

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Organisasi publik atau instansi pemerintah dengan berbagai aktivitasnya berkaitan erat dengan administrasi. Menurut Pasolong (2008;3), administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional. Selanjutnya menurut Siagian (2001;2), administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas dasar rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Berdasarkan uraian pengertian administrasi di atas menjelaskan bahwa administrasi berkaitan erat dan diperlukan dalam pencapaian tujuan pada suatu organisasi, karena administrasi menekankan adanya proses kerjasama serta prinsip efisiensi, efektivitas dan rasionalitas dalam berbagai aktivitas organisasi untuk mencapai tujuannya.

Ilmu administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan kemajuan zaman dan tuntutan perubahan di berbagai bidang, di antaranya yaitu administrasi publik. Administrasi Publik menurut Felix A. Nigro dan L. Loyd D. Nigro dalam Pasolong (2008;8) adalah (1) Suatu kerjasama kelompok

dalam lingkungan pemerintahan, (2) Meliputi tiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif dan hubungan diantara mereka, (3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik, (4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat, (5) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Sementara itu pengertian administrasi publik menurut pendapat Nicholas Henry dalam Pasolong (2008:8) adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian pengertian administrasi publik di atas, maka administrasi publik berkenaan dengan perumusan kebijakan pemerintah dan pelaksanaannya, serta berkaitan erat dengan aktivitas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Administrasi publik merupakan suatu kajian yang sistematis dan tidak hanya sekedar lukisan abstrak, akan tetapi memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan menjadi pemerintahan yang baik (*good governance*) (Thoha, 2010;54). Dalam upaya menata pemerintahan, maka

salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan pembaruan birokrasi pemerintah agar lebih efektif serta lebih responsif terhadap kepentingan publik.

Osborne & Gaebler dalam Tangkilisan (2005;105), sebagai pencetus pembaruan birokrasi pemerintah (*reinventing government*), mengemukakan bahwa pemerintahan yang digerakkan oleh misi jauh lebih memperhatikan pelaksanaan misi yang diembannya daripada pemerintahan (birokrasi) yang digerakkan berdasarkan peraturan yang kaku dan mengikat (*transforming rules-driven organization*). Pada organisasi publik yang baru (yang digerakkan oleh misi), aturan dilaksanakan secara luwes dan memberikan kewenangan otonomi kepada para birokrat secara proporsional dan profesional, sehingga aparatur pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya dan lingkungan dengan seefektif mungkin tanpa melanggar aturan baku organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan (birokrasi) yang digerakkan oleh misi lebih efektif jika dibandingkan dengan pemerintahan (birokrasi) yang digerakkan berdasarkan peraturan.

2. Konsep Organisasi, Manajemen dan Manajemen Publik

Secara teoritis menurut Richard Scoot dalam Thoha (2009;35), organisasi dapat diphami dari berbagai macam sudut pandang atau perspektif, yaitu : sebagai kesatuan rasional dalam upaya untuk mengejar tujuan, sebagai koalisi pendukung yang kuat dimana organisasi merupakan instrumen untuk mengejar kepentingan masing-masing, sebagai suatu sistem terbuka dimana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung input dari lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dapat dipakai untuk memaknai organisasi.

Namun demikian, dalam pengertian yang umum dipakai, organisasi lebih banyak dimaknai sebagai wadah dimana sekelompok orang bekerjasama secara terkoordinasi dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan bersama. Dari pengertian tersebut maka jika diuraikan secara lebih terperinci setiap organisasi pasti akan memiliki berbagai dimensi yang penting sebagai ciri organisasi yaitu, antara lain : (1) wadah atau struktur yang menjadi kerangka orang-orang yang menjadi bagian dari organisasi tersebut melakukan aktivitasnya; (2) anggota yang menjadi bagian dari organisasi; (3) interaksi yang terpolakan dengan mekanisme tertentu sehingga koordinasi yang baik antara satu orang atau bagian dengan orang atau bagian yang lain; dan (4) tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh orang-orang yang menjadi bagian dari organisasi tadi. (Thoah, 2009;35)

Organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran. (Rivai, 2006;188)

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat/ wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem-subsistem) serta penentuan hubungan-hubungan. (Hasibuan, 2008;22)

Organisasi adalah suatu unit (satuan) sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama. (Robin, 2001;2)

Adapun asas-asas (prinsip-prinsip) organisasi menurut Herujito (2004; 111) adalah sebagai berikut :

(1) Perumusan tujuan organisasi dengan jelas

Dengan adanya perumusan tujuan organisasi, hal itu memudahkan setiap orang bekerja sama mencapai hasil-hasil akhir. Tujuan itu yang menjadi sasaran dari setiap kegiatan organisasi.

(2) Pembagian pekerjaan

Organisasi sebenarnya merupakan suatu “sistem pembagian kerja”. Oleh karena itu, struktur organisasi harus disusun sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang ditetapkan. Tugas pokok dan fungsi seseorang harus dirumuskan dengan jelas sehingga setiap orang memahami apa yang menjadi tugasnya serta mengetahui kepada siapa ia harus bertanggung jawab. harus ada ketegasan mengenai pimpinan organisasi, apa tugas dan kekuasaannya. Lalu ditentukan pula tugas, pekerjaan dan tanggung jawab orang yang bergabung dalam organisasi tersebut. Adapun luas dan macam tugas dan pekerjaan dilakukan oleh suatu organisasi itu ditentukan oleh tujuan organisasi tersebut. Setelah ditentukan fungsi-fungsi yang dijalankan, hendaklah digolong-golongkan sehingga merupakan kelompok-kelompok tugas pekerjaan.

(3) Kontinuitas dan fleksibilitas

Artinya, kelangsungan dan kesinambungan sikap organisasi harus benar-benar terjamin, baik dalam perencanaan sasaran, program maupun kegiatan pelaksanaan (operasional). Hal ini dimaksudkan agar mudah untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan masyarakat tanpa mengurangi tujuan yang ditetapkan atau direncanakan.

(4) Delegasi wewenang dan tanggung jawab harus jelas dan seimbang

Tidak terlalu ketat, namun, harus juga memperhatikan adanya batas wewenang. Wewenang atau otoritas (*authority*), yaitu hak untuk memerintah atau bertindak. Sedangkan tanggung jawab yaitu kewajiban untuk melaksanakan tugas.

(5) *Unity of direction* (kesatuan arah)

Semua kegiatan, pemikiran, keahlian, waktu dan kemampuan harus ditujukan kepada satu arah, yaitu pencapaian tujuan dengan cara efisien dan efektif.

(6) *Unity of command* (kesatuan komando)

Dengan adanya kesatuan komando maka kerja sama menjadi lebih terjamin dengan baik, pemusatan usaha dan pengendalian komando lebih terpusat. Setiap bawahan hanya mempunyai seorang atasan langsung kepada siapa ia harus bertanggung jawab dan dari siapa dia menerima perintah untuk dilaksanakan.

(7) *Span of control* (rentang kekuasaan)

Maksudnya, berapa jumlah orang yang setepat-tepatnya harus berada di bawah kekuasaan seorang pejabat atasan. Asas ini merupakan prinsip organisasi yang harus diperhatikan untuk menjaga efektivitas dan kesinambungan komunikasi. Setiap orang mempunyai kemampuan yang terbatas untuk mengendalikan orang-orang agar dapat melaksanakan tugas yang sebaik-baiknya.

(8) Tingkat-tingkat pekerjaan (*employment hierarchies*)

Tingkat-tingkat pekerjaan (*employment hierarchies*) dapat diartikan sebagai suatu jaringan peranan yang dituntut orang dalam melaksanakan pekerjaan untuk tugas yang harus dicapai. pekerjaan itu didelegasikan dari atas ke bawah oleh pimpinan melalui tangga jabatan. *Employment hierarchies* merupakan keharusan pokok untuk meletakkan pangkal berpijak bagi setiap pengawasan karena sesungguhnya pengawasan itu merupakan jaringan-jaringan komunikasi dan merupakan *follow up* dari semua instruksi.

(9) Prinsip koordinasi

Semua kegiatan organisasi harus dikoordinasikan. Hal ini penting untuk mencegah kesimpangsiuran tugas dan tanggung jawab. Kerja sama merupakan asas koordinasi. Artinya, mereka harus bertindak bersama-sama agar terdapat satu kesatuan dalam tindakan. Jadi, koordinasi sebagai pengurusan yang tertib dari suatu kumpulan atau gabungan usaha untuk menciptakan kesatuan dalam mencapai tujuan bersama.

Secara umum pengertian manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang lain untuk bekerja. Pengelolaan pekerjaan itu terdiri dari bermacam ragam, misalnya berupa pengelolaan industri, pemerintahan, pendidikan, pelayanan sosial, olah raga, kesehatan, keilmuan, dan lain-lain. bahkan hampir setiap aspek kehidupan manusia memerlukan pengelolaan. Oleh karena itu manajemen ada dalam setiap aspek kehidupan manusia dimana terbentuk suatu kerja sama (organisasi). (Herujito, 2004;2)

Selanjutnya menurut James A.F. Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Handoko, 2012;2)

Dalam upaya pencapaian tujuan pada suatu organisasi, pihak pimpinan perlu menerapkan prinsip-prinsip manajemen secara efektif. Adapun prinsip-prinsip manajemen sebagaimana yang dikemukakan oleh Fayol dalam (Handoko, 2012;46) adalah sebagai berikut :

1. Pembagian kerja – adanya spesialisasi akan meningkatkan efisiensi pelaksanaan kerja.
2. Wewenang – hak untuk memberi perintah dan dipatuhi.
3. Disiplin – harus ada respek dan ketaatan pada peranan-peranan dan tujuan-tujuan organisasi.
4. Kesatuan perintah – setiap karyawan hanya menerima instruksi tentang kegiatan tertentu dari hanya satu orang atasan.

5. Kesatuan pengarahan – operasi-operasi dalam organisasi yang mempunyai tujuan yang sama harus diarahkan oleh seorang manajer dengan penggunaan satu rencana.
6. Meletakkan kepentingan perseorangan di bawah kepentingan umum – kepentingan perseorangan harus tunduk pada kepentingan organisasi.
7. balas jasa – kompensasi untuk pekerjaan yang dilaksanakan harus adil baik bagi karyawan maupun pemilik.
8. Sentralisasi – adanya keseimbangan yang tepat antara antara sentralisasi dan desentralisasi.
9. Rantai skalar (garis wewenang) – garis wewenang dan perintah yang jelas.
10. Order – bahan-bahan (material) dan orang-orang harus ada pada waktu yang tepat. Terutama orang-orang hendaknya ditempatkan pada posisi-posisi atau pekerjaan-pekerjaan yang paling cocok untuk mereka.
11. Keadilan – harus ada keadilan kesamaan perlakuan dalam organisasi.
12. Stabilitas staf organisasi – tingkat perputaran tenaga kerja yang tinggi tidak baik bagi pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi.
13. Inisiatif – bawahan harus diberi kebebasan untuk menjalankan dan menyelesaikan rencananya, walaupun beberapa kesalahan mungkin terjadi.
14. *Esprit the corps* (semangat korps) – kesatuan adalah kekuatan, pelaksanaan operasi organisasi perlu memiliki kebanggaan, kesetiaan dan rasa memiliki dari para anggota yang tercermin pada semangat korps.

Sedangkan manajemen publik pada dasarnya adalah manajemen instansi pemerintah. (Pasolong, 2008;83). Selanjutnya menurut Overman dalam Pasolong

(2008;83) manajemen publik adalah studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain.

Konsep *Reinventing Government* yang dikemukakan David Osborne dan Ted Gaebler dalam Ibrahim (2009;81) terdiri dari 10 (sepuluh), yaitu sebagai berikut :

- (1) *Catalytic government* (pemerintahan katalis). Dari 10 (sepuluh) aspek yang terintegrasi menjadi konsep *reinventing government* sebenarnya strategi dasar adalah *Catalytic Government* (pemerintahan katalis), yang berrinsip mengarahkan daripada mengayuh atau disebut juga *leading from behind*.
- (2) *Community owned government*, yakni sifat pemerintahan yang sebenarnya milik masyarakat, yang berarti lebih banyak wewenang dan tanggung jawab masyarakat.
- (3) *Competitif government*, yaitu pemerintahan yang kompetitif sehingga produknya berupa jasa pelayanan publik harus terus meningkat, bersaing memberikan pelayanan terbaik dari unit-unitnya.
- (4) *Mission driven government* (pemerintahan yang digerakkan oleh misi), yaitu pentingnya misi sebagai acuan, bukan aturan.

Misi yang menggerakkan kinerja pemerintahan tentulah dirumuskan melalui tahapan-tahapan visi-misi-strategi-kebijakan, yang dirancang - bangun bersama stakeholder pembangunan, baik stakeholder internal

birokrasi, suprastruktur politik, maupun stakeholder eksternal (infrastruktur politik).

- (5) *Result oriented government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan berorientasi hasil.
- (6) *Customer driven government* atau pemerintahan berorientasi pelanggan, yaitu pemerintahan memenuhi kebutuhan masyarakat bukan birokrasi.
- (7) *Enterprising government*, yaitu pemerintahan yang bersifat menghasilkan bukan membelanjakan.
- (8) *Anticipatory government*, yaitu pemerintahan yang bersifat antisipatif.
- (9) *Decentralized government*, yaitu pemerintahan yang bersifat desentralisasi.
- (10) *Market oriented government*, yaitu pemerintahan yang berorientasi pasar atau kebutuhan/ aspirasi masyarakat.

3. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. (2009;10) Oleh karenanya sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi harus dapat dikelola secara optimal dengan cara menerapkan fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berdasarkan perspektif makro, seperti dikemukakan Kiggundu dalam Gomes (2000;4) adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional.

Sedangkan pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berdasarkan perspektif mikro, seperti dijelaskan Edwin B. Flippo dalam Gomes (2000;6) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam suatu organisasi meliputi :

1. Perencanaan (*human resources planning*), adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan.
2. Pengorganisasian, adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Pengarahan (*directing*), adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien.
4. Pengendalian (*controlling*), adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan (*procurement*), adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan.

6. Pengembangan (*development*), adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi (*compensation*), adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan.
8. Pengintegrasian (*integration*), adalah kegiatan mempersatukan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan (*maintenance*), adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan, merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian (*separation*), adalah putusya hubungan kerja seseorang yang disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

4. Konsep Birokrasi dan Reformasi Birokrasi

Birokrasi menurut Hegel adalah medium yang dapat dipergunakan untuk menghubungkan kepentingan partikular dengan kepentingan general (umum). Sementara itu, Karl Marx berpendapat bahwa birokrasi merupakan instrumen yang dipergunakan oleh kelas yang dominan untuk melaksanakan kekuasaan

dominasinya pada kelas-kelas sosial lainnya. Dengan kata lain birokrasi memihak kepada kelas partikular yang mendominasi tersebut. (Santosa, 2009;122)

Selanjutnya menurut Weber dalam Santosa (2009;118), birokrasi merupakan suatu organisasi formal bersifat hierarki, yang ditetapkan oleh aturan-aturan legal rasional untuk mengoordinasikan pekerjaan orang-orang untuk kepentingan tugas administrasi agar mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien. Birokrasi ditandai dengan, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem *reward*, dan sistem kontrol. Birokrasi diperlukan kehadirannya dalam suatu negara modern sebagai penghubung antara pemerintah dengan rakyat, untuk memberikan layanan terbaik kepada publik.

Birokrasi pemerintah sering diartikan sebagai *officialdom* atau kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-rajanya adalah para pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan moderen. Di dalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yurisdiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area ofisial yang yurisdiktif. Di dalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi (*official duties*) yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya. Mereka bekerja dalam tatanan pola hierarki sebagai perwujudan dari tingkatan otoritas dan kekuasaannya. (Thoha, 2010;2).

Konsepsi birokrasi Weber yang dianut dalam organisasi pemerintahan (*government*) banyak memperlihatkan cara-cara *officialdom*. Pejabat birokrasi pemerintah adalah sentra dari penyelesaian urusan masyarakat. Rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukan pejabat yang tergantung pada rakyat. Pelayanan kepada rakyat bukan diletakkan pada pertimbangan utama, melainkan pada pertimbangan yang ke sekian. (Thoha, 2010;3).

Menurut David Beetham dalam (Thoha, 2010;19), Weber memperhitungkan tiga elemen pokok dalam konsep birokasinya. *Pertama*, birokrasi dipandang instrumen teknis (*technical instrument*). *Kedua*, birokrasi dipandang sebagai kekuatan yang independen dalam masyarakat, sepanjang birokrasi mempunyai kecenderungan yang melekat (*inherent tendency*) pada penerapan fungsi sebagai instrumen teknis tersebut. *Ketiga*, pengembangan dari sikap ini karena para birokrat tidak mampu memisahkan perilaku mereka dari kepentingannya sebagai suatu kelompok masyarakat yang partikular. Dengan demikian birokrasi bisa keluar dari fungsinya yang tepat karena anggotanya cenderung datang dari klas sosial yang partikular tersebut.

Untuk menyempurnakan birokrasi pemerintah agar sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman serta mengutamakan kepentingan rakyat, maka di berbagai negara menerapkan reformasi birokrasi. Melalui reformasi birokrasi diharapkan dapat dilakukan perubahan secara mendasar terhadap pelaksanaan birokrasi pemerintahan, di antaranya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Reformasi didefinisikan sebagai perubahan radikal untuk perbaikan di berbagai bidang dalam suatu masyarakat atau negara. Dengan demikian, reformasi birokrasi adalah perubahan radikal dalam bidang sistem pemerintahan. (Santosa, 2009;122)

Memperhatikan kondisi persaingan yang semakin tinggi, maka langkah-langkah inovatif menjadi salah satu pilihan yang harus diambil agar setiap elemen internal maupun eksternal secara sinergis dapat membangun kemampuan dalam

memenangkan persaingan dan memberi jaminan pelayanan internal atas tuntutan mendasar yang terus berubah. Dinamika pasar, dinamika global, serta tarikan-tarikan kekuatan eksternal, harus secara taktis diantisipasi secara *pro-active* bukan secara pasif. Persoalan yang paling mendasar dalam hal ini adalah bagaimana birokrasi pemerintah daerah mampu menciptakan suatu nilai dan moral untuk melayani bukan dilayani. (Kartiwa dalam Santosa, 2009;133).

Untuk membentuk budaya baru dalam birokrasi yang berorientasi pada pelayanan maka birokrasi pemerintah harus berani menggusur tradisi sebagai penguasa dengan menciptakan tradisi yang baru, yaitu sikap dan perilaku sebagai abdi dan pelayan masyarakat. (Dwiyanto, 2011;110)

Reformasi birokrasi yang dikehendaki meliputi organisasi dan manajemen pemerintah. Organisasi pemerintah daerah tidak lagi bersifat homogen, tetapi disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan sehingga model organisasi pemerintah daerah tidak hanya *line and staff*, tetapi bisa mengembangkan organisasi fungsional atau organisasi matriks. Reformasi manajemen pemerintahan dilakukan dengan menyempurnakan pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan, pengelolaan sarana dan prasarana, serta prosedur kerja (hubungan kerja, koordinasi). Tidak ketinggalan upaya menyempurnakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta pengendalian. (Santosa, 2009;132).

Strategi pembaharuan itu menurut Thoha (2009;109) haruslah yang komprehensif menyeluruh tidak sporadis dan parsialistik, yang meliputi pembaruan :

a. Kelembagaan Birokrasi Pemerintah

Menurut Thoha (2009;109) bahwa kelembagaan ini merupakan hal pertama yang harus diperbarui. Jika kelembagaan ini diperbarui demikian pula sistem yang dipergunakan juga dicari sistem yang tepat, maka pembaruan perilaku sumber daya manusia dari aparatur pegawai. Oleh karena itu, strategi pertama yang harus memperoleh perhatian adalah kelembagaan aparatur birokrasi pemerintah ini.

Kelembagaan menurut Thoha (2009;109) terdiri dari kultur dan struktur. Kultur merupakan perpaduan tata nilai, kepercayaan dan kebiasaan yang diyakini kebenarannya untuk diperjuangkan. Kultur inilah yang nantinya akan membentuk suatu *boundary* yang membedakan suatu pemerintahan itu dengan pemerintahan lainnya. Adapun struktur merupakan kerangka yang dipergunakan sebagai tata aliran proses bagaimana kultur itu bisa diterapkan dan diwujudkan dalam suatu pemerintahan itu. Kultur dalam lembaga pemerintahan sering kali muncul dan dipakai adalah kultur yang menjamin kebiasaan asal bapak senang (ABS), kultur yang membiasakan partisipasi rakyat yang menjamin kebiasaan demokrasi dan reponsive. Inilah yang harus dipilih dalam strategi pembaharuan kelembagaan. Selanjutnya menurut Thoha lebih sesuai jika kita tumbuhkan kultur yang demokratis, responsif, partisipatif, dan terbuka. Hal ini akan bisa melahirkan tata pemerintahan yang baik. Jika kultur telah dipilih, maka struktur tinggal mewedahi dalam kerangka yang sesuai.

b. Sistem Penataan Birokrasi Pemerintah

Sistem Penataan Birokrasi Pemerintah inilah yang juga amat menentukan dan sangat tergantung dari visi dan keinginan politik yang ada. Diharapkan visi dan keinginan politik itu menunjang tercapainya sistem yang menciptakan aparatur yang menghargai ditegakkannya hukum, profesional, kompeten, dan akuntabel. Merit sistem lebih dekat ke arah cita-cita tersebut. Jangan dipilih sistem yang justru memberikan kelonggaran terhadap maraknya ketidakjujuran, korupsi, dan suka tidak menghargai dan tidak mematuhi hukum.

Sistem ini yang acapkali dipertanyakan banyak pihak mana yang lebih dahulu diperbaiki, sistemnya atau orangnya atau pelakunya atau sumber daya manusianya. Bagaimanapun sistem ini perlu diutamakan, karena menurutnya dengan sistem yang baik orang yang kurang baik bisa menjadi baik, tetapi kalau orangnya baik bekerja dalam sistem yang jelek akan ikut jelek. Sebab itu, sistem yang dipilih harus sistem yang telah dikenal baik sesuai dengan kebutuhan kita. Sistem penataan kelembagaan yang bisa menjamin adanya profesionalisme yang berlandaskan pada kompetensi, akuntabilitas, transparansi akan bisa mendorong kinerja yang baik.

c. Sumber Daya Aparatur

Dalam menyusun strategi yang memperbarui sumber daya aparatur ini, kita amati persoalan yang timbul sekarang ini. SDM aparatur pemerintah ini dikenal sebagai aparatur yang tidak profesional dan

kesejahteraannya amat kurang. Masalah tidak profesionalnya SDM perlu perubahan lingkungan strategis global dan perubahan paradigma dijadikan pertimbangan agar SDM kita tidak jauh ketinggalan dari kemajuan global. Pendidikan dan pelatihan diarahkan untuk meningkatkan keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas masing-masing. Diklat teknis yang setaraf dengan *vocational training* kiranya amat dibutuhkan bagi pengembangan profesionalisme aparatur pegawai. Sementara itu, tingkat pendidikan formal perlu pula diberikan kesempatan bagi aparaturnya untuk menyelesaikannya. Jika ketersediannya pegawai tidak bisa lagi profesionalisme dipenuhi, maka bisa ditempuh dengan mengisinya dengan sistem *outsourcing*. Kesejahteraan pegawai perlu ditinjau kembali sistem penggajian yang selama ini dilakukan. Pelayanan kepada masyarakat yang diharapkan dilakukan secara profesional, terhambat karena kesejahteraan mereka tidak mampu memberikan pelayanan yang prima.

Menurut Thoha (2009:122), seandainya sistem pengembangan karier PNS ada beberapa alternatif pola pengembangan, antara lain : (1) *Sistem Terpadu*, tidak tersentralisasi dan juga tidak terdesentralisasi. Mengingat Indonesia terdiri dari wilayah-wilayah yang luas dan tersebar, maka sentralisasi amat menyulitkan penataan kepegawaian. Sebaliknya, desentralisasi juga bisa mengkhawatirkan bisa berjalan sendiri-sendiri. (2) *Sistem Terbuka*, pengisian jabatan-jabatan kosong sebaiknya berlaku secara terbuka, bisa diisi oleh PNS dari luar organisasi (departemen) atau

dari pemerintah daerah lain asalkan prestasi dan kompetensinya dipenuhi. Demikian pula sistem seleksinya terbuka. (3) *Ada kejelasan dan kepastian sistem karier PNS*, artinya setiap calon pegawai begitu masuk menjadi PNS harus mengetahui kepastian kariernya asalkan prestasi dan kompetensi bisa mengetahui jalur pengembangan kariernya.

Era *good governance* menuntut pemerintah untuk benar-benar bekerja melayani pasarnya yaitu melayani masyarakat. Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dapat diibaratkan hubungan antara produsen dan konsumen. Kinerja pemerintah dibuktikan pada sejauhmana kepuasan masyarakat atas pemenuhan kebutuhan yang disuplay dalam bentuk pelayanan pemerintah (Dwidjowijoto, 2004;4)

Good governance sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, seperti : partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada stakeholder, berorientasi kepada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. (Santosa, 2009;122).

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara reguler dalam ilmu politik dan administrasi publik. Paradigma baru ini menekan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik

dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih bebas dari korupsi. (Thoha, 2010;61).

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. (Santosa, 2009;131).

Agar langkah reformasi birokrasi dapat dilakukan secara terintegrasi, terpadu serta dilakukan secara sistematis, maka dirumuskan dan ditetapkan Grand Design Reformasi Birokrasi sebagai rencana strategis dalam menata birokrasi di Indonesia. (Santosa, 2009;139). Rencana strategis tersebut disusun dan ditetapkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 2 bahwa : Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjadi acuan bagi Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Seperti diuraikan pada Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 tersebut, area perubahan yang menjadi tujuan reformasi birokrasi meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, seperti pada tabel berikut :

Tabel II.1. Area Perubahan yang Menjadi Tujuan Reformasi Birokrasi dan Hasil yang Diharapkan

Area Perubahan		Hasil yang diharapkan
1.	Organisasi	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>)
2.	Tatalaksana	Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i>
3.	Perundang-undangan	Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif
4.	Sumber daya manusia aparatur	Sumber daya manusia aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, <i>capable</i> , profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
5.	Pengawasan	Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
6.	Akuntabilitas	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
7.	Pelayanan publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan harapan masyarakat
8.	Pola pikir (<i>mind-set</i>) dan budaya kerja (<i>cultur-set</i>) Aparatur	Birokrasi dengan kinerja dan integritas yang tinggi

Grand Design Reformasi Birokrasi adalah rancangan induk yang berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025. Sedangkan *Road Map* Reformasi Birokrasi adalah bentuk operasionalisasi *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang disusun dan dilakukan setiap 5 (lima) tahun sekali dan merupakan rencana rinci reformasi birokrasi dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya selama lima tahun dengan sasaran per tahun yang jelas. *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 ditetapkan dengan Peraturan Presiden, sedangkan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 ditetapkan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar dapat memiliki sifat fleksibilitas sebagai suatu *living document*. (Lampiran Peraturan Presiden RI No. 81/Thn 2010)

Berpedoman pada Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 dan berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, pada Lampiran menjelaskan mengenai Program dan Kegiatan pelaksanaan reformasi birokrasi, serta Indikator Kinerja di Kementrian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai berikut :

Tabel II.2. Program dan Kegiatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, serta Indikator Kinerja di Kementrian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah

Program dan Kegiatan	Indikator Kinerja	
	Keluaran (<i>outputs</i>)	Hasil (<i>outcomes</i>)
A. Manajemen Perubahan		
1. Pembentukan tim manajemen perubahan Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah	Terbentuknya tim manajemen perubahan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	Terbangunnya kesamaan persepsi, komitmen, konsistensi serta keterlibatan dalam pelaksanaan program dan kegiatan reformasi birokrasi pada seluruh tingkatan pegawai pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah
2. Penyusunan strategi manajemen perubahan dan strategi komunikasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	Tersedianya dokumen strategi manajemen perubahan dan strategi komunikasi Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah	
3. Sosialisasi dan internalisasi manajemen perubahan dalam rangka reformasi birokrasi	Terselenggaranya sosialisasi dan internalisasi manajemen perubahan dalam rangka reformasi birokrasi	
B. Penataan Perundang-Undangan		
Penataan berbagai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan/diterbitkan oleh Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> • Teridentifikasinya peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan/ diterbitkan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah • Tersedianya Peta peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis atau tidak sinkron di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah masing-masing serta lainnya. • Terlaksananya regulasi dan deregulasi peraturan perundang-undangan 	Tercapainya peraturan perundangan-undangan yang harmonis dan sinkron dan pelaksanaannya yang efektif dan efisien

Sumber : Permenpan RB No. 11 Tahun 2011

Program dan Kegiatan	Indikator Kinerja	
	Keluaran (<i>outputs</i>)	Hasil (<i>outcomes</i>)
C. Penataan dan Penguatan Organisasi		
1. Restrukturisasi/penataan tugas dan fungsi unit kerja pada Ke-menterian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	Tersedianya peta tugas dan fungsi unit kerja pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>)	Meningkatnya efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi Kemen-terian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dan terhindarkannya duplikasi tugas dan fungsi yang dapat mendorong percepatan reformasi birokrasi
2. Penguatan unit kerja yang menangani fungsi organisasi, tatalaksana, pelayanan publik, kepegawaian dan diklat	Terbentuknya unit kerja yang menangani fungsi organisasi, tatalaksana, kepegawaian dan diklat yang mampu mendukung tercapainya tujuan dan sasaran reformasi birokrasi	
D. Penataan Tatalaksana		
1. Penyusunan SOP penyelenggaraan tugas dan fungsi	Tersedianya dokumen SOP penyelenggaraan tugas dan fungsi yang disahkan	Terselenggaranya transparansi, akuntabilitas dan standarisasi proses penyelenggaraan pemerintahan
2. Pembangunan atau Pengembangan <i>e-government</i>	Tersedianya <i>e-government</i> pada masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	
E. Penataan Sistem Manajemen Aparatur		
1. Penataan sistem rekrutmen pegawai	Terbangunnya sistem rekrutmen yang terbuka, transparan, akuntabel dan berbasis kompetensi	Diperolehnya para pegawai baru maupun yang sedang berkarir yang memiliki tingkat kompetensi yang dipersyaratkan oleh jabatan
2. Analisis jabatan	Tersedianya uraian jabatan	Meningkatnya pemahaman dan penerapan atas uraian jabatan yang mengandung tugas, tanggung jawab dan hasil kerja yang harus diemban pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya
3. Evaluasi jabatan	Tersedianya Peringkat jabatan	
4. Penyusunan standar kompetensi jabatan	Tersedianya dokumen standar kompetensi jabatan	Terwujudnya profil kompetensi untuk masing– masing jabatan di dalam organisasi dan tersedianya informasi secara komprehensif dan akurat profil kompetensi individu
5. Asesmen individu berdasarkan kompetensi	Tersedianya peta profil kompetensi individu	
6. Penerapan sistem penilaian kinerja individu	Tersedianya indikator kinerja individu yang terukur	Terwujudnya sistem pengukuran kinerja individu yang obyektif, transparan dan akuntabel
7. Pembangunan/ Pengembangan <i>database</i> pegawai	Tersedianya data pegawai yang mutakhir dan akurat	Berjalannya sistem informasi pegawai yang akurat, transparan dan akuntabel
8. Pengembangan pendidikan dan pelatihan pegawai berbasis kompetensi	Terbangunnya sistem dan proses pendidikan dan pelatihan pegawai berbasis kompetensi dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik.	Berjalannya sistem pendidikan dan pelatihan pegawai yang mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai dan kompetensi yang dipersyaratkan oleh jabatan

Sumber : Permenpan RB No. 11 Tahun 2011

Program dan Kegiatan	Indikator Kinerja	
	Keluaran (<i>outputs</i>)	Hasil (<i>outcomes</i>)
F. Penguatan Pengawasan		
1. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) pada masing-masing Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah	Terjadinya peningkatan ketaatan, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi	<ul style="list-style-type: none"> • Tercapainya tujuan organisasi secara efisien dan efektif serta taat pada peraturan; • Berjalannya pengelolaan keuangan negara yang andal dan terpercaya
2. Peningkatan Peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) sebagai <i>Quality Assurance</i> dan <i>consulting</i>	APIP yang lebih berperan dalam melakukan penguatan sistem pengendalian intern, <i>quality assurance</i> dan konsultasi atas pelayanan pemerintahan.	
G. Penguatan Akuntabilitas Kinerja		
1. Penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah	Terjadinya peningkatan kualitas laporan akuntabilitas kinerja	Berjalannya sistem akuntabilitas kinerja organisasi yang efektif
2. Pengembangan sistem manajemen kinerja organisasi	Terbangunnya sistem yang mampu mendorong tercapainya kinerja organisasi yang terukur	
3. Penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	Tersusunnya Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	
H. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik		
1. Penerapan standar pelayanan pada unit kerja masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah	Terimplementasinya penggunaan standar pelayanan dalam pelayanan publik	Terselenggaranya pelayanan publik yang lebih cepat, lebih aman, lebih baik dan lebih terjangkau
2. Penerapan SPM pada kabupaten/ kota	Terimplementasinya penggunaan SPM pada pemerintah kabupaten/kota	
3. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Terjadinya peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	
I. Monitoring dan Evaluasi		
1. Monitoring	Tersedianya laporan monitoring	
2. Evaluasi (dilakukan setiap tahun sekali)	Tersedianya laporan evaluasi tahunan	
3. Evaluasi menyeluruh (dilakukan pada semester kedua 2014)	Tersedianya laporan evaluasi lima tahunan	

Sumber : Permenpan RB No. 11 Tahun 2011

Adapun faktor yang bisa mendorong timbulnya reformasi birokrasi pemerintah menurut Thoha (2009;106) adalah :

- (2) Adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaharuan;
- (3) Memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis nasional;
- (4) Memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis global;
- (5) Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sinambela (2006;4), pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Pasolong (2008;28), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Kurniawan, pelayanan publik diartikan pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2006;5)

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harulah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. (Sinambela, 2006;5)

Berdasarkan uraian di atas, maka pelayanan publik terkait dengan penyediaan barang/ jasa publik yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Howlet dan Ramesh dalam Ratminto dan Winarsih (2010;7), barang/ jasa publik adalah barang/jasa yang derajat eksklusivitasnya dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti misalnya penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dapat dibatasi penggunaannya, dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna.

Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 4 menyatakan bahwa : Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;

- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sementara itu di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 8 menyatakan sebagai berikut :

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Adapun kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 15 adalah :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;

- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. (Ratminto dan Winarsih, 2010;23)

Standar Pelayanan, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 angka (7) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun hak masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 18 yaitu :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Sementara itu, kewajiban masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 19 menjelaskan bahwa :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengenai penyusunan dan penetapan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 20 diatur sebagai berikut :

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.

- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Adapun prinsip yang diperhatikan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan, berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan Standar Pelayanan.

Standar Pelayanan merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam pelayanan publik, karena penerapan Standar Pelayanan akan lebih menjamin terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya penerapan Standar Pelayanan secara efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat akan memperoleh pelayanan yang prima dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan.

Terkait dengan peran serta masyarakat dalam pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan pada Pasal 39 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Dalam Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa : “Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta Masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.”

Mengenai Peran Serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur pada Pasal 40 sampai dengan Pasal 47 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai berikut :

Pasal 40 :

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pasal 41 :

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

Pasal 42 :

(1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

(2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 43 :

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Pasal 44 :

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 45 :

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

Pasal 46 :

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Pasal 47 :

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

6. Konsep Pelayanan Prima

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (Ratminto dan Winarsih, 2010;23)

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undang.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan member dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efisien dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain- lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dari penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006;6)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik (Sespanas LAN dalam Sinambela, 2006;8), yaitu :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani;
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Masyarakat tentunya sangat mendambakan tersedianya pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (2006;41), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, atau alasan untuk kesejahteraan.
- 3) Mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Selanjutnya menurut Moenir (2006;45), apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada :

- a) Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum.
- b) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan bernegara.
- c) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang pelayanan umum. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.

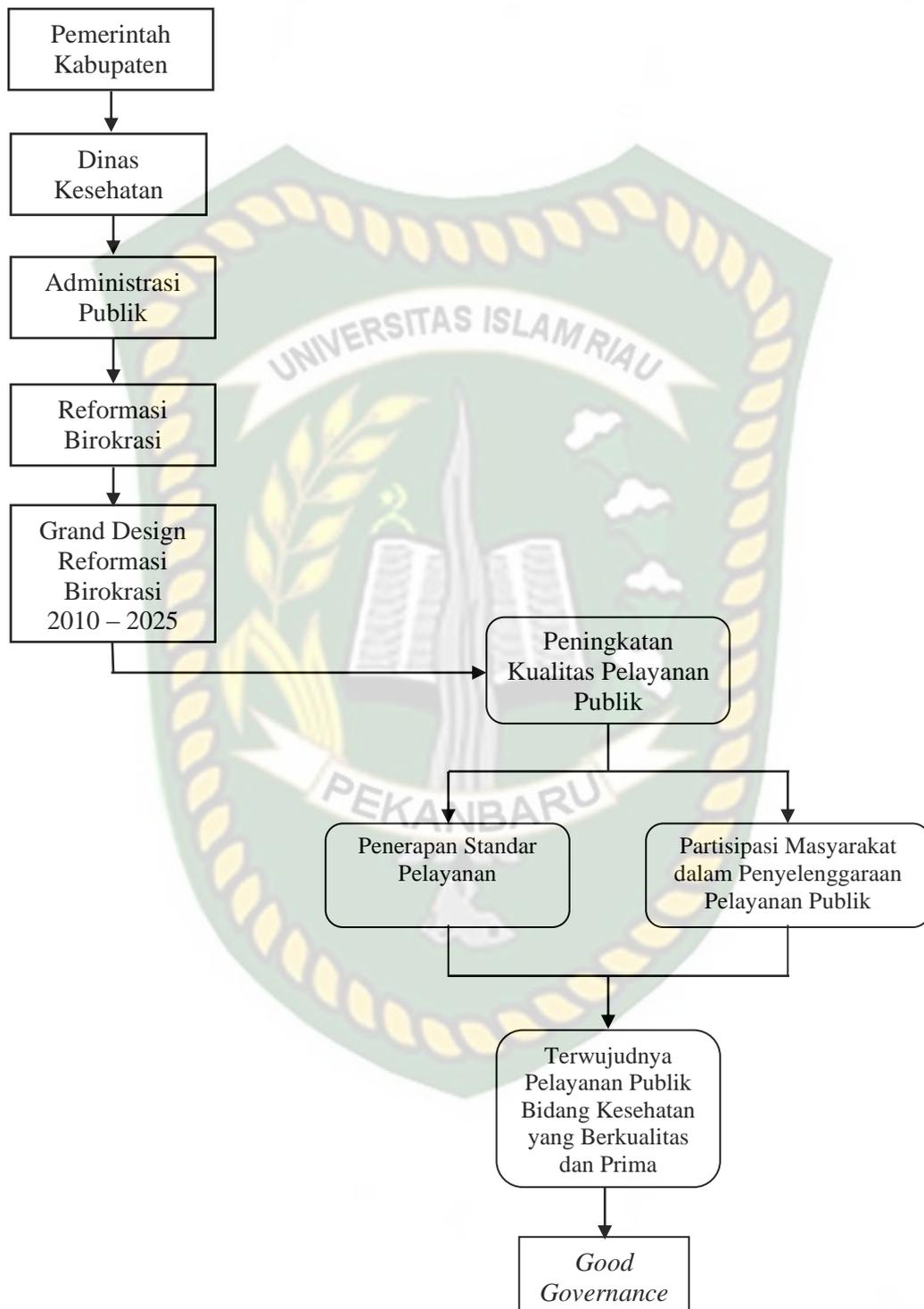
- d) Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
- e) Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan Ipoeksusbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

B. Kerangka Pikir

Reformasi Birokrasi di bidang pelayanan publik merupakan upaya yang perlu dilakukan untuk menciptakan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke arah yang lebih baik, sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas dan prima. Dengan kualitas pelayanan yang prima maka masyarakat memperoleh manfaat secara maksimal dan memuaskan daripada pelayanan publik yang disediakan. Sesuai dengan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, program dan kegiatan Reformasi Birokrasi di bidang pelayanan publik ialah peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain melalui Penerapan Standar Pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan tersebut, maka dalam penelitian ini dapat disusun kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar II.2
Kerangka Pikir



Sumber : Modifikasi oleh peneliti, 2017

C. Konsep Operasional dan Operasional Variabel

1. Konsep Operasional

Konsep operasional ini bertujuan untuk menjelaskan konsep atau peristilahan yang dipergunakan, agar dapat menghindari kesalahan pemahaman dan memudahkan dalam analisisnya. Adapun konsep atau peristilahan tersebut meliputi :

- a. Birokrasi : adalah suatu organisasi formal bersifat hierarki, yang ditetapkan oleh aturan-aturan legal rasional untuk mengoordinasikan pekerjaan orang-orang untuk kepentingan tugas administrasi agar mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien.
- b. Reformasi Birokrasi : adalah upaya berkelanjutan yang setiap tahapannya memberikan perubahan atau perbaikan birokrasi ke arah yang lebih baik.
- c. 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.
- d. *Good governance* : adalah adanya hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*).

Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

2. Operasional Variabel

Operasional variabel ini bermaksud untuk mendefinisikan variabel penelitian, yaitu : Reformasi Birokrasi dalam upaya meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan kabupaten Kuantan Singingi. Operasional variabel penelitian ini didefinisikan sebagai berikut :

1) Penerapan Standar Pelayanan publik

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelaksanaan reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi dinilai dari Penerapan Standar Pelayanan pada UPTD Kesehatan/ Puskesmas, meliputi :

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

- l. Jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- 2) Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik

Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik adalah peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik; penyusunan Standar Pelayanan; pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan pemberian penghargaan, untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat.

Pelaksanaan reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi yang dinilai dari Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada UPTD Kesehatan/ Puskesmas, meliputi :

- a. Penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. Penyusunan Standar Pelayanan;
- c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.