

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PASCA REFORMASI DALAM TINJAUAN SOSIOLOGI

Frendly Albertus<sup>1\*</sup>, Wesley Liano Hutasoit<sup>2</sup>, Silvester Floresda Hingan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

\*Email: frendly@untag-smd.ac.id

### ABSTRAK

Sejak peristiwa reformasi tahun 1998, perubahan sistem pelayanan publik telah menjadi tujuan pokok saat krisis melanda ekonomi dan politik. Tetapi justru reformasi dalam pelayanan publik masih jauh dari harapan dibandingkan terhadap penegakan reformasi dalam bidang lainnya, seperti politik dan hukum. Masyarakat yang juga sebagai subyek dalam proses pelayanan publik kepada proses birokrasi administrasi publik juga melakukan upaya perbaikan. Dalam penelitian ini mencoba memberikan gambaran-gambaran awal tentang analisis pelayanan publik pasca reformasi dalam tinjauan Sosiologi.

**Kata Kunci:** Pelayanan; Publik; Reformasi; Sosiologi.

### PENDAHULUAN

Peristiwa reformasi di Indonesia pada tahun 1998 terjadi karena inginnya perubahan dalam kebijakan pemerintahan dari yang sebelumnya bersifat sentralisasi menjadi desentralisasi. Hal ini ditunjukkan ketika pemerintah presiden B.J Habibie merombak berbagai macam regulasi, termasuk pelayanan publik. Sejak reformasi digulirkan, tuntutan untuk merekonstruksi tatanan pelayanan publik menjadi tujuan bersama dalam mengatasi krisis saat itu. Akan tetapi justru perbaikan pelayanan publik masih tertinggal jauh dibandingkan dengan reformasi dalam bidang lainnya, seperti politik dan hukum. Dilihat dalam tinjauan historis, perjalanan Negara Indonesia dalam membenahi diri sampai bergulirnya peristiwa reformasi 1998 sebenarnya cukup panjang dan banyak mengalami pengorbanan.

Dalam kepemimpinan presiden Soekarno (orde lama) dan presiden Soeharto (orde baru), keberadaan birokrasi dalam pelayanan publik disalahgunakan oleh penguasa otokratik, yang pada akhirnya birokrasi menjadi “kendaraan” untuk tetap melegitimasi kekuatan serta kekuasaan politik. Walaupun bangsa ini sudah masuk dalam ekologi kebebasan, seiring dengan perkembangannya, sistem, sifat maupun karakteristik dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat juga mengalami perubahan yang cukup berarti. Evaluasi, perbaikan, serta perubahan terus dilakukan saat pergantian rezim. Pemerintah pun merancang, membuat lalu mengimplementasikan kebijakan-

kebijakan yang dibuatnya untuk keperluan serta kepentingan masyarakat.

Semangat otonomi daerah pasca reformasi 1998 pada dasarnya ditujukan untuk mengembangkan daerah di Indonesia yang masih luas dan memberi kesempatan kepada masing-masing daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal dan sekaligus pada aspek-aspek vital yang lain.

Fakta menunjukkan untuk memprioritaskan bentuk pelayanan publik tidak hanya berdasarkan dari aspek birokratik politik, tetapi karena ada kepentingan yang lain. Pada suatu daerah miskin yang memiliki sumber daya yang rendah seharusnya mengedepankan aspek pelayanan sektor bidang pendidikan dan kesehatan. Pada kenyatannya malah berfokus pada anggaran dan mengembangkan birokrasi untuk memasukan kas daerah.

Jumlah warga masyarakat yang masih sering merasa dipersulit dalam bingkai birokrasi pada saat proses pelayanan publik. Masih ada konsep seperti ini, jika ingin urusannya lancar serta cepat maka masyarakat bisa secara diam-diam memberikan uang, bahkan ada beberapa oknum pelayan (pegawai) yang menawarkan hal seperti itu. Berbanding terbalik dengan motto atau slogan yang biasanya terpampang besar dan jelas terbaca dalam kantor pelayanan publik, yaitu anti pungli, dilarang memberi bayaran dan lain sebagainya. Tapi dalam fakta di lapangan performa pelayanan publik yang dipraktikkan oleh aparat pemerintah masih ditemukan masalah yang mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat relative berkurang.

Pemerintah masih belum bisa menyelenggarakan pelayanan dan kebijakan publik dengan optimal, yaitu masih rendahnya kemudahan aturan akses dalam berbagai jenis pelayanan publik di daerah. Terlebih bagi sebagian masyarakat kurang mampu dalam mengakses pelayanan bidang pendidikan, kesehatan dan modal usaha masih sangat sulit untuk dijalankan dewasa ini. Untuk masyarakat miskin bermacam bentuk pelayanan menjadi salah satu cara untuk mendapatkan kesejahteraan sosial bagi mereka sehingga bisa keluar dari zona kemiskinan.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan data kualitatif. Menurut Sugiyono, "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih independen tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel lain".

