PENERAPAN *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS) DI BALAI PRASARANA PERMUKIMAN WILAYAH GORONTALO

JURNAL

MINARTI HADI
NIM: D02419055

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

PENERAPAN *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS) DI BALAI PRASARANA PERMUKIMAN WILAYAH GORONTALO

Minarti Hadi[1], Widya Kurniati Mohi [2,] Sakbir[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
minartiHadi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the New Public Service (NPS) at the Gorontalo Regional Settlement Infrastructure Center. The research method uses a qualitative type. The results of the research show that the indicators of serving citizens, not customers (Serve Citizens, Not Customers) are not optimal. The researcher's findings are that public services are still often provided by several employees who expect compensation from the people who need the service, especially contractors. The indicator of prioritizing the public interest (Seeks the Public Interest) is not optimal, because there are still many public complaints related to employee indiscipline in fulfilling office working hours, which has an impact on public dissatisfaction with public services provided by the Gorontalo Regional Settlement Infrastructure Center. The indicators of strategic thinking, acting democratically (Think Strategically, Act Democratically) organized by the Gorontalo Regional Settlement Infrastructure Center are optimal, where the decision-making process, both policy and technical, always involves the community so that the program implemented is in accordance with community needs

Keywords: Application, New Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*) belum optimal. Temuan peneliti bahwa masih sering terjadi penyelenggaraan layanan publik dari beberapa pegawai yang mengharapkan imbalan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya para kontraktor. Indikator mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*) belum optimal, dikarenakan masih banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan ketidakdisiplinan pegawai dalam memenuhi jam kerja kantor sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas layanan publik yang diselenggarakan oleh pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Indikator berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo sudah optimal, dimana dari proses pengambilan keputusan baik yang bersifat kebijakan maupun teknis selalu melibatkan masyarakat sehingga program yang dilaksanakan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Kata Kunci: Penerapan, *New Public Service*

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik merupakan tugas utama dari pemerintah dan secara historis merupakan alasan dibentuknya suatu pemerintahan, oleh karena itu hanya pemerintahlah yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh Effendy (2008), bahwa; Pelayanan publik pada dasarnya adalah menjadi tugas utama dari institusi pemerintah dan alasan dari dibentuknya suatu pemerintahan. Karena itu, hanya pemerintahlah yang dapat memperbaikinya. Kesadaran inilah yang membawa Pemerintah Amerika Serikat memulai upaya perbaikan pelayanannya sejak tahun 1966. Sedangkan di Eropa, Australia dan Asia, reformasi pelayanan publik baru dimulai pada dekade tahun 1980 dan 1990-an. Berbagai perbaikan itu intinya untuk mempermudah warga masyarakat dan pelaku usaha untuk memperoleh suatu pelayanan publik. Bahkan di Australia, melalui model pelayanan terpadu yang dinamakan dengan Centerlink, warga Australia dapat mengakses pelayanan dengan mudah melalui gerai pelayanan (mirip ATM), internet, telepon dan petugas keliling. Jenis pelayanan yang diberikan mulai dari administrasi kependudukan, tunjangan pendidikan, tunjangan kesehatan dan tunjangan hidup lainnya. Pelayanan Publik di sana didedikasikan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Reformasi pelayanan publik juga dilakukan di Indonesia, reformasi pelayanan publik telah dilakukan semenjak tahun 1997 yang di gagas oleh pemerintah (pusat) dengan menerbitkan Surat Edaran Mentri Dalam Negeri Tahun 1997 Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri ini dilanjutkan dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap. Namun dalam implementasinya terlihat hanya sedikit pemerintah daerah yang telah benar-benar menerapkannya secara optimal. Permasalahan yang senantiasa muncul dan hampir terjadi pada setiap daerah yakni tidak terpadunya berbagai intansi dalam proses pelayanan berbagai perizinan. Meskipun pelayanan sudah satu atap, akan tetapi warga masih harus berhubungan dengan berbagai instansi.

