REFORMASI BIROKRASI, REFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Senin, 24 Februari 2020 - Kgs. Chris Fither

Reformasi merupakan satu kata yang tidak asing didengar oleh masyarakat. Hal tersebut karena Indonesia pernah mengalaminya. Apabila dirunut, pada dasarnya Indonesia sudah melewati masa reformasi sejak tahun 1998. Sejak saat itu pula, Indonesia telah melewati berbagai macam perubahan. Pada hakikatnya reformasi yang terjadi di Indonesia secara tersirat mengharapkan adanya pemberantasan KKN dan pelayanan publik yang lebih baik. Namun, apakah perubahan tersebut sudah terlihat dan dirasakan oleh masyarakat?

Konsep Reformasi, Birokrasi, dan Pelayanan Publik

Menurut KBBI, reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Kemudian, menurut Sedarmayanti (2009: 67) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), berdampak pada kehidupan bernegara, dan bermanfaat bagi masyarakat. Sehingga untuk mewujudkan *good governance,* maka perlu ada reformasi dalam birokrasi sebab menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik.

Menurut Max Weber, birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi tersebut dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan banyak orang. Dengan kata lain, birokrasi sangat berkaitan erat dengan sistem dalam suatu organisasi atau lembaga dan memiliki tujuan tertentu.

Apabila digabungkan antara kata reformasi dengan birokrasi, secara definisi reformasi birokrasi menurut Menpan adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima. Sehingga dapat dipahami bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha pemerintah dalam mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik.

Kemudian, pelayanan publik terbagi menjadi dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Menurut Monir dalam Pasolong (2008:198), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25/2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun reformasi pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan ketiga konsep tersebut, pada hakikatnya saling berhubungan karena reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Polemik Reformasi Birokrasi di Indonesia

Birokrasi pemerintah sejatinya merupakan mesin penggerak pembagunan dan pelayanan publik. Sehingga reformasi birokrasi sangat penting dalam mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang prima. Namun, di Indonesia masih terdapat permasalahan yang menyebabkan reformasi birokrasi belum optimal, seperti pola pikir birokrat dan komitmen pemimpin. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2004) bahwa pola pikir birokrat sebagian besar ditempatkan sebagai penguasa bukan pelayan publik sehingga perubahan sulit dilakukan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, muncullah berbagai macam permasalahan yang sering kita temukan dan secara langsung maupun tidak langsung merugikan masyarakat, seperti adanya pungutan liar. Selain itu, kurang profesionalnya birokrat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seperti sikap yang kurang baik kepada masyarakat dalam hal melayani dan budaya afiliasi yang melekat sehingga mendorong pada praktik KKN.

Faktor lain penyebab sulitnya pelaksanaan reformasi birokrasi adalah komitmen pemimpin. Hal ini berkaitan juga dengan faktor yang pertama, yakni anggapan bahwa birokrat bahkan pemimpin merupakan penguasa bukan pelayan publik. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya *gap* antara pemerintah dengan masyarakat atau hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang masih belum setara. Padahal, di era demokrasi ini, partisipasi masyarakat sebagai pelaksanaan hak menjadi penting dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan sosok pemimpin yang kredibel, berintegritas tinggi, memiliki visi masa depan yang baik, dan menjadi panutan. Selain itu, pemimpin harus memiliki komitmen dalam melakukan modernisasi birokrasi (inovator) bagi reformasi birokrasi serta berkomitmen dalam menegakkan hukum untuk mencegah maladministrasi dan KKN. Oleh karena itu, dalam mewujudkan reformasi birokrasi bukan hanya pola pikir birokrat dan komitmen pemimpin yang menjadi poin penting, akan tetapi masyarakat pun perlu dilibatkan dengan menciptakan transparansi dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga

timbullah kesetaraan hubungan serta *check and balance* antara pemerintah dengan masyarakat.

Reformasi dalam Pelayanan Publik

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa reformasi birokrasi akan berpengaruh dan memberikan dampak positif pada pelayanan publik. Dengan kata lain, reformasi birokrasi akan sejalan pula dengan reformasi pelayanan publik. Mengapa demikian? Karena setiap penyelenggaraan negara sebenarnya akan bermuara pada pemberian pelayanan publik.

Pada mulanya, transformasi pelayanan publik merupakan adopsi dari nilai-nilai pada sektor privat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan berorientasi pada keuntungan sehingga masyarakat sulit untuk mendapat pelayanan, khususnya pelayanan dasar, seperti contoh pada bidang kesehatan dan pendidikan dengan adanya rumah sakit swasta, sekolah swasta, dan sebagainya. Namun, seiring dengan berjalannya waktu, pelayanan publik yang notabene dominan pada nilai-nilai sektor privat tersebut dapat beriringan dengan pelayanan yang menerapkan nilai-nilai pada sektor publik. Sehingga keduanya dapat memenuhi kebutuhan barang dan hak dasar masyarakat, meskipun harus tetap ada komitmen, peraturan perundang-undangan, dan pengawasan. Harapannya adalah dapat mewujudkan pelayanan publik yang terintegrasi antar keduanya. Kemudian, masyarakat juga dapat mengakses pelayanan publik tersebut serta mendapat perlindungan terhadap kepentingannya.

Pada dasarnya reformasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah adalah debirokratisasi, privatisasi, dan desentralisasi. Adapun debirokratisasi dilakukan untuk mendorong birokrasi pemerintah kembali kepada misi utamanya. Kemudian, privatisasi berfungsi untuk menstimulus pemerintah agar meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan, seperti sektor privat, kemudian berdampingan dengan sektor privat dalam menyediakan pelayanan publik sehingga pemerintah dapat fokus terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar yang strategis. Sedangkan desentralisasi yang notabene kerap menimbulkan polemik karena kelemahannya menimbulkan *gap* antar daerah. Meskipun demikian, terdapat kelebihan, yakni fokus pelayanan yang semakin dekat dengan masyarakat sehingga pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi lebih optimal. Adapun strategi dalam menyelesaikan permasalahan kaitannya dengan desentralisasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah kebijakan dan standar pelayanan yang tidak membatasi inovasi dan kreativitas setiap daerah, pengawasan kebijakan dan standar pelayanan oleh pemerintah pusat, kebijakan dan standar pelayanan yang bertujuan untuk melindungi hak masyarakat, dan kebijakan serta standar nasional untuk memperkecil ketimpangan kualitas dan kuantitas pelayanan publik antar daerah. Sehingga reformasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa dalam reformasi birokrasi akan berpengaruh pula pada reformasi pelayanan publik. Maka, untuk menyeimbangkan kedua hal tersebut seperti yang tertera pada UU Nomor 25/2009 bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting. Alasannya, karena selama ini kita selalu berfokus pada kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam; mewujudkan pelayanan publik yang prima. Namun, kita kerap lupa terhadap hak masyarakat, yaitu partisipasi. Padahal, partisipasi masyarakat dapat membantu pemerintah dalam merumuskan pelayanan publik pun kebijakan serta perumusan standar pelayanan. Berdasarkan UU tersebut pula telah diatur tentang peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menampung aspirasi maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dan sebagai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, baik di pusat maupun daerah. Sehingga nantinya diharapkan ada keseimbangan antara hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara dalam pelayanan publik. Kemudian, dapat terwujud pula sinergitas dan reformasi yang dicita-citakan, baik pada aspek birokrasi maupun pelayanan publik.