Metode deskriptif dalam penelitian ini menggunakan penelitian yang dilakukan dengan cara menguraikan sifat-sifat dan keadaan yang sebenarnya dari suatu kajian dalam objek yang ingin diteliti. Data-data kualitatif pada penelitian menggunakan data sekunder yang dihimpun dari berbagai sumber, berdasarkan cara-cara untuk melihat proses suatu objek penelitian. Data semacam ini lebih melihat kepada proses pendalaman dari pada hasil. Karena didasarkan pada deskripsi proses dan bukan pada perhitungan angka statistik.

Dalam laporan riset ini juga memakai pendekatan kajian pustaka yang bersifat kontekstual, sehingga muncul gagasan-gagasan peneliti dan didapatkan intisari pokok yang berasal dari referensi-referensi lainnya.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Reformasi total yang dilakukan oleh mahasiswa melahirkan pergeseran paradigma, khususnya dalam pelayanan publik. elaksanaan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya pelayanan publik akan menjamin pelayanan yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Bisa diperjelas, bahwa pelayanan publik merupakan parameter untuk mengetahui kualitas dalam penyelenggaraan yang menjadi dasar prioritas kewenangan yang bersifat wajib. Lalu dikaitkan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: bidang kesehatan, pendidikan, air

minum, perumahan dan lain- lain (Sarundajang, 2003:168).

Memang sifatnya pelayanan publik adalah wajib dilaksanakan oleh pemerintah, tapi pemerintah bisa memperbaiki, mengevaluasi, mengembangkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UU nomor 25 tahun 2009.

Pasca Reformasi, kualitas pelayanan publik selalu dimonitor, dievaluasi serta mengalami perbaikan sistem yang sifatnya minimalis, sehingga memudahkan masyarakat. Dari suatu pelayanan publik yang mudah dapat dinilai bahwa model pelayanan pasca reformasi 1998 mengalami kemajuan yang signifikan. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan terhindar dari unsur korupsi. Pemahaman tentang pelayanan publik sebelum terjadinya reformasi, persyaratan administrasi dari suatu pelayanan sangat menyulitkan masyarakat dalam menjalani proses tersebut. Maka dari itu, standar teknis merupakan faktor pendukung untuk mencapai pelayanan publik yang memihak untuk kebaikan serta kepentingan masyarakat. Boleh dikatakan, pentingnya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat adalah: *pertama*, pelayanan publik harusnya bermanfaat secara sosiologis sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu sistem pelayanan publik. *Kedua*, pelayanan publik yang terukur dan terarah dapat dijadikan fondasi dalam menentukan arah kinerja berbasis manajemen kinerja. *Ketiga*, dengan adanya pelayanan publik yang baik akan memperjelas tugas pokok pemerintah dan akan menumbuhkan respon masyarakat dalam menyikapi dalam terjadinya proses pelayanan publik. *Keempat*, adanya pelayanan publik yang terstandart akan dapat membantu pemerintah daerah dalam mengevaluasi aturan dan kebutuhan layanan masyarakat yang dibutuhkan. Kemudahan proses layanan akan membantu masyarakat dalam menentukan proses pelayanan untuk mengelola arah kebijakan berikutnya.

Dalam studi Pelayanan Publik telah memiliki banyak pengembangan dalam riset kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik. Mengambil contoh pada negara lain adalah kebijakan yang disebut dengan *Citizen Charter*. *Citizen Charter* (piagam warga) pertama kali diperkenalkan di Inggris pada era Perdana Menteri Margareth Thatcher (periode 1979 – 1990). Pada awalnya CC adalah merupakan dokumen pemerintah yang di dalamnya terdapat

hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang memang ditujukan kepada masyarakat dan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam perkembangannya, keputusan pemerintah tersebut juga ada menyebutkan sejumlah hukuman. Apabila pihak pemerintah yang juga melakukan proses pelayanan publik tidak dapat memenuhi tugas serta kewajibannya maka masyarakat dapat mengadu dan melaporkan pelanggaran tersebut pada pihak yang berwajib untuk dilakukan penyelidikan. Bila dibandingkan pada perkembangan konsep dan teori manajemen strategis publik, CC bisa dibuat dalam bentuk visi dan misi organisasi untuk menyelenggarakan pelayanan. Visi dan misi tersebut dapat berguna untuk menciptakan pelayanan organisasi yang memprioritaskan pada kebutuhan masyarakat. Untuk mensosialisasikan program piagam warga ini, di negara Inggris juga dibuat logo khusus piagam warga / *Citizens Charter* (Ratminto, 2006:305).

Dalam "*Citizens Charter*", (Piagam warga tentang Standar pelayanan publik) kepentingan dalam makna sosiologis ditempatkan pada posisi yang utama. "*Citizens Charter*" adalah terobosan dalam pendekatan untuk melakukan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang mengutamakan masyarakat dalam menggunakan jenis layanan sebagai sentra atensi. Ada beberapa alasan urgensi yang mendasari perlunya diadakan "*Citizens Charter*" dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. *Pertama*, "*Citizens Charter*" dibutuhkan dalam memberikan waktu yang tepat dalam proses pelayanan yang meliputi momen waktu, biaya, prosedur, dan prosedur pelayanan. *Kedua*, "*Citizens Charter*" dapat menginformasikan tentang hak-hak serta kewajiban masyarakat dalam menggunakan jasa layanan publik ketika proses keseluruhan penyelenggaraan publik dapat dilaksanakan memakai standar operasional prosedur yang telah disepakati bersama. *Ketiga*, "*Citizens Charter*" membuka akses yang sangat mudah bagi masyarakat dalam menggunakan layanan publik untuk mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan dalam pelayanan publik. *Keempat*, "*Citizens Charter*" dapat memberikan kualitas mutu manajemen pelayanan organisasi untuk memperbaiki dan mengembangkan bentuk penyelenggaraan pelayanan public yang ada. *Kelima*, "*Citizens Charter*" sangat dibutuhkan oleh pemerintah, karena sebagai pihak yang memberi jasa pelayanan publik juga dapat

melihat serta memeriksa aspek-aspek kebutuhan dan suara keluhan dari masyarakat.

Disamping pelembagaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kedepan, nampaknya tetap dibutuhkan adanya reformasi birokrasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Mauk : "*we need to change the culture of public administration organizations; ...slowness turn to quicknes, top down approach to a bootom up philosophy, beraucracy turn to neigbohoods, bigness to smallness*"

Dalam proses integrasi pelayanan publik atau organisasi pemerintah yang pada tahap pertamanya sebelum peristiwa reformasi 1998 sudah dibuat pola yang mengakibatkan temporari pelayanan publik yang dinilai belum efektif dan efisien, serta merugikan masyarakat, kesigapan dan kaku pada peraturan biorkrasi. Pada wilayah sosiologis sudah sulit untuk diterima oleh masyarakat yang sangat memerlukan pelayanan publik yang cepat, efisien, tepat waktu, dan mudah. Ketika memasuki era digitalisasi yang massif, serba cepat dan kompetitif, diharuskan pelayanan yang mengedepankan aspek akuntabilitas dan professional. Sehingga tepat dari pemerintah yang dijadikan sebagai pelaksana pelayanan public merupakan suatu kewajiba untuk bisa menyesuaikan dalam ruang ekologi organisasi yang mengedepankan azas-azas humanis.

Upaya adanya reformasi birokrasi yang aktif dilakukan setelah tahun 1998, tentu saja masuk wilayah organistatoris yang sangat lebar dan melingkupi sistem-sistem yang komprehensif. Kebijakan reformasi administrasi publik wajib dilakukan. Mengingat untuk selalu memonitoring berbagai sudut pandang kajian. Tidak hanya di wilayah sempit dan berkuat pada ruang-ruang yang menjadi sasaran pada tujuan birokrasi. Akan tetapi juga aspek-aspek '*attitudinal*' dan '*behavioral*' (sikap mental, moral aparat dan budaya pelayanan). Masih banyak aparat pelayanan yang bekerja dengan mentalitas yang mengarah hanya untuk memenuhi perintah atasan, petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis,serta rutinitas yang sifatnya semu. Seharusnya tidak ada lagi pemahaman seperti itu, wajib untuk memberi kemampuan, kemauan, semangat berkompetensi untuk mengembangkan diri serta menuju ke mentalitas kerja, yang bekerja dengan penuh kreativitas, dinamis, selalu ingin maju dan mencapai prestasi yang paling tinggi.

## KESIMPULAN

Reformasi dalam pelayanan publik wajib untuk dimonitoring, agar dapat dievaluasi dan diperbaiki untuk menjadi lebih baik. Sistem penghargaan dan sanksi hendaknya dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten dalam konteks penegakan reformasi pelayanan publik. Wajib dilakukan untuk membuat pelayanan publik sebagai langkah awal untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam menjawab harapan serta keinginan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik yang baik.

Masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus yang mempunyai otoritas dalam memonitoring sistem pelayanan publik serta mampu mengkritisi dalam melihat proses pelayanan publik yang diberikan oleh para aparat pelayanan, juga dibutuhkan adanya loyalitas masyarakat untuk aktif terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Yaitu dengan cara memberi saran dan kritik, juga diperbolehkan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul, W. S, 2007. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [2] Kridawati S. 2011. *Realitas Kebijakan Publik*, Malang: Intrans Publishing.
- [3] Nugroho, R. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- [4] Prasojo, E.. 2015. *Revolusi Mental Birokrasi*, Jakarta: Kompas Press.
- [5] Rozaki, A. 2005. *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*. Yogyakarta: IRE PRESS.
- [6] Sudarmo. 2011. *Isu-Isu Administrasi Publik Dalam Perspektif Governance*. Surakarta: Smart Media.
- [7] Mauk, T. 2004. *Matinya Birokrasi*, Semarang: Puskodak FISIP UNDIP.
- [8] Muhid A., M. Hadi, A. Fanani, A. Arifin, and A. Hanif, 2019 "The Effect of Hate Speech Exposure on Religious Intolerance Among Indonesian Muslim Teenagers.