PELAYANAN PEMERINTAHAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

by Khairul Rahman

Submission date: 01-Feb-2023 03:05PM (UTC+0700)
Submission ID: 2003959411
File name: 2._PELAYANAN_PEMERINTAHAN_YANG_BERTANGGUNG_JAWAB.pdf (233.73K)
Word count: 3877
Character count: 26681

PELAYANAN PEMERINTAHAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

Abstract

The demands of services that priority the needs and demands of society will be difficult to be realized without the responbility of every apparatus government. The complain and even critics who often delivered about the low quality of public services at all levels has become the theme of daily conversation. All the evidence for the low quality of service received by society. The importance of building responsilbe government services because the society has the right to obtain services that prioritize the objectives development. This is based on the idea that the government is actually formed to provide services to the society and in fact the government to gain power in a democratic state is a mandate of society. The organizations of government are often referred to as 'society of services' (public servant). In reality, not all officials government / administrators have realized the importance of service. The closer relationship between the service with the responsibility, the lack of undersatnding of the government apparatus for the importance of the service indicates the weakness of the responsibility of the apparatus government. The complaint from society of poor and disappointing services from the government and the flow of stories power abus. One of the causes, of all that is the lack of government responsibility to the society. An understanding of how to bulid government services is responsibility.

Keywords: Services, Government and Responsibility.

***Khairul Rahman**

***Adalah Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Islam Riau**

A. Pendahuluan

Pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhuan dan tuntuan dalam rangka pencapaian kesejahteraan pada prinispnya adalah tanggung jawab dari pemerinatah. Tugas pokok pemerintahan itu dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki dalam pelaksanaannya, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Salah satu tugas pokok pemerintahan yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, orgnisasi pemerintah sering pula disebut sebagai "Pelayanan Masyarakat" *(public servant)*. Dalam kenyataanya, belum semua aparat pemerintah/ administrator pemerintahan menyadari arti pentingnya pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan lemahnya pemahaman pemerintah akan arti pentingnya pelayanan selama ini sesungghnya menunjukkan kurangnya *responsibilitiy* dari aparat pemerintahan. Padahal tanggung jawab merupakan salah satu unsur penting dari terlaksananya pelayanan publik yang baik. Kehadiran suatu negara dan alat-alat yakni pemerintahan atau pemegang kekuasaan negara lainnya pada hakikat nya memiliki amanah hasil kesepakatan antara masyarakat dan negara. jadi, pemrintah harus memiliki komitmen untuk melakukan apa yang telah disepakati menjadi tugas utamanya.

Demokrasi yang dijalankan baru akan memiliki makan yang berarti apabila aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan memikiki tanggung jawab *(responsibilitity)*.

Seperti yang disampaikan Gaffar (1999) mengatkan salah satu prasyaratan untuk menakar apakah demokrasi prosedural yang diterpkan sebuah tata politik merupakan sistem yang demokratis atau tidak ditentukan oleh tanggung jawab segenap kebijakan, tindakan dan tutur kata, serta perilaku yang pernah sedang akan dilaksakan oleh pemegang jabatan yang dipilih rakyat. Pertanggung jawaban itu tidak hanya menyangkut dirinya,tetapi juga keluarga nya dalam arti luas yang berkaitan dengan jabatanya.

Pentingnya pelayanan yang diterima masyarakat akan kepentingkan publik yang mereka harapkan, menjadikan *responsibility* sebagai masalah utama pemerintahan dan tentu saja permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian dalam membangunan pemerintahan yang bertanggung jawab. Pemerintahan diberikan kekuasaan dan kewenangan akan pengaturannya terhadap alam dan manusia menuntut pemerintah untuk bertanggung jawab akan nasib masyarakat. Ketika Pemerinah telah diberikan tugas dan fungsinya dalam menjalankan roda pemerintahan maka secara tidaklansung telah menerima tanggung jawab demi kepentingan masyarakat dan bangsanya.

Dalam Islam tanggung jawab memiliki makna yang berarti bagi seorang muslim yang mesti ditunaikan dengan benar, suatu Hadits Rasulullah SAW telah menunjukkan bahwa jabatan/ kekuasaan itu adalah sebuah amanah yang harus ditunaikan dan dipertanggung jawabkan. Diantara hadits yang menunjukkan hal ini adalah sabda Nabi SAW kepada Abu Dzarr ra. Ketika membicarakan prihal kekuasaan. Nabi Saw bersabda: “Sesungguhnya jabatan itu adalah **amanah**, dan pada hari kiamat kelak akan menjadi sebuah penyesalan dan kehinaan. Kecuali mereka yang memperolehnya dengan benar dan menunaikan segala **kewajiban** yang ada di didalamnya.” (HR. Muslim).

Kemudian dalam Hadits yang lain dikatankan “Setiap kalian adalah pemimpin dan setiap kalian akan ditanya atas kepemimpinannya (tentang orang yang dipimpinnya). Seorang imam adalah pemimpin atas manusia. Dia **bertanggung jawab** atas orang yang dipimpinnya. Seroang wanita adalah pemimpin di rumah suaminya, dan ia bertanggung jawab atas kepemimpinnya. Seorang anak adalah pemimpin bagi harta ayahnya dan ia bertanggung jawab terhadap apa yang dipimpinnya. Seorang hamba adalah pemimpin bagi harta tuannya dan ia bertanggung jawab terhadap apa yang dipimpinnya. Camkanlah! Sesungguhnya setiap kalian adalah pemimpin dan setiap kalian akan dimintai pertanggung jawaban atas apa yang dipimpinnya.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim dalam Al-Utsaimin, 2009:37)

Tanggung jawab meruapakan sesuatu yang telah melakat padari diri manusia akan amanah yang telah diberian kepadanya. Melalu pemahaman ini sesungguhnya aparatur pemerintahan juga harus menyadari bahwa tugasnya sebagai pelayan masyarakat harus dilaksanakan dengan penuh tangungjawab dan dipertanggung jawabakan dengan benar. Apalagi keberadaa pemerintahan dalam Negara demokrasi adalah pemerintahan yang mendapatkan legitimiasi dari rakyat.

Keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik di Indoensia terutama dibindang administrasi kependudukan, perijinan usaha, pengurusan sertifikat tanah, pengawasan lingkungan hidup, angkutan umum (darat, laut dan udara), rumah sakit, jalan raya, air minum, listrik, telepon dan sebagainya, sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Semua itu bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Semakin terasa meninkatnya keluhan masyarakat atas pelayanan yang miskin dan mengecewakan dari lembaga-lembaga pemerintah pada berbagai tingkatan dan sektor masih terus mengalirnya berbagai berita tentang Penyalah gunaan kekuasaan *(power abuse)*. salah satu sebab, kalau bukan sebab utama, dari semua itu adalah terbatasnya kehadiran aparatur pemerintahan/aparat negara yang memiliki komitmen *responsibility* sebagai pelayan *(servant leaders)*. Azas pertanggung jawaban kepada masyarakat *(public accountability)* sebagai sesuatu yang secara hakiki seyogianya melekat

pada eksistensi aparatur pemerintah belum dihayati.

Hakekat pentingnya pelayanan kepada masyarakat perlu mendapatkan respon dari aparat pemerinatahan/administrator pemerintahan, oleh karenaya perlu suatu pemahaman yang jelas bagaimana membangun pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab. Hal ini perlu diupayakan untuk menciptakan pelayanan yang mengedepankan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Dunn dan Legge (dalam, Denhardt, 2007:202) tujuan akhir dari tanggung jawab dalam kebijakan demokratis adalah untuk menjamin ketanggapan oleh pemerintah kepada pilihan dan kebutuhan warga Negara.

B. Pembahasan

Pentingnya membangaun pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab dikarnakan masyarakat mempunyai hak untuk menapatkan pelayanan yang mengedepankan pada, efektuifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, keberlanjutan pelayanan dan muara dari semua itu adalah kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesejahtaraan. Hal ini didasarkan pada apa yang telah disampaikan Kumorotomo (2014 : 179) bahwa para pengambil keputusan Negara mempunyai kewajiban-kewajiban tertentu kapada warga Negara karena mereka memang telah memperoleh sebagaian dari hak yang sebelumnya merupakan hal individual. Masyarakat atau warga Negara merelakan sebagian kepentingannya untuk diserahkan kepada penguasa Negara, dan Negara melalui aparaturnya memperoleh hak untuk mengatur sebagian dari sisi hidup warga negaranya itu.

Membangun pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab akan menciptakan kesejahteraan masyarakat, hal ini juga disuarakan oleh Tjosvold bahwa pelayanan yang bertanggung jawab akan menciptakan masyarakat yang manusiawi. Tjosvold (1993) mengatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Tjosvold (1993) selanjutnya menambahkan bahwa bagi organisasi, melayani masyarakat/konsumen merupakan "saat yang menentukan" *(moment of thrust),* peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitas. (dalam wasisitiono, 2003:42)

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2011:11) mengatakan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikian sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi **tanggung jawab** dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkugan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pearturan perundang-undangan.

Pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab bisa dilihat dari banyak sudut pandang, salah satunya jika merujuk kepada apa yang disampaikan oleh Kumorotomo (2014:177) secara luas pertanggung jawaban mengandung arti yang bermacam-macam, tergantung dari aspek mana kita melihatnya. Pertanggungjawaban etis tentunya berbeda dengan pertanggungjawbaan rasional. Jika pertanggung jawaban rasional dapat diangkat dari tindakan-tindakan nyata dan sanksi-sanksi yang diterapkan dapat dipaksakan oleh orang lain, sebaliknya pertanggung jawaban etis sifatnya lebih abstrak dan sanksi-sanksi yang mengiringi hendak menyentuh langsung nurani manusia yang mewujudkan sikap, tindakan, dan keputusan tertentu. Pertanggung jawaban juga dapat dibedakan menurut jenjangnya. Sebagai contoh, di dalam organisasi kita mengenal pertanggung jawaban tingkat *institusional,* tingkat *manajerial,* dan tingkat *teknis.*

Lebih lanjut Kumorotomo (2014:178) mengutip pendapat dua pakar yakni herbert J.spiro (1969) dan robert D.vaughn (1980) tentang jangkauan tanggung jawab tersebut: Tanggung

jawab yang ada di puncak setiap pejabat negara berasal dari otoritas, bidang, arah, dan jenjang yang berbeda-beda. Kita tidak dapat menuntut tanggung jawab itu hanya dengan hukum dan aturan yang berlaku karena terkadang kodifikasi aturan tersebut tidak mampu menampung masalah-masalah kemasyarakatan yang begitu luas. Namun, pertanggung jawaban yang internal saja juga tidak cukup. Ada saat aparat negara tidak tahu keputusan apa yang harus dipilihnya meskinpun ia punya komitmen yang kuat terhadap kesejahteraan masyarakat. Oleh karea itu Kumorotomo (1992) lebih menekankan topik pertanggung jawaban administrasi dikemukankan dalam sudut internal dan eksternal.

Dari penjelasan yang telah disampaikan makna tanggung jawab pemerintahan bisa dilihat dari beberapa sudut pandang, selain apa yang disampaikan oleh Kumorotomo (1992), Spiro (1969) melihat tanggung jawab pemerintahan dalam tiga konotasi yang saling terkait. **Ruang lingkup** tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan yang ingin dibangun atau konsep pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab yang dikembangkan dalam tulisan ini terfokus pada tiga konotasi seperti yang dikemukakan heerbrt J. Spiro. Menurut Spiro, seseorang dapat membedakan tiga konotasi dan saling terkait ketika menggunakan kata *'responsibility'*, yaitu: *accountability* (akuntabilitas), *cause* (penyebab), dan *obligation* (kewajiban). Dari semua itu tanggung jawab pemerintahan seperti yang disampaikan oleh Spiro sangat menarik untuk dijadikan pembahasan dan pendalaman guna membangun pelayanan pemerintahan yang bertanggugjawab.

Spiro menilai kata '*responsibility*' sebagai kata yang sering dipakai tanpa mempetimbangkan pemahaman etimologi maupun terminologisnya. Mengutip Spiro (1969: 14) *'it is more often used than defined'*. Menurut Spiro, salah satu cara memahaminya adalah dengan memperhatikan penggunaannya baik oleh akademisi maupun orang awam, sehingga dapat diketahui makna umumnya, serta diketahui titik kesamaan pengertian kata tersebut ketika digunakan dalam konteks yang beragam

Untuk menjawab permasalahan pelayanan, dalam pendekatan tanggung jawab administrator pemerintahan bisa mengkur dari apa yang dikatakan **Herbert J. Spiro** dalam bukunya *responsibility in government* (1969:14- 49) menjelaskan secara komprehensif dalam part one
: The problems of responsbility, khususnya dalam bab II tentang the meaning of responsibility, bahwa makna pertanggung jawaban itu meliputi tiga bidang yakni; (1) responsibility as obligation, (2) responsbility as accountability and (3) responsibility as cause.

Dari tiga bidang yang telah disampaikan diatas, **Ndraha** (2009:69) memberikan gambaran mengenai tanggung jawab menurut Herbert J. Spiro tersebut, dimana tanggung jawab diartikan sebagai ***accountability*** adalah perhitungan atas pelaksanaan perintah kepada pemberi perintah. Tanggung jawab sebagai ***obligation*** memiliki tiga dimensi, yaitu berjanji (bersumpah, kewajiban menepati janji (lepas dari sebab akibat), dan kesediaan memikul resiko. Tanggung jawab sebgai ***cause*** adalah sesuatu yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk bertindak, yang disebut rasa atau kesadaran akan tanggung jawab dengan kesediaan untuk meanggung resiko atau akibatnya. Ruang lingkup pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab yang dikembangkan dalam tulisan ini mengandung tiga konotasi seperti yang dikemukakan heerbrt J. Spiro.

Responsibility As Obligation

Menurut Spiro (1969) Apabila sesesorang bertanggung jawab dalam artian kewajiban untuk melakukan sesuatu, itu berarti bahwa: 1) dia harus menggunakan kapasitas untuk melakukan pertanggung jawaban kausal kepada orang yang memberinya delegasi, dalam rangka menyempurnakan hal-hal yang dipertanggung jawabkan tersebut; 2) dia harus melaksanakan setiap tahanpan dari kontribusi kusalnya secara eksplisit.

Tanggung jawab dipandang sebagai kewajiban. Hal ini berarti bahwa seseoranng berkewajiban untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Dapat juga dikatakan bahwa dia seharusnya mengikuti aturan tertentu, yang disepakati atau dibuat oleh dewan, atasan, atau peraturan perudang-udangan yang berlaku. Dalam istilah yang lebi umum dan lebih prosedual, hal ini berarti bahwa seseorang seharusnya menggunakan kekuatan dan kapasitasnya untuk melakukan pertanggung jawaban kausal kepada orang yang memberikannya delegasi agar mencapai hal-hal yang dapat dipertanggung jawabkan dan dalam rangka menyempurnakan hal-hal yang di pertanggung jawabkan peristiwa yang disebabkannya (tanggung jawab kausal) secara eksplisit. Seyogianya aparat pemerintah dalam Negara yang mendasarkan dirinya pada demokrasi mendapatkan delegasi dari rakyat untuk mengurusi dan melayani urusan warga Negara.

Pentingnya sebuah kewajiban (*obligation*) karena menggambarkan hubungan antara tanggung jawab kausal dan akuntabilitas, yang ditentukan oleh norma-norma yang aparat pemerintah perlu mematuhinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain penekanan pada pembangunan pelayanan yang bertanggung jawab oleh pemerintah pada pembasasan tanggugjawan sebgai kewajiban juga dibutuhkan peran warga Negara yang turut berpartisipasi dalam menciptkan pelayanan yang bertanggung jawab. Muatan sebuah kewajiban individu warga negara dari sudut pandang demokrasi konstitusional, tentu berbeda dengan seorang warga negara dengan mandat tertentu menjadi pimpinan suatu instansi pemerintah. Responsibility as Obligation, dimana Spiro melakukan pembahasan berbagai pandangan yang terkait dengan perilaku individu, perilaku kolektif yang *responsible* berdasarkan *common denominator* tertentu. Spiro ingin menguji *tacit assumption,* bahwa, 'demokrasi konstitusional didasarkan pada tanggung jawab politik warga negara' (*constitutional democracy is based upon the political responsibility of individual citizens).*

Berdasarkan nilaii-nilai konstitusional dan demokratis, seseorang menjadi bertanggung jawab untuk membuat kontribusi kausal untuk nasibnya sendiri. Namun, dia bisa membuat keputusan sadar tentang beberapa hal, sebagai salah satu dorongan instrinsik dalam kehidupan manusia. Seseorang dapat menjadi kausal bertanggung jawab, dengan cara eksplisit, untuk dirinya sendiri dan secara implisit, bertanggung jawab atas nasib seluruh umat manusia.

Setiap manusia, seharusnya bertanggung jawab untuk nasibnya dalam upaya menyeimbangkan akuntabilitasnya. Untuk mencapai tujuan ini, ia harus mencari untuk mendapatkan sumber daya, pengetahuan, kemampuan untuk memilih, dan tujuan, yang diperlukan untuk memberinya kausal tanggung jawab yang sepadan. Ia harus berusaha untuk mengkonversi akuntabilitas implisit ke dalam akuntabilltas eksplisit, sehingga ia akan tahu dengan sendirinya keputusan dan tindakan dari orang lain akan mempengaruhi dia. Maka ia harus berusaha untuk memberikan kontribusi untuk keputusan ini, yaitu, untuk menjadi eksplisit bertanggung jawab untuk mereka. Dari sudut pandang teori demokrasi konstitusional, maka, isi kewajiban setiap individu dapat dinyatakan seperti sebelumnya: *"Memelihara, memperbaiki, atau menciptakan situasi tanggung jawab untuk diri sendiri dan, karena itu, untuk lainnya!"*.

Responsibility As Accountability

Tanggung jawab dipandang sebagai akuntabilitas. Hal ini mengacu pada kemampuan seseorang mempertanggung jawabkan cara yang bersangkutan melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. *"accountability refers to one's having to answer for, or render account of, the way she/he carries out his /her official tasks*." Akuntabilitas dapat bersifat eksplisit dan implisit. Dikatakan eksplisiit, apabila seseorang sudah mempunyai pengetahuan tentang tugas yang dibebankan kepadanya, dan implisit bila dia belum mengetahui keputusan/akibat dari tugas yang diembanya.

Menurut J. B. Ghartey, akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan. Sedangkan Ledvina V. Carino, akuntabilitas merupakan suatu evolusi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan seseorang aparat pemerintahan, baik masih berada dalam jalur otoritasnya atau sudah jauh di luar tanggunggjawab dan kewenangannya (dalam Adisasmita, 2011:75).

Dengan demikian, setiap aparat pemerinathan/administrator pemerintahan harus betul-betul menyadari bahwa setiap tindakan bukannya hanya akan memberikan pengaruh pada dirinya saja, akan tetapi membawa dampak yang tidak kecil kepada orang lain. Pemahaman aparat pemeirntahan akan makna pertanggung jawaban akuntabiltas akan mengantarkannya kepada tindakan yang dibenarkan dan menjamin ketanggapan oleh pemerintah kepada pilihan dan kebutuhan warga Negara.

Deklarasi Tokyo mengenai petunjuk akuntabilitas public (tahun 1985) menetapkan definisi bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumberdaya public dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawaban fiscal, manajerial, dan program pemerintah. Maka dapat dirumuskan bahwa dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan public berarti pertanggung jawaban aparat/pegawai pemerintah kepada public yang menjadi rakyat yang dilayaninya.

Terdapat dua bentuk akuntabilitas yang dikembangkan dari herbrt J. Spiro (1969), yaitu akuntabilitas ekspilit (answerablity) dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas manakala merupakan pertanggung jawaban seorang pejabat manakala ia diharuskan untuk menjawab atau memikul konsekuensi atas cara-caranya dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangakan akuntabilitas implisit berarti segenap aparatur negara secara implisit bertanggung jawab atas setiap pengaruh yang tak terduga dari akibat-akibat keputusan yang dibuat.

Masalah akuntabilitas bukanlah masalah yang sederhana. Seperti yang disampaikan Denhardt (2013:119) para pelayan publik harus lebih penuh perhatian ketimbang pasar; mereka juga harus mengindahkan hukum dan hukum tata Negara, nilai komunitas, norma-norma politik, tandar professional, dan kepentingan warga Negara. Dalam layanan public baru yang digagas oleh Denhardt akuntabilitas didefinisikan secara luas meliputi sederetan tanggung jawab profesiona, legal, politis, dan demokratis. Dimana cita-cita kewarganegaraan dan kepentingan public berada di titik sentral. Dikatakan pula bahasan mengenai akuntabilitas dalam layanan publik adalah soal yang kompleks, yang melibatkan norma-norma dan tanggung jawab yang bersaing dalam sebuah jaringan rumit dari control eksternal; standar professional; pilihan warga Negara; isu-isu moral, hukum public, dan pada akhirnya kepentingan publik.

Kemudian Adisasmita (2011:78- 79) mengatakan akuntabilitas merupakan sikap dan watak kehidupan manusia yang dapat dilihat dari dua sisi, yakni :

a. Akuntabilitas internal seseroang. Akuntabilitas meruapakan pertanggung jawaban orang tersebut kepada tuhannya. Akuntabilitas semacam ini meliputi pertanggung jawaban diri sendiri mengenai segala sesuatu yang dijalankannya, hanya diketahui dan dipahami oleh dirinya sendiri. Akuntabilitas interal ini disebut juga akuntabilitas spiritual. Itulah sebabnya mengapa seseorang aparat pemerintahan dapat melaksanakan pekerjaanya dengan hasil yang berbeda dengan orang lain padahal uraian tugas pokok dan fungsinya telah ditetapkan secara jelas dan rinci.
b. Akuntabilitas eksternal seseroang. Akuntabilitas aparat pemerintah kepada lingkungannya, baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Kegagalan seseorang memenuhi akuntabilitas eksternal mencukup pemborosan

waktu, pemborosan sumber dana dan sumber-sumber daya pemerintah, kewenangan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Responsibility As Cause

Tanggung jawab di anggap sebagai sebab (cause). Tanggung jawab merupakan sebab/akibat dari tindakan yang diambil. Jenis pertanggungjaawaban ini muncul bila orang mengatakan bahwa suatu lembaga diharuskan untuk mempertanggung jawabkan jalannya suatu urusan (the conduct of some affairs). Misalnya Jika Sekretaris Negara bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan luar negeri, dapat dipahami juga bahwa Sekretaris Negara memiliki andil, penyebab keberhasilan atau kegagalan terhadap urusan pelaksanaan luar negeri atau seorang Mentri membuat kesalahan dalam pengambilan keputusan berdasarkan informasi dari bawahannya. Bawahan memberikan kontribusi terhadap kesalahan dalam pengambilan keputusan. ini merupakan contoh tanggung jawab kausal eksplisit karena bawahan sadar akan kontribusinya terhadap kesalahan tersebut.

Menurut **Herbert J. Spiro** (1969), tanggung jawab kausal eksplisit terdiri dari empat elemen, yaitu: sumber daya (*resources*), pengetahuan (*knowledge*), pilihan (*choice*), dan tujuan (*purpose*) Keempat unsur ini harus ada di dalam mempertanggung jawabkan urusan publik. Bila salah satu/lebih dari unsur tersebut tidak ada, tanggung jawab tersebut dikatakan sebagai tanggung jawab kausal implisit. Sedangkan pertanggung jawaban kausal implisit adalah landasan pokok bagi pelaksanaan atau urusan, misalnya kebijakan (virtue), atau kesejahteraan (welfare) buat sesama.

Sebut saja misalnya mentri luar negeri, tidak hanya memiliki kapasitas, tapi juga paksaan, untuk membuat keputusan mengenai hubungan dengan negara lain. Dia harus menentukan pilihan aktiftas berdasarkan situasi sebuah kawasan. Sekretaris juga memiliki beberapa pengetahuan sebelumnya atas konsekuensi dari keputusannya, baik untuk dirinya sendiri dan orang lain. Terakhir, ia memiliki kapasitas untuk mengumpulkan tujuan, komitmen, atau resolusi dalam mengejar tujuan yang ingin dia capai.

Tanggung jawab kausal adalah implisit sejauh bahwa salah satu atau lebih dari empat elemen tersebut kurang. Ketika sseseorang dipaksa di bawah todongan senjata untuk mencambuk seseorang yang lain, kapasitas seseorang tersebut yaitu, untuk memilih, melakukan atau tidak melakukan hal ini, atau tentang metode tertentu untuk cambukan, sangat dibatasi oleh paksaan dari luar.

Jika fungsi tanggung jawab adalah untuk melestarikan keseimbangan dari sebuah kesadaran sosial, maka perlu keseimbangan yang adil antara akuntabilitas dan tanggung jawab kausal. Kita tidak ingin menahan orang yang bertanggung jawab untuk sesuatu yang ia tidak memberikan kontribusi kausal. Kita tidak ingin akuntabilitasnya lebih besar daripada tingkat kontribusinya. Kita ingin memungkinkan dia untuk menjadi secara kausal bertanggung jawab atas semua keputusan, dimana ia akan dinyatakan secara eksplisit dengan mengorbankan akuntabilitasnya implisit nya. Kita ingin dia berada dalam situasi suara tanggung jawab, di mana kausal tanggung jawab berdiri dalam keseimbangan yang adil dengan akuntabilitasnya.

Tanggung jawab sebagai sebab adalah perlu dipihamai oleh aparat pemerintahan, dimana pada mulanya berawal dari pemikiran mengenai kebebasan kehendak manusia/administrator pemeirntahan untuk berbuat sesuatu, karana adanya unsur kehendak bebas dilakukan oleh manusia yang bisa saja merugikan orang lain, maka tanggung jawab berkaiatan dengan sebab musabab perlu menjadi rujukan dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab oleh aparat pemerintahan.

Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh para aparat pemerintahan menyangkut bangsa, negara, dan masyarakat, sangatt wajar jika lingkup

ptanggung jawab yang mesti dipenuhi juga sangat luas. Mereka harus menyadari bahwa selain tugas-tugas keseharian yang sifatnya teknis-prosedural, ada banyak makna lain yang berkenan dengan kedudukannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Herbert J. Spiro (1969) salah satu cara memahaminya adalah dengan memperhatikan penggunaannya baik oleh akademisi maupun orang awam, sehingga dapat diketahui makna umumnya, serta diketahui titik kesamaan pengertian kata tersebut ketika digunakan dalam konteks yang beragam. Begitu juga dalam ilmu pemerintahan, konsep tangungjawan tidak dibatasi oleh pemikiran ahli tata negara, administrasi negara, ahli hukum dan ahli politik, disiplin harus mendasarkan diri pada pendekatan lintas disiplin demi mendapatkan pemahaman yang tepat tentang konsep pemerintahan yang bertanggung jawab.

C. Penutup

Pelayanan yang bertanggung jawab diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan sesuai dengan yang dicita-citakan oleh warga Negara, mengemban setiap amanah yang menunjukkan eksistensi dari Negara dan pemerintahan yang diberikan kewenangan atau legitimasi. Pelayanan yang bertanggung jawab oleh aparat pemerintah juga merupakan kesadaran akan tingkah laku dan perbuatan yang diwujudkan sehingaa membentuk pemerintahan yang beradab dan menciptkakan masarakat yang manusiawi dalam maksud mencapai kesejahteraan masyarakat.

Ada beberapa alasan, mengapa pelayanan yang bertanggung jawab masih jauh dari yang dicita-citakan warga Negara, yakni; *Pertama,* rendahnya komitmen aparat pemerintah sebagai pelayan. *Kedua,* dalam menjalankan kegiatan melayani warganegara, aparatur pemerintah lebih megandalkan kewenangan dari pada tanggungjawanya sebagi pelayan yang diserahi kewenangan. *Ketiga,* dalam aktivitasnya, aparat pemrintah sering kali terjebak pada pandangan individual yakni mengutamakan pandangan dan keinginannya sendiri atau birokarsi tanpa melihat taggungjawab yang diberikan kepadanya sebagai pelayan. *Keempat,* penyelenggaraan pemerintahan yang tidak demokratis, ketentuan-ketentuan yang telah disepakati bersama dianggap hanya sebatas aturan di meja kerja saja, tanpa rasa tanggung jawab yang tinggi untuk menjalankan ketentan-ketentuan tersebut.

Maka dari pembahasan yang sudah dilakukan bahwa kita tidak cukup menuntut tanggungjawab itu hanya dengan hukum dan aturan yang berlaku, karna terkadang kodifikasi aturan tersebut tidak mampu menampung masalah-maslah kemasyarakatan yang begitu luas. Membangun atau menciptakan pelayanan yang bertanggung jawab dari aparat pemerintahan/administrator pemerintahan diperlukan pembaharuan pola pikir aparat pemerintahan dari mementingkan diri sendiri, kelompok dan budaya minta dilayani ke arah tanggungjawan sebagai pelayan masyarakat, dengan memahami **tanggung jawab** sebagai ***obligation, accountability dan cause***. Taggungjawan itu harus menjadi pegangan bagi aparat pemerintahan.

Memperkuat perubahan pola piker aparat pemerintahan /administrator pemerintahan tidak hanya datang dan diminta dari diri individu penyelenggara pemerintahan semata, namun juga diperlukan sistem yang bekerja didalamnya, seperti yang telah disampaikan Wasistiono (2003:41-42) mengatakan diperlukan membangun dengan memberikan kurikulum pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintahan pada berbagai jenis dan jenjang. pengetahuan dan pemahaman (pola pikir) aparat pemerintahan akan pelayanan yang bertanggug jawab diharapkan mampu merubah pola-pola pelayanan yang selama ini tidak menguntugkan masyarakat. Paling tidak ini sebagai upaya yang bisa dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik yang sedang menjadi perhatian saat ini.

D. Daftar Pustaka

Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah.* Graha Ilmu, Yogyakarta.

Al-Utsaimin, Muhammad bin Shalih. 2009. *Politik Islam*. Griya Ilmu, Jakarta.

Denhardt and Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service: Serving, not Steering. Expanded Edition.* Armonk, New York.

Gaffar, Afan. 1999. *Politik Indonesia, Transisi Menuju Demokrasi.* Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi.* Gava Media, Yogyakarta

Kumorotomo, Wahyudi. 2014. *Etika Administrasi Negara.* Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Nddara, Taliziduhu. 2009. *Kybernologi & Kepamongperajaan.* Sirao Credentia Center, Tanggerang

Spiro, Herbert J. 1969. *Responsibility In Government: Theory and Practice.* Van Nostrand Reinhold Company, New York.

Rasyid, Muhammad Riyas. 1996. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Yarsif Watampone, Jakarta.

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah.* Fokusmedia, Bandung

PELAYANAN PEMERINTAHAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

ORIGINALITY REPORT

19%	19%	7%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%

★ jurnalmahasiswa.unesa.ac.id

Internet Source

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		