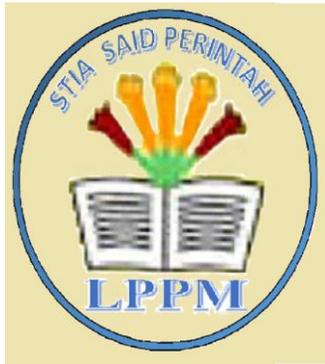


## Penerapan Prinsip *New Publik Service* dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

**Hendry Ch Soselisa<sup>1</sup>**  
**Diana Puturuhu<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup> Prodi Administrasi Negara STIA Said Perintah**  
**[hendry\\_soselisa@yahoo.co.id](mailto:hendry_soselisa@yahoo.co.id)**



LPPM STIA Said Perintah

Volume 2, No. 2, September 2021

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

### **Abstract**

*The New Public Service (NPS) Paradigm is a concept that is made to "counter" the administrative paradigm that becomes the mainstream, the New Public Management paradigm that has the principle "run government like a business" or "market as a solution to the ills in public sector". This research is trying to find out the alternative strategy in improving public service quality with the implementation of New Public Service principle in the service of making Vehicle registration certificate. The focus of this literature review is on humanistic-based public services (citizen serve not Customers), prioritizing public interest (seek the public interest) and accountability. The implementation of the New public Service principles can improve the synergy of public services and the responsiveness of public service organizations to the needs of the community, the implementation of model citizen serves not Customer, Seek the Public Interest and Public service accountability as part of the New public Service principle is an alternative improvement of public service quality.*

**Keywords** : *New Public Service, Public Implemetation*

## Pendahuluan

Perbaikan kualitas pelayanan senantiasa menjadi tuntutan kepada pemerintah serta perangkat pemerintahannya baik dalam merumuskan kebijakan maupun dalam menyediakan pelayanan publik. Untuk itu pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat/pelayanan publik harus dapat menghormati hak warga negaranya serta sigap untuk pemenuhan kebutuhan warganya sebagai masyarakat atau yang dikenal sebagai publik. Harus disadari bahwa kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah adalah bersal dari rakyat yang diberikan pada pemilihan umum. Proses ini dapat merupakan stigma dan paradigma yang memosisikan rakyat sebagai "penerima pelayanan" dan lembaga jajaran birokrasi sebagai "pelayan". Pendapat dan pandangan seperti ini secara tidak langsung sudah merubah pandangan klasik dan tradisional tentang posisi lembaga pemerintah pada tataran modernisasi maupun reformasi birokrasi pada era demokrasi yang terus berlangsung sesuai dengan bergeraknya tuntutan masyarakat maupun perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan maupun.

Aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) baik pelayanan berupa penyediaan barang atau jasa kepada masyarakat harus tetap sesuai dengan aturan, norma serta ketentuan perundangan yang berlaku, dengan demikian dapat dikatakan bahwa fungsi penting lembaga negara adalah sebagai lembaga yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perencanaan yang dilakukan secara sistematis secara ideal dengan didasarkan pada ideologi perangkat pemerintah, namun dalam melaksanakan tugasnya untuk untuk melayani masyarakat melalui penyediaan dan pemberian jasa pelayanannya bagi masyarakat dapat dikatakan belum bisa memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Sejalan dengan itu berbagai kajian dan analisis maupun penerapan administrasi publik di berbagai negara maju maupun negara sedang berkembang terus menerus dilakukan secara komprehensif sebagai akibat dari kompleksitas dan dinamika pergeseran sosial yang dihadapi pemerintah. Kompleksnya masalah ini memberikan respons oleh para ilmuwan untuk secara terus menerus mengembangkan ilmu administrasi publik.

Ada tiga pandangan dalam membedah administrasi publik, yaitu administrasi public lama (*old public administration*), manajemen publik baru (*new public management*) dan manajemen pelayanan baru (*new public service*). Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, (2003). Pandangan mengenai manajemen pelayanan baru (*new public*

*service*) lebih memposisikan warga negara sebagai obyek utama dalam pemerintahan yang demokrasi. Sehingga warga negara atau masyarakat tidak hanya dipandang hanya secara pribadi tetapi warga negara adalah bahagian dari pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Oleh Karena itu dalam *new public service* (NPS) keterlibatan public bersama pemerintah adalah sebagai suatu proses demokratisasi reformasi pelayanan publik.

Salah satu kebijakan pemerintah dalam menerapkan *new public service* misalnya adalah dengan membentuk pelayanan satu atap atau samsat (sistem administrasi manunggal satu atap). Keberadaan samsat adalah bertujuan untuk mempermudah pelayanan sebagai alternatif dari *public service* untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien dalam melayani masyarakat pengguna kendaraan bermotor.

Sistem pelayanan satu atap sebagai bentuk alternative pelayanan yang bagi masyarakat karena dinilai efisien efektif serta dapat memperpendek rentang kendali pelayanan kepada masyarakat yang memiliki sejumlah karakteristik dalam wilayah baik kepulauan maupun kontinen.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) ini merupakan suatu bentuk kerja sama secara terstruktur dalam suatu sistem secara terpadu untuk memudahkan proses pelayanan bagi kepada masyarakat dalam satu kantor. kerjasama secara terpadu ini dilakukan oleh antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang berhubungan dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor.