Bukan hanya persoalan yang terkait dengan mekanisme satu atap, akan tetapi sesungguhnya terdapat persoalan paradigma dalam pelayanan publik. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik khususnya penyelenggaraan pelayanan administrasi di Indonesia, terkait dengan terjadinya globalisasi, reformasi, krisis ekonomi, dan krisis kepercayaan terhadap lembaga-lembaga politik dan pemerintah, telah mengubah paradigma pemerintahan di Indonesia.

Pada awal pemerintahan Orde Baru, pemerintah atau negara diposisikan sebagai “pusat dari segala pelayann publik. Seluruh bentuk pelayanan publik dikendalikan oleh pemerintah yang sentralistik. Menurut Muhdad, dkk. (2008), bahwa; dalam paradigma pelayanan publik, inilah yang disebut dengan *old public administration* yang dicirikan pada ketaatan menjalankan aturan, serta hubungan yang hierarkhis antara pemerintah dan masyarakat. Posisi pemerintah sangat dominan. Seiring dengan arah reformasi, pelayanan pemerintah dituntut lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (masyarakat dan dunia usaha). Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi dan perbaikan terhadap pelayanan. Inilah yang disebut dengan *new public management* yang bercirikan kewenangan pada petugas pelayanan dan pelanggan; menekankan pada pelayanan yang “menyentuh hati” dan perombakan visi dan misi pelayanan. Peran pemerintah adalah sebagai pengarah untuk mengendalikan kekuatan pasar (*steering).*

Selanjutnya, dalam perkembangan terakhir di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baru telah memposisikan warga masyarakat sebagai pemilik saham di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, seperti dinyatakan oleh Denhart & Denhart dalam Muhdad, Dkk. (2008), bahwa; perkembangan mutakhir adalah *New Public Service* yang memposisikan masyarakat sebagai pemilik saham (*shareholders)*, sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran pemerintah adalah pelayanan sekaligus sebagai perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Munculnya pardigma *New Public Service* tersebut menyebabkan implikasi terhadap penyelenggaraan peran administrasi publik khususnya terkait dengan pelayanan publik.

Implikasi yang demikian tersebut
tentu saja pada akhirnya akan sangat berpengaruh dan menentukan corak dan ragam dalam penyelengaraan pemerintahan dalam sebuah negara, termasuk Indonesia. Corak dan ragam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia akan sangat ditentukan oleh kondisi lokal, dalam artian sejauh mana Indonesia dapat menyesuaikan diri untuk menerapkan *New Public Service* (NPS) yang berkembang. Bukan hanya diterapkan pada level pemerintahan tingkat elit tetapi juga harus diterapkan pada semua level pemerintahan termasuk pada level pemerintahan yang ada didaerah.

Sebagai penyelengara pemerintahan pada level pemerintah daerah, peran aktif dinas atau organisasi perangkat daerah (OPD)

harus selalu melakukan kerja maksimal. Terlebih lagi, organisasi perangkat daerah (OPD) merupakan ujung tombak dari pada pembangunan dan merupakan tingakatan terdepan pemerintah dalam melayani masyarakat. Olehnya itu wajib kiranya bagi organisasi perangkat daerah (OPD) untuk menerapkan dan melaksanakan prinsip *New Public Service* (NPS) sebagai upaya dalam mengembalikan posisi masyarakat sebagai penguasa yang hakiki di Negara Indonesia yang menganut sistem demokrasi. Meski demikian penerapan *New Public Service* (NPS) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) belum sepenuhnya berjalan optimal, seperti halnya yang terjadi pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo.

Dari observasi awal penulis menunjukkan bahwa sistem pemerintahan Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum secara optimal menerapkan prinsip *New Public Service* (NPS) khususnya dalam hal pemberian layanan publik kepada masyarakat. Sebagai birokrasi publik dengan maksud organisasi yang dijalankan oleh Pemerintah dan para aparaturnya adalah milik masyarakat yang harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Kenyataannya Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih sering menomorduakan kepentingan masyarakat, misalnya dalam hal kedisiplinan dimana beberapa aparatur datang terlambat dan pulang lebih awal. Terkait SOP di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah N0 53 Tahun 2010, sudah sangat jelas mengatur kedisiplinan pegawai, dengan durasi kerja minimal 8 jam perhari, misalnya jam masuk kantor 08.00 dan jam pulang kantor 16.00

Masih terdapat aparatur atau pegawai yang memandang masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan sebagai orang yang bisa mendatangkan keuntungan pribadi bagi oknum-oknum pegawai. Tak jarang muncul keluhan bagi sebahagian masyarakat terkait kebiasan beberapa oknum yang seringkali menukarkan layanan publik dengan nilai rupiah, padahal transaksi layanan diantara masyarakat dan pegawai pemerintah merupakan transaksi layanan yang berbasis pada hak dan kewajiban sehingga seharusnya tidak ada lagi oknum-oknum yang melihat masyarakat sebagai pelanggan

Penelitian sebelumnya dari Putri Nanda Ginting dengan judul " Penerapan *New Public Service* dalam Pelayanan Jasa Wesel Pos pada PT.Pos Bagan Batu Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015". Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu sesuai dengan pendapat Denhart masih kurang memadai. Dimana dari

ketujuh pendekatan, ada sebanyak lima pendekatan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bagan Batu. Kualitas penerapan *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu diukur dengan empat hal, yakni Transparansi, Akuntabilitas, Efisiensi, dan Efektivitas. Dimana, dari keempat hal tersebut, kualitas penerapan *New Public Service* masih kurang. Penerapan prinsip 3T (Tepat Sasaran, Tepat Waktu, dan Tepat Guna) masih kurang sesuai dengan Visi dan Misi PT Pos Indonesia secara umum, dan masih kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai *citizens* pada *New Public Service* pada PT Pos Kota Duami termasuk cabangnya Kecamatan Bagan Batu

Penelitian yang dilakukan oleh Trimurti Nintyas dalam jurnal yang berjudul "*New Public Service*; Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi". Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga prinsip utama untuk mewujudkan pelayan publik berbasis humanistik. Pertama, pelayan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat. Kedua, pelayan publik harus merespon segala bentuk pelyanan tidak hanya dari klien tetapi seluruh warga negara. Ketiga, akuntabilitas dari pelayanan publik adalah multiaspek. Dari ketiga prinsip tersebut tentunya didukung juga dengan berbagai aspek pendukung lainnya dalam organisasi publik yang tentunya masih akan menjadikajian menarik pada pembahasan tulisan tulisan selanjtnya.

Arman Razak, 2013; New Publik Service; "Perspektif Mutakhir dalam Pelayanan Publik". Tulisan ini membahas tentang konsep dan teori tentang new public service (NPS). New Publik Service menawarkan standar pelayanan yang partisipatif, transparan dan akuntabel. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan NPS yaitu : Tangable, Reability, Responsiveness, Competence, Courtessy, Credibility, Security, Acces, Communication, Understanding the customer

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis lebih melakukan pendalaman terhadap Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo dengan menggunakan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) menurut Denhart & Denhart (2003) dengan indicator (1) melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*), (2) mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*), (3) berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) dimana hasil penelitian menunjukkan belum optimal dimana hanya terdapat satu indicator yang dianggap sudah terpenuhi yakni indicator berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*), semetara dua indicator lainnya dianggap belum terpenuhi yakni

indikator melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*) dan indicator mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*),

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Sugiyono (2015);

Pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan pendekatan ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait dengan Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo

Sarwono (2006) Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun infroman dalam penelitian ini adalah; Kepala Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo, Sekretaris , Staf/Pegawai, dan Masyarakat. Jumlah keseluruhan informan sebanyak 10 orang

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Semiawan, C. R. (2010) keseluruhan proses berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dengan (a) Reduksi data (*Reduction Data*) yaitu peneliti mengumpulkan data terkait dengan bentuk atau wujud profesionalisme pegawai; (b) Penyajian data (*data display*) yaitu peneliti melakukan penyajian informasi terkait dengan profesionalisme pegawai untuk memungkinkan penarikan kesimpulan (c) Kesimpulan atau Vertivikasi (*Conclusion or Verification*) yaitu peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya verifikasi informasi dan data terkait dengan Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Melayani Warga Negara bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customers*)

Adapun prinsip melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip *New Public Service* oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang mengedepankan layanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak warga Negara mendapatkan layanan publik yang prima dan bukan berorientasi pada keuntungan

Hasil wawancara dengan informan selaku Kepala Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> "Tentu saja masyarakat adalah orientasi utama dari pelayanan yang kami berikan selaku lembaga atau instansi publik dan memang sejauh ini layanan yang kami berikan kepada masyarakat itu dilandasi dengan prinsip warga negara bukan pelanggan sehingga saya selaku pimpinan selaku menekankan kepada

seluruh staf saya untuk tidak melakukan pungutan dalam memberikan pelayanan publik". (NH, 21 Mei 2023).

Selanjutnya dengan informan selaku Kepala Tata Usaha Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

"Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo selaku salah satu instansi public yang ikut dalam menyelenggarakan pelayanan public terus meningkatkan kemampuan sebagai upaya memberikan pelayanan public yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo memandang masyarakat sebagai entitas warga Negara bukan konsumen sebagai subjek yang bisa mendatangkan keuntungan". (NP, 21 Mei 2023)

Selanjutnya wawancara dengan informan selaku masyarakat yang menyatakan bahwa;

"pada dasarnya saya sebagai masyarakat menilai dengan baik terkait dengan layanan public yang diberikan oleh pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo tetapi jika pertanyaannya mengarah pada prinsip melayani warga Negara bukan pelanggan, mungkin perlu sedikit dievaluasi karena ada beberapa oknum yang masih sering memandang kami ini sebagai pelanggan". (NY, 21 Mei 2023)

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa prinsip melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari temuan peneliti bahwa masih sering terjadi penyelenggaraan layanan publik dari beberapa oknum yang mengharapkan imbalan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya para kontraktor

Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)

Adapun prinsip mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip *New Public Service* oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang mengutamakan kepentingan public dari pada kepentingan lainnya

Hasil wawancara dengan informan selaku Kepala Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

"berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo selalu mengedepankan kepentingan masyarakat dan ini selalu menjadi arahan Pemerintah Daerah dalam setiap pertemuan-pertemuan bahwa semua ASN harus mampu memperlakukan masyarakat sebagai raja dalam hal pemberian layanan publik". (NH, 24 Mei 2023).

Selanjutnya dengan informan selaku Kepala Tata Usaha Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

"mengutamakan kepentingan publik adalah sebuah keniscahyaan bagi kami yang bekerja pada instansi pemerintah dalam hal ini Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Kami digaji oleh Negara yang sumber keuangannya dari rakyat sehingga wajib bagi kami memberikan

layanan publik yang terbaik kepada masyarakat". (NP, 24 Mei 2023)

Selanjutnya wawancara dengan informan selaku masyarakat yang menyatakan bahwa;

"jika memang kepentingan masyarakat atau public di nomor satukan, maka sebaiknya tidak ada lagi pegawai yang datang terlambat ke kantor dengan alasan mengurus keluarga dulu. Atau biasa juga ada pegawai yang izin karena mengurus sesuatu pada saat jam kantor sehingga layanan public dikantor jadi terganggu dan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat". (SL, 24 Mei 2023)

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa prinsip mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan ketidakdisiplinan pegawai dalam memenuhi jam kerja kantor sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas layanan public yang diselenggarakan oleh pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo

Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Adapun prinsip berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip *New Public Service* oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang dalam proses pengambilan keputusannya melibatkan pihak masyarakat selaku partner atau rekan kerja sekaligus target group sasaran pelaksanaan kebijakan

Hasil wawancara dengan informan selaku Kepala Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

"pada prinsipnya kami sangat terbuka dalam segala hal, tidak ada yang ditutup-tutupi tetapi memang ada beberapa hal juga yang dalam proses pengambilan keputusanya tidak melibatkan stakeholder lainnya ataupun masyarakat tetapi sekali lagi saya tegaskan bahwa prinsip keterbukaan itu kami laksanakan". (NH, 05 Juni 2023).

Selanjutnya dengan informan selaku KepalaTata Usaha Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

"mengutamakan kepentingan publik adalah sebuah keniscahyaan bagi kami yang bekerja pada instansi pemerintah dalam hal ini Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Kami digaji oleh Negara yang sumber keuangannya dari rakyat sehingga wajib bagi kami memberikan layanan publik yang terbaik kepada masyarakat". (NP, 05 Juni 2023)

Selanjutnya wawancara dengan informan selaku Staf PPK Tata Laksana Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang menyatakan bahwa;

"saya rasa sangat situasional ya, misalnya pada saat melakukan rapat yang kebutuhannya adalah internal maka kami tidak melibatkan pihak luar atau masyarakat tetapi jika memang

> dibutuhkan maka semua stakeholder bisa ikut dalam rapat-rapat atau dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan". (RM, 05 Juni 2023)

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa prinsip berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo sudah optimal. Hal ini terlihat dari proses pengambilan keputusan baik yang bersifat kebijakan maupun teknis yang melibatkan masyarakat sehingga program yang dilaksanakan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pembahasan

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Terminologi layanan publik sekarang ini pun sudah mengalami perluasan makna. Manajemen pelayanan pada sektor publik umumnya dipahami sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan-badan hukum lain milik pemerintah (Masyarakat Peduli Pelayanan Publik, 2007). Layanan publik dimaknai dua pengertian, yaitu pelayanan oleh negara kepada masyarakat, baik diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah maupun badan hukum lain milik pemerintah serta pelayanan yang diberikan oleh swasta kepada masyarakat sebagai costumer-nya

Berikut uraian pembahasan terkait dengan Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendapat Denhart & Denhart (2003) tentang prinsip-prinsip *New Public Service* yang terdiri dari (1) Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*), (2) Mengutamakan Kepentingan Publik (Seeks the Public Interest), dan (3) Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*)

Dalam konteks ini *New Public Service* dilihat sebagai "citizen atau warga" negara yang memiliki hak dan kewajiban sebagai publik yang sama. Warga negara tidak saja dilihat sebagai pelanggan dimana mereka hanya membeli atau membayar barang dan jasa. Warga negara merupakan penerima dan pengguna layanan publik juga sebagai subyek

dari berbagai kewajibannya sebagai warga negara seperti mematuhi peraturan perundang- undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya sehingga pelayanan publik tersebut harus dapat disediakan oleh pemerintah dengan baik.

New Public Service memandang citizen dengan hak dan kewajibannya dalam suatu kehidupan social yang luas. Unsur paksaan yang dimiliki negara dalam memaksakan kehendaknya kepada warga mematuhi kewajiban publik menjadikan hubungan negara dan warga negaranya tidak bersifat sukarela. Dengan demikian, aparatur negara tidak hanya responsif terhadap warga negara sebagai customer tetapi juga pusat perhatiannya adalah untuk memenuhi hak-hak warga negara sebagai publik dan pemerintah berupaya membangun hubungan kepercayaan dan kerja sama dengan warga Negara

Adapun prinsip melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip *New Public Service* oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang mengedepankan layanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak warga Negara mendapatkan layanan publik yang prima dan bukan berorientasi pada keuntungan. Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa prinsip melayani warga negara, bukan pelanggan (*Serve Citizens, Not Customers*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari temuan peneliti bahwa masih sering terjadi penyelenggaraan layanan publik dari beberapa oknum yang mengharapkan imbalan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya para kontraktor. Adanya imbalan yang diberikan oleh masyarakat dalam hal ini para kontraktor berdampak pada pemberian layanan yang tidak lagi sesuai dengan SOP yang ada. Misalnya saja SOP terkait dengan termin pembayaran yang terkadang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. SOP di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah N0 53 Tahun 2010 tentang tarif layanan berbunyi bahwa “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi public tidak dipungut biaya. Untuk penggadaan atau perekaman pemohon informasi atau layanan public dapat melakukan penggadaan atau perekaman sendiri.

Stanbury (2003) terkait prinsip melayani warga, bukan pelanggan menjelaskan bahwa kepentingan publik bukan agregasi kepentingan individu, tetapi dialog tentang nilai bersama; bukan hanya memenuhi permintaan konsumen, tetapi membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara. Akuntabilitas pelayanan publik

dibangun berdasar nilai-nilai bersama dengan membangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan masyarakat warga Negara. Denhart & Denhart (2003) *New Public Service* memandang publik sebagai "citizen" atau warga Negara yang mempunyai hak dan kewajiban public yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima da n pengguna pelayanan publik yang dis ediakan Pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban public seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya *New Public Service*

Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)

Pemerintah dalam hal ini memainkan perannnya untuk mendorong kebersamaan dan membangun nilai kolektif dalam kepentingan publik. Hal ini bertujuan tidak lain adalah untuk mencari solusi sesuai dengan keinginan masyarakat dan menghasilkan kepentingan bersama memiliki tanggungjawab yang sama atara warga negara dengtan pemerintah/apratur pemerintahan. Pemisahan antara politik dan administrasi sebagaimana sebagaimana paradigma Administrasi Negara lama, bahwa perumusan kebijakan publik dimonopoli oleh wakil rakyat wakil rakyat atau legislator. Aparatur negara atau birokrat hanya sebagai implementator kepentingan publik yang dirimuskan dalam kebijakan public

Pelaksanaan fungsi utama administrasi administrasi publik dibatasi pada fungsi administratif yang melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh legislator secara efisien dan efektif. Semenatara itu New Public Management melihat warga negara sebagai person atau individu yang dapat membuat keputusan sesuai kepentingannya. Pilihan individu lebih diutamakan dibandingkan pilihan dan keinginan secara kolektif. Dengan demikian administrasi yang dianggap seharusnya bertanggungjawab terhadap kepentingan publik menjadi tidak bermanfaat dalam New Public Management.

Menurut pendapat yang didasari oleh teori pilihan public ini, kepentingan publik (public interest) sebagai sesuatu yang ideal menjadi tidak berarti, hal ini karena dalam dunia pasar, pilihan orang per orang lebih penting daripada kolektifitas sebagai tindakan yang dilandaskan oleh nilai kebersamaan. Anggapan lain bahwa kepentingan perorangan sebagai basis paling tepat dalam proses pengambilan keputusan yang membuat kepentingan kolektif (kepentingan publik) menjadi tidak bermanfaat dan tidak dapat untuk dirumuskan.

Adapun prinsip mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*) yang dimaksudkan dalam

penelitian ini adalah penerapan prinsip *New Public Service* oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang mengutamakan kepentingan public dari pada kepentingan lainnya. Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa prinsip mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan ketidakdisiplinan pegawai dalam memenuhi jam kerja kantor sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas layanan public yang diselenggarakan oleh pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Ketidakdisiplinan beberapa oknum pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo merupakan bentuk pelanggaran dari SOP yang sudah ada. Terkait SOP di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah N0 53 Tahun 2010, sudah sangat jelas mengatur kedisiplinan pegawai, dengan durasi kerja minimal 8 jam perhari, misalnya jam masuk kantor 08.00 dan jam pulang kantor 16.00.

Denhart & Denhart (2003) *New Public Service* berpendapat bahwa birokrat bukan aktor pembuat kebijakan untuk merumuskan kepentingan public administrator publiklah sebagai aktor utama dalam sistem pemerintahan. Administrator public yang dimaksud dalam pandangan ini adalah warga Negara, kelompok-kelompok kepntingan, kelompokkelompok penekan, wakil rakyat, dan organisasi maupun lembaga lainnya. Aparatur negara hanya berperan membantu warga negara untuk dapat mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara hanya diberikan pilihan pada setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umumtetapi warga negara juga dilibatkan misalnya dalam dialog-dialog publik publik. Berbagai argumentasi mempengaruhi peran dan tanggungjawab administrasi public, sehingga administrasi public tidak hanya terorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tetapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya

Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Berpikir strategis, bertindak demokratis merupakan satu gagasan utama yang memandang kebijakan dan program adalah cara yang digunakan untuk dapat menjawab kebutuhan publik apabila dikelola melalui usaha secara kolektif secara kolaboratif. Prinsip mengedepankan administrasi publik untuk menerjenmahkan atau mengimplementasikan kebijakan publik sebagai bentuk dari

kepentingan publik. Paradigma old public administration dalam model implementasi kebijakan lebih bersifat top-down, hirarkis, dan komando. Hal ini karena adanya pengaruh birokrasi sebagai bentuk menajemen manajemen ilmiah dan organisasi formal sehingga fokus pengimplementasiannya diarahkan pada pengendalian perilaku agar sesuai dengan aturan atau standard kebijakan atau program.

Dalam *New Public Service* pusat perhatian utama implementasi adalah keterlibatan warga negara dan pembangunan komunitas (community building). Dalam sistem demokrasi terlibatnya warga negara merupakan bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan. Terlibatnya warga negara disini meliputi seluruh tahapan dan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Warga negara dalam proses pemerintahan ini bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Organisasi sebagai ruang publik bagi manusia (citizen dan administrator) dengan pendapat yang bebrbeda serta melakukan tindakan yang sama demi kebaikan publik. Komunikasi dan Interaksi dalam partisipasi warga negara ini telah memberikan tujuan, arti dan makna dari pelayanan public

Adapun prinsip berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip *New Public Service* oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo yang dalam proses pengambilan keputusannya melibatkan pihak masyarakat selaku partner atau rekan kerja sekaligus target group sasaran pelaksanaan kebijakan

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa prinsip berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo sudah optimal. Hal ini terlihat dari proses pengambilan keputusan baik yang bersifat kebijakan maupun teknis yang melibatkan masyarakat sehingga program yang dilaksanakan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan SOP terkait dengan rencana pelaksanaan program atau kegiatan yang ada di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo bahwa setiap proses pengambilan keputusan berdasarkan kebutuhan masyarakat sehingga harus melibatkan semua komponen atau stakeholder. Misalnya saja dalam hal pembebasan lahan yang akan menjadi lokasi pembangunan, dimana masyarakat harus terlibat secara aktif dari mulai proses sosialisasi tujuan program, teknis pembebasan lahan dan proses pembayaran lahan masyarakat.

Denhart & Denhart (2003) *New Public Service* berpendapat bahwa kebijakan dan program untuk

menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ini berkaitan dengan bagaimana administrasi publik menerjemahkan atau mengimplementasikan kebijakan publik sebagai manifestasi dari kepentingan publik. Fokus utama implementasi dalam New Publik Service pada keterlibatan citizen dan pembangunan komunitas (community building). Keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo dengan menggunakan pendekatan prinsip-prinsip *New Public Service* Denhart & Denhart (2003) menunjukkan bahwa indikator melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*) belum optimal. Temuan peneliti bahwa masih sering terjadi penyelenggaraan layanan publik dari beberapa oknum yang mengharapkan imbalan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Indikator mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*) belum optimal, dikarenakan masih banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan ketidakdisiplinan pegawai dalam memenuhi jam kerja kantor sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas layanan public yang diselenggarakan oleh pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Indikator berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*) yang diselenggarakan oleh Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo sudah optimal, dimana dari proses pengambilan keputusan baik yang bersifat kebijakan maupun teknis selalu melibatkan masyarakat sehingga program yang dilaksanakan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Adapun saran yang penulis sajikan terkait dengan Penerapan *New Public Service* (NPS) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo, adalah sebagai berikut: Perlunya Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo untuk meningkatkan layanan public yang berorientasi pada kepuasan masyarakat tanpa mengharapkan imbalan ekonomi. Perlunya Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai terhadap pelaksanaan jam kerja sebagai bentuk atau wujud mementingkan kepentingan public di atas kepentingan pribadi

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, Janet dan Robert Denhardt, 2007. The *New Public Service*. Serving notSteering, ME Sharpe, dalam LGSP – Legislative Strengthening Team.

Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B., 2007. The *New Public Service*, Serving Not Steering, Expanded Edition, Armonk, New York, London, England: M.E.Sharpe

Effendi, Muh. Arief. 2008. *The Power Of Corporate Governance:*

Teori dan Implementasi. Jakarta: Salemba Empat.

Muhdad Norman dkk, 2008. Panduan Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu.Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia. AIRPRD LOGICA

Sarwono Jonathan, (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta :Graha Ilmu

Semiawan, C. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Grasindo.

Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta