



REFORMASI PELAYANAN PUBLIK (*PUBLIC SERVICES REFORM*) DAN PARTISIPASI PUBLIK

Endang Larasati

ABSTRACT

In the era of reformative transformation, in which people have the hopes to experience more democratic life, the functions of giving public service becomes a mainstream. It is obviously seen as the waves of the world civilization. Public service should appreciate people's rights, and it should be responsive to fulfill the public needs. On the basis of the rapid change of technology, culture, politic, social and economy, it is necessary for the government to make a political decision to reform the models of its public service seriously and consistently. The models of public participation is expected to give the opportunity to develop public servants who give attention to democratic principles, transparency, accountability, responsibility, with the new public service paradigm.

Keywords : *public services reform, democracy, public participation*

A. PENDAHULUAN

Transisi reformatif yang bergulir sejak dimulai tahun 1998 hingga saat ini, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Perubahan besar ter-

sebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan untuk publik serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan publik. Perbaikan kualitas pelayanan pemerintah untuk publik senantiasa menjadi tuntutan. Dalam perkembangan terkini, disuatu era transisi dengan rakyat yang mencitakan kehidupan yang lebih demokratis fungsi pemberian pelayanan publik telah

Alamat Korespondensi :
MAP Undip
Telp : 024-8452791
Email : mapdialogue@yahoo.com

menjadi arus utama dimana-mana, teramati sebagai gelombang peradaban dunia. Badan-badan pemerintahan dengan segenap jajarannya dalam kebijakan dan penyediaan pelayanan publik dituntut untuk selalu menghormati hak-hak asasi rakyat, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga publik. Ditengah perkembangan yang seperti ini, siapapun yang mengemban tugas pemerintahan mesti menyadari sepenuhnya norma pemerintahan, bahwa kewenangan yang melekat pada instansi birokrasi pemerintahan itu sesungguhnya bersumber dari suara rakyat yang diberikan semasa penyelenggaraan pemilihan umum. Proses ini merupakan langkah paradigmatic yang menjadikan rakyat sebagai "sang penerima pelayanan" dengan jajaran birokrasi sebagai "sang pelayan". Konsepsi ini telah mengubah secara besar-besaran konsepsi klasik dan tradisional tentang status kelembagaan pemerintahan, sejalan dengan derap langkah modernisasi dan reformasi birokrasi pada takaran demokratisasi sebagai spirit birokrasi, yang terus bermetamorfosis sejalan dengan "arah zaman"

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungan ini salah satu fungsi penting dan utama instansi pemerintah adalah sebagai perangkat pemberi pelayanan. Sebagus itu rencana dan idiologinya, tetapi pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum bisa memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Dan sudah menjadi rahasia umum bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruh oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Berbagai keluhan dan kritik banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan berkait dengan kondisi pelayanan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor pelayanan terjadi, sementara praktek

pelayanan publik masih dirasakan gamang dan hanya sekedar memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Oleh karena itu reformasi kebijakan bidang penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan secara menyeluruh, agar tidak terfragmentasi secara sektoral dan tanpa koherensi yang logis, serta terselenggara bersesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Reformasi didefinisikan sebagai perubahan radikal untuk perbaikan di berbagai bidang dalam suatu masyarakat atau negara..

B. PEMBAHASAN

1. Reformasi Pelayanan Publik (*Public Services Reform*)

Perubahan besar-besaran terjadi hampir diseluruh masyarakat di segala penjuru dunia (dari mulai Negara maju sampai Negara miskin terbelakang), akibat proses globalisasi atau internasionalisasi di bidang politik, ekonomi dan teknologi. Dampak perubahan itu sungguh dramatis, terjadi "krisis kemampuan memerintah" (*governability crisis*) dari pemerintahan di berbagai belahan dunia. Krisis kemampuan pemerintah harus dipandang sebagai sebuah

agenda intemasional penting yang perlu mendapatkan solusi. Dalam pemahaman teori *Governance* teori yang mencoba menjelaskan secara makro proses-proses perubahan dalam pemerintahan, krisis ini disebabkan oleh masih kuatnya hegemoni negara, ditandai oleh dominannya pengaruh negara atas segala aspek kehidupan, termasuk urusan penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi yang demikian mewarnai kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan keputusan politik dari pihak negara/pemerintah untuk secara serius dan konsisten mereformasi model pelayanan publiknya. Pelayanan publik tidak lagi hegemoni Negara melainkan bagian dari totalitas kehidupan masyarakat suatu negeri. Dengan meminjam konsep Grindle dan Thomas (1991:4), kebijakan (*policy*) reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta mekanisme pengaturan

kelembagaan yang ada. Reformasi pelayanan publik itu harus menjangkau perubahan yang mendasar dalam rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik.

Dengan mempertimbangkan isu-isu sentral, tuntutan, kritik dan keluhan masyarakat akan buruknya kualitas pelayanan publik, maka kiranya perlu mereformasi kemampuan pemerintah dalam mengatur penyediaan jasa pelayanan publik. Beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada warga masyarakat, mutlak harus menjadi *mindset* bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari perspektif governance, reformasi di sektor pelayanan publik itu dapat kita pandang sebagai upaya mengubah paradigma atau model yang selama ini dipakai dalam memerintah masyarakat (*modes of governing society*). Hal ini dimaksudkan agar dalam lingkungan yang cenderung terus berubah lembaga penyelenggara pelayanan publik itu tetap relevan, memiliki kinerja yang tinggi,

efisien dan mampu menjawab beragam tantangan baru yang terus menggelinding.

Paradigma baru administrasi negara, menyebabkan pola hubungan antara negara dengan masyarakat, yang lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Akibatnya institusi negara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis. Berkait dengan perjalanan demokratisasi yang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi pemerintah (birokrasi) dan warga negara (*citizen*). Wajah dan sosok birokrasi penyelenggara pelayanan publik kini mengalami perubahan dari birokrasi yang kaku berorientasi ke atas menuju ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, non partisan. Birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi.

Dalam model *new public service*, yang merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti tersebut diatas, kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik

dilandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya *egaliter* dan persamaan hak di antara warga negara, Dasar teoritis kebijakan pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* sebagaimana didiskusikan di atas adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas birokrasi pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam kebijakan pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Di samping itu, pelayanan publik dalam paradigma baru ini harus bersifat nondeskriminatif sebagaimana dasar teoritis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik,

agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan merupakan interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui dan mendapatkan jalan keluarnya. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunaannya. Ini berarti organisasi

birokrasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Sementara para pakar teori *Governance* membuktikan bahwa negara/pemerintah kini tidak lagi diyakini sebagai satu-satunya institusi yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil, dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian susahnyanya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang *non diskriminatif* tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian dalam birokrasi penyelenggara pelayanan kepada publik. Demi untuk mewujudkan pelayanan yang berkeadilan seperti tersebut diatas, maka dalam kebijakan penyediaan berbagai bentuk pelayanan publik. dengan mendasarkan pada konsep demokrasi dan *new public services paradigm* maka pelibatan publik dalam perumusan dan penetapan kebijakan berbagai jenis pelayanan mutlak dibutuhkan.

2. Partisipasi Publik

Partisipasi publik dalam kebijakan penyelenggaraan

pelayanan birokrasi bukanlah merupakan hal baru. Dalam kehidupan bernegara yang diorganisasi dalam bentuk republik, yang mengisyaratkan adanya amanat “agar kesejahteraan (*res*) untuk khalayak ramai (*publica*) diwujudkan”, negara berkewajiban melayani setiap warga negara demi terpenuhinya kebutuhan yang dirasakan warga. Pelayanan publik harus senantiasa dilakukan pemerintah dalam kedudukannya sebagai pengemban kekuasaan negara, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi pemerintah harus dipandang sebagai hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas. Dalam hubungan ini, demi terjaminnya penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan di lain pihak juga untuk memberikan perlindungan hak kepada setiap warga negara dari kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. diperlukanlah pelibatan dan keikutsertaan publik dalam penetapan dan

kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik. Di negara yang menerapkan asas demokrasi akan selalu melibatkan partisipasi publik dalam penetapan dan perumusan kebijakan termasuk kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Usaha dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *good governance* di Indonesia telah melibatkan stakeholders. Tetapi kenyataannya, masih terjadi gap dan ada sendi-sendi yang tak terjamah oleh publik dalam memberikan masukan untuk menentukan dan merumuskan kebijakan dalam pemerintahan. Kalau kita mau melihat fungsi sesungguhnya bahwa kebijakan publik harus selalu mengajak dan melibatkan publik untuk bersama-sama menentukan arah kebijakan, sehingga akan melahirkan suatu kebijakan yang adil dan demokratis.

Dalam penetapan dan perumusan kebijakan di negara-negara yang demokratis menawarkan akan pentingnya keterbukaan dan keterlibatan masyarakat dalam menentukan arah kebijakan bagi suatu tata kehidupan bernegara. Proses tersebut akan memunculkan kepercayaan publik terhadap

pemerintahan yang sedang berjalan. Dengan demikian akan terbentuk keselarasan dalam membuat kebijakan dan akhirnya akan melahirkan suatu keputusan bersama dan adil dari pemerintah penyelenggara pelayanan untuk rakyatnya yang bersesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Keterlibatan publik dalam penetapan dan perumusan kebijakan merupakan faktor utama dalam *good governance*. Pelibatan publik yang seperti ini akan memberikan manfaat yang besar terhadap pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik, diantaranya: meningkatkan kualitas kebijakan yang dibuat dan sebagai sumber bahan masukan kepada pemerintah sebelum memutuskan kebijakan. Terjadinya interaksi antara pemerintah dan rakyat dalam menentukan dan merumuskan arah tujuan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, akan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, yang pada akhirnya akan meningkatkan keterwakilan rakyat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah secara umum dalam

penetapan dan perumusan kebijakan-kebijakan publik.

Pada paradigma baru yang *pro people*, khususnya dalam penetapan dan perumusan kebijakan pelayanan publik *the new public services paradigm* rakyat harus ditempatkan sebagai aktor sentral dalam proses penetapan dan perumusan kebijakan dalam hal ini penetapan dan perumusan kebijakan pelayanan publik. Partisipasi publik dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan cara pelibatan masyarakat publik untuk ikut serta dan membantu menentukan atau membuat suatu kebijakan akan menghasilkan kualitas kebijakan oleh pemerintah yang lebih bersesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Dan oleh karena itu akan menghasilkan kebijakan publik yang responsivedan sekaligus kebijakan yang progresif. Kebijakan yang responsive yang dihasilkan dalam forum partisipatif antara pemerintah dan warga publik akan melahirkan dan meningkatkan legitimasi pemerintah dimata rakyat bahwa pemerintah lebih terbuka dan bertanggung jawab dalam mengentas permasalahan sosial dalam kehidupan masyarakat

suatu bangsa. Dengan demikian akan terkikis birokrasi yang angkuh dan berbelit serta selalu akan mengedepankan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak dapat kita pungkiri, dalam beberapa hal rakyat tidak dapat dilibatkan dalam proses pembuatan kebijakan, tetapi harus disadari dalam membuat suatu kebijakan yang sifatnya untuk publik, sudah seharusnya pemerintah melibatkan masyarakat. Pemberdayaan *civil society* merupakan alat ampuh dalam menentukan arah dan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sekarang dan masa yang akan datang. Keterlibatan ini akan selalu memberikan dampak yang positif terhadap keputusan dan kebijakan yang akan diambil atau yang akan di implementasikan karena terjadinya sinergi antara pembuat kebijakan dan masyarakat.

Partisipasi publik dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik diimplementasikan sebagai pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan, Partisipasi publik secara substansial akan membangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*)

yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun dan merumuskan kebijakan pelayanan dalam rangka membangun pelayan-pelayan publik (*public service*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru pelayanan publik (*the new public service paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi alias pelayan masyarakat.

Kehendak kolektif dalam ruang partisipasi publik untuk menetapkan dan merumuskan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk kebijakan yang nyata dalam kerangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan yang dirumuskan dalam ruang partisipasi publik pastilah kebijakan yang dinamis, responsif dan progresif dinamis, tidak boleh statis dan harus dapat mengayomi masyarakat sebagai sarana penjaga ketertiban, ketenteraman dan sebagai

pedoman tingkah-laku dalam kehidupan sosial Penetapan dan perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep yang lebih responsif seperti tersebut diatas, memang menuntut perhatian dan kerja keras aparat birokrasi penyelenggara pelayanan disemua tingkatan. Oleh karena itu meruntut pada kehendak kolektif yang terlahir dalam ruang partisipasi publik yang responsif, maka kepada penyelenggara pelayanan diberikan penghargaan baik berupa insentif maupun penghargaan lainnya sesuai dengan kerja keras yang sudah dilakukan. Pemberian sanksi juga diberikan terhadap pelanggaran-pelanggaran yang terjadi.

Persoalan pemerataan pelayanan publik, atau pelayanan yang adil bagi warga negara menjadi tugas yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam ruang partisipasi bersama publik seperti terurai diatas. Ada forum tertentu yang dipakai untuk menetapkan mekanisme distribusi sosial yang paling realistis, yaitu Komisi Pelayanan Publik yang disingkat KPP, melalui forum ini akan terbentuk mekanisme pelayanan yang benar-benar "super kritis",

transparan dan berkeadilan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu birokrasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan publik. Keadilan yang diharapkan saat ini adalah keadilan antara pihak, seperti yang dikonsepsikan Aristoteles yang dikutip kembali oleh John Rawls dalam *A Theory of Justice* tentang keadilan komotatif yaitu penetapan hak dan kewajiban dalam pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah disepakati para pihak. Karena itu, peran *civil society* baik itu berbentuk asosiasi sukarela, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) atau lainnya menjadi sangat penting untuk mengawasi perilaku penyelenggara pelayanan, melalui mekanisme ini akan mampu meningkatkan posisi warga tidak saja sebagai pengguna pelayanan saja, tetapi juga akan mampu menjadi posisi tawar (*bargain*) dalam mendapatkan *public service*.

Pemberian ruang partisipasi masyarakat dalam penetapan dan perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, dimaksudkan untuk mengakomodasi tuntutan demokrasi yang berkembang dalam

masyarakat. Dengan diakomodasinya kepentingan demokrasi dan kebutuhan masyarakat diharapkan akan terbangun komitmen bersama antara birokrasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan publik. Komitmen bersama dapat dibina dengan mengesampingkan *interest* dan ego instansional. Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang dibangun dengan komitmen bersama akan menghasilkan suatu aturan/kebijakan yang mencerminkan moralitas kerjasama, moralitas rakyat. Perilaku penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat pengguna pelayanan publik akan tunduk pada prinsip-prinsip dan kebijakan yang telah disepakati. Mekanisme pengaturan dan penyelenggaraan pelayanan publik akan berjalan dalam kondisi yang saling kontrol perilaku penyelenggara dan masyarakat pengguna dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui mekanisme ini akan mampu menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang berkeadilan serta meningkatkan posisi warga tidak saja sebagai pengguna pelayanan saja, tetapi juga akan mampu menjadi posisi tawar

(*bargain*) dalam mendapatkan *public service*. Tanggung jawab bersama yang dikembangkan melalui ruang partisipasi masyarakat dengan model diatas, diharapkan merangsang birokrasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan dan memperluas kompetensi aparturnya agar senantiasa dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan lebih baik. Model penyediaan ruang partisipasi masyarakat dalam penetapan dan perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan akan mampu memberi pembelajaran kepada masyarakat untuk lebih bertanggung-jawab dalam proses demokrasi yang sedang berjalan. Model partisipasi dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang mengedepankan tanggung-jawab bersama, para pihak diharapkan senantiasa mengembangkan pencarian alternatif secara positif berkait sistem pengaturan, sistem penyelenggaraan, dan kewajiban berswasembada untuk tidak bergantung kepada pihak luar. Pemberian insentif kepada penyelenggara dan pengguna pelayanan dapat dikembangkan melalui forum pelibatan para

pihak dalam ruang partisipasi masyarakat.

C. PENUTUP

1. Simpulan

Reformasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus tetap berorientasi kepada demokratisasi. Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi lokal (*local wisdom, local cultural*) sehingga birokrasi pelayanan publik akan mengakar kuat. Seiring dengan itu, demokratisasi yang terus berproses di tengah masyarakat harus menjadi orientasi birokrasi pelayanan publik yang akan dibentuk. Dengan demikian, birokrasi pelayanan publik berjalan seiring dengan benih demokrasi di daerah, bersesuai dengan *local culture* dan *local wisdom* dalam kehidupan masyarakat suatu bangsa.

Perubahan sosial-politik dan sosial-kultural yang terjadi di daerah-daerah telah berseiring dengan terjadinya pergeseran dalam pelaksanaan kerja pelayanan publik, menuju ke modelnya yang kian memperlihatkan sifatnya yang responsif. Pergeseran ini berseiring dengan pergeseran paradigma di

lingkungan ilmu administrasi publik, disebut *The New Public Service Paradigm*, yang menuntut dipenuhinya syarat atau unsur partisipasi, keadilan sosial, transparansi, kepastian dan keterjangkauan oleh warga masyarakat yang berhak atas pelayanan publik.

Saran

Pemberian ruang partisipasi kepada warga masyarakat untuk ikut serta menetapkan dan perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, akan mengakomodasi berbagai tuntutan warga masyarakat, yang dengan demikian juga sejalan dengan perkembangan kehidupan demokrasi yang berkembang di dalam kehidupan masyarakat, yang pada gilirannya akan memungkinkan terbangunnya komitmen yang terkonstruksi dalam hubungan hukum antara penyelenggara pelayanan yang kian responsif dan warga masyarakat yang kian bersikap partisipatif. Untuk meningkatkan pelayanan publik, yang bersesuaian dengan budaya lokal dan kearifan lokal dalam ruang partisipasi, tiap daerah dipersilakan menata dan melakukan perubahan kebijakan lokal yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing

daerah. Perubahan tersebut tidak harus menimbulkan benturan antar daerah atau lingkungan, agar memberikan manfaat bagi masyarakat. Kereta pelayanan publik sudah berjalan dan tidak bisa dihentikan. Perubahan rakyat demokratis telah melaju dengan cepat, demokrasi telah berjalan dan tidak bisa mundur.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan Universitas Gajah Mada.

Peter M, Blau. & Meyer, Marshall W. 1987. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*. Jakarta : UI Press.

Center For Population And Policy Studies. 2001. *Public Service Performance, Bureaucratic Corruption in Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University.

Cohen, Steven. 1993. *Total Quality Management in Government : "a Practical Guide for the Real World"*. San Fransisco : Jossey Bass Inc.

- Osborne, David. & Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta : Victory Jaya Abadi.
- Osborne, David. & Ted Gaebler. 2004. *Reinventing Government, Laboratories of Democracy*, dalam Yeremias T. Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Issue. Yogyakarta : Gaya media.
- Denhardt, Janet Valerie. & Denhardt, Robert B. 2003. *The New Publik Service: Serving Not Steering*. New York : ME Sharpe Inc.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, *Kajian Peraturan pelaksana Rancangan Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta, 2006.
- KepMENPAN No. 118/Kep/M.PAN/5/2003 perihal Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- KepMENPAN No. 25/Kep/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- KepMENPAN No. 25/Kep/M.PAN/4/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.
- KepMENPAN No. 26/Kep/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KepMENPAN No. 46/2004 tentang Petunjuk Pengawasan dalam Penyelenggaraan Pemerintah.
- KepMENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang pelayanan Publik, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta, 2000.
- Surat Edaran MENPAN No. 15/2005 tentang Peningkatan Investasi Pengawasan dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik.
- Sianipar, J.P.G. 2003. *Managemen Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta, 1995, Tangkilisan, Hassel Nogi, Management modern Untuk Sektor Publik. Yogyakarta : Balarairung & Co.
- Tangkilisan, Hassel Nogi. 2003. *Management Modern Untuk*

Sektor Publik. Yogyakarta :
Balarairung & Co.

Utomo, Warsito. 2006.
*Administrasi Publik Baru
Indonesia, Perubahan
Paradigma dari Administrasi
Negara ke Administrasi Publik*.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Zeithanl, Valerie A, Parasuraman
A. & Berry. Leonard I. 1990.
*Delevering Service Quality
Balancing Customer perception
and Expectations*. New York :
The Free Press.

----- . 1995. *Managemen
Pelayanan Publik*. Jakarta :
Lembaga Administrasi Negara.