Untuk itu kebijakan pemerintah menempatkan kantor Samsat pada setiap provinsi yang memiliki unit pelayanan di kabupaten/kota. Dengan demikian polri berfungsi menerbitkan STNK; dinas pendapatan provinsi menetapkan besaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan besaran bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Dalam pelayanan Pembuatan STNK pada kantor Samsat terdapat banyak berbagai kekurangan dan keterbatasan dalam pelayanan STNK yang sering menjadi hambatan dalam proses pelayanan dan pada akhirnya menimbulkan keresahan dan ketidakpuasan masyarakat. Dari berbagai permasalahan dan fenomena ada beberapa

fenomena yang merupakan persoalan yang sering terjadi sebagai akibat belum efektifnya pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat karena belum sepenuhnya rasa tanggungjawab oleh petugas untuk melayani masyarakat, ketepatan waktu dalam melayani masyarakat yang sering menghambat kebutuhan masyarakat pengguna kendaraan bermotor, kurangnya inisiatif petugas dalam mengambil keputusan dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga ada keluhan-keluhan yang sering secara subyektif diutarakan karena sikap petugas tersebut. Dengan demikian berdasarkan beberapa fenomena ini penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok masalah pada penulisan ini adalah bagaimana penerapan prinsip-prinsip *new public service* dalam pelayanan publik pada kantor (sistem administrasi manunggal satu atap).

## **Kajian Teori**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat oleh organisasi baik pemerintah maupun swasta sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan pada organisasi tersebut. Kita diketahui bahwa pada dasarnya organisasi pemerintahan melakukan layanan kepada masyarakat, karena lembaga pemerintahan (publik) memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat secara baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012).

Pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya yang dilakukan oleh individu, kelompok orang yang didasari oleh sejumlah factor material yang melalui suatu prosedur maupun cara atau metode khusus, yang mana pelayanan ini juga bertujuan untuk menyiapkan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat kepada masyarakat tentang pilihan kebutuhannya dan cara mendapatkannya sesuai dengan perencanaan yang dilakukan dan disediakan pemerintah. Moenir, (2002). Disisi lain, Moenir, (2002) menjelaskan bahwa pelayanan publik minimal memiliki beberapa elemen sebagai unsur pokok yaitu;

1. Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan harus memiliki hak dan kewajiban dengan jelas dan atas sepengetahuan kedua belah pihak secara pasti.
2. Pengaturan tarif harus diatur dalam seluruh bentuk pelayanan yang setarakan dengan latar belakang maupun keadaan ekonomi masyarakat berdasarkan

ketentuan undang-undang atau aturan yang diberlakukan secara efisien dan efektif dalam pelayanan.

3. Pencapaian kualitas pelayanan umum, pemberi pelayanan dalam proses pelayanan pemberi pelayanan memperhatikan adanya keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu proses pelayanan.
4. Lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan wajib memberi kesempatan bagi warga negara untuk turut menyelenggarakan pelayanan apabila pelayanan terpaksa harus mahal.

Sehubungan dengan pelayanan publik secara professional berdasarkan kepentingan masyarakat, maka Thoha, (2008) mengemukakan bahwa pelayanan publik secara profesional memiliki akuntabilitas dan responsibilitas aparatur pemerintah sebagai pelayan public dengan ciri –ciri antara lain;

1. Efektifitas pelayanan

Artinya bahwa pelayanan harus dapat mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran.

2. Kesederhanaan dalam Pelayanan

Artinya bahwa prosedur pelayanan dilakukan se-sederhana mungkin dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan dan dilakukan secara cepat, tepat dan tidak berbelit oleh pemberi pelayanan.

3. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, artinya bahwa pelayanan umum harus jelas dan pasti. Kejelasan dan kepastian yang dimaksudkan adalah;
  - a. Prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan.
  - b. Persyaratan atau kriteria dalam pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
  - c. Pejabat dalam unit kerja yang memiliki kewenangan harus dapat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - d. Biaya atau tarif pelayanan harus dirincikan serta bagaimana prosedur pembayarannya..
  - e. Waktu penyelesaian pelayanan harus dapat terjadwal secara sistmatis.

4. Transparansi,

Artinya bahwa dalam pelayanan publik harus memiliki prosedur dan persyaratan satuan kerja atau ada pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, waktu untuk menyelesaikan pelayanan umum dan rincian tarif serta hal

lain yang berhubungan dengan proses pelayanan harus dapat diinformasikan secara terbuka kepada penerima layanan agar secara mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, artinya bahwa :
  - a. Persyaratan atau kriteria dalam pelayanan umum dibatasi pada sasaran capaian pelayanan serta memperhatikan perpaduan antara kriteria dan persyaratan dengan produk pelayanan.
  - b. Mencegah terjadinya pengulangan pemenuhan kriteria dan persyaratan, dalam proses pelayanan dari suatu instansi kepada masyarakat dengan satuan persyaratan dan kriteria pada instansi atau unit kerja/instansi pemerintah lain yang berhubungan dengan pelayanan tersebut.
6. Ketepatan waktu,  
 Dalam artian bahwa dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai tepat pada waktunya.
7. Responsif  
 Pemberi layanan harus lebih tanggap dan cepat terhadap apa masalah pokok, kebutuhan dan aspirasi masyarakat penerima layanan.
8. Adaptif,  
 Pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan disesuaikan dengan tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat selaku penerima layanan yang sering mengalami perubahan.

### ***New Public Service (NPS)***

Dalam perkembangannya, ilmu administrasi publik secara teori mengenal 2 pendekatan yang telah diterapkan pada saat reformasi dalam reformasi birokrasi. Kedua pendekatan itu adalah *New Public Manajemen (NPM)* dan *New Public Service (NPS)* yang tidak dapat dipisahkan dari konsep awalnya. Dibangunnya konsep ini berawal dari konsep;

1. Teori kewarganegaraan demokratis (*democratic citizen ship theory*)
2. Bentuk komunitas dan masyarakat madani (*community mