi., Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2011

Leo Agustino, Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Alfabeta, Bandung, 2012

Moenir, Drs. H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2015

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Nuansa, Bandung: 2009.

Zaenal Mukarom, Dr.H... M.Si., Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos.,M.Si., Manajemen Pelayanan Publik, Cv.Pustaka Setia, Bandung, 2015

BP-7 Pusat, Bahan Penataran P4 UUD.1945 & GBHN , BP-7 Pusat, Jakarta, 1993

<https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik>... Diakses, tgl.05/03/2020 jam 07.07.

<https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>, diakses kamis, 21/02/2020 jam 01.55 .

<https://eprints.umpo.ac.id/2637/2/BAB%20I.pdf>, 27/02/2020 jam 04.26

<https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/visi-misi>, 27/02/2020 jam 05.05.

<https://digilib.unila.ac.id/14234/17/BAB%20II.pdf> tgl.29/02/2020 jam 04.52.

Kompas, Jumat, 1 Februari 2020

Kompas, Sabtu, 2 Maret 2020

Kompas, Rabu 4 Maret 2020

1. ***Kompas***, Jumat, 1 Februari 2019 : 1, 11 [↑](#footnote-ref-1)
2. Christopher Lloyd (editor); ***Teori Sosial dan Praktek Politik***, CV.Rajawali, Jakarta, 1986 : 15. [↑](#footnote-ref-2)
3. Alfian, ***Komunikasi Politik dan Sistem Politik Indonesia***, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1991 : 12-13). [↑](#footnote-ref-3)
4. ***Ibid*.,** hal. 15 [↑](#footnote-ref-4)
5. [**https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr**](https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr)**,** diakses kamis, 21/02/2020 jam 01.55 . [↑](#footnote-ref-5)
6. Leo Agustino, ***Dasar-Dasar Kebijakan Publik***, Alfabeta, Bandung, 2012 : 8 [↑](#footnote-ref-6)
7. Diakses dari : <http://eprints.umpo.ac.id/2637/2/BAB%20I.pdf>, 27/02/2020 jam 04.26. [↑](#footnote-ref-7)
8. Diakses dari : <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/visi-misi>, 27/02/2020 jam 05.05. [↑](#footnote-ref-8)
9. ***Ibid***. [↑](#footnote-ref-9)
10. Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad.***Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik****. Nuansa*, *Bandung:* 2009:103*.* [↑](#footnote-ref-10)
11. **diakses tgl.29/02/2020 jam 04.52.dari** [**http://digilib.unila.ac.id/14234/17/BAB%20II.pdf**](http://digilib.unila.ac.id/14234/17/BAB%20II.pdf) [↑](#footnote-ref-11)
12. *Dr.H.Zaenal Mukarom, M.Si., Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos.,M.Si.,* ***Manajemen Pelayanan Publik,*** *Cv.Pustaka Setia, Bandung, 2015 : 106* [↑](#footnote-ref-12)
13. BP-7 Pusat, ***Bahan Penataran P4 UUD.1945 & GBHN*** , BP-7 Pusat, Jakarta, 1993 : 245 [↑](#footnote-ref-13)
14. ***Ibid.*** [↑](#footnote-ref-14)
15. Prof.Drs.Budi Winarno, MA.PhD., ***Kebijakan Publik***, CAPS, Yogyakarta, 2012 : 401 [↑](#footnote-ref-15)
16. Dr.Hardiyansyah, MSi., ***Kualitas Pelayanan Publik***, Gava Media, Yogyakarta, 2011 : *95* [↑](#footnote-ref-16)
17. ***Ibid****. :* 87 [↑](#footnote-ref-17)
18. ***Ibid****. : 9*8 [↑](#footnote-ref-18)
19. Diakses, tgl.05/03/2020 jam 07.07. dari : https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik... [↑](#footnote-ref-19)
20. Dr.Hardiyansyah, MSi., ***opcit.*** Hal.29. [↑](#footnote-ref-20)
21. Drs. H.A.S. Moenir, ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***, Bumi Aksara, Jakarta, 2015 : 164. [↑](#footnote-ref-21)
22. Leo Agustino, ***opcit***., h 139. [↑](#footnote-ref-22)
23. Drs. H.A.S. Moenir, ***opcit***., h.186. [↑](#footnote-ref-23)
24. Drs. H.A.S. Moenir, ***ibid,***, h.191 [↑](#footnote-ref-24)
25. ***Kompas*,** Rabu 4 Maret 2020, hal.14 Kolom 6 [↑](#footnote-ref-25)
26. Drs. H.A.S. Moenir, ***ibid,***, h.193 [↑](#footnote-ref-26)
27. Drs. H.A.S. Moenir, ***ibid,***, h.195 [↑](#footnote-ref-27)
28. ***Kompas*,** minggu 1 Maret 2020, hal.7 Kolom 1-4 [↑](#footnote-ref-28)
29. ***Kompas*,** Senin 2 Maret 2020, hal.2 Kolom 1- 4 [↑](#footnote-ref-29)
30. ***Kompas,*** minggu 1 Maret 2020, hal.2 Kolom 1-7 [↑](#footnote-ref-30)
31. ***Kompas*,** Rabu 4 Maret 2020, hal.14 Kolom 6 [↑](#footnote-ref-31)
32. ***Kompas*,** Senin 2 Maret 2020, hal.2 Kolom 1- 4 [↑](#footnote-ref-32)
33. ***Kompas*,** Rabu, 4 Maret 2020, hal.2 Kolom 1 - 4 [↑](#footnote-ref-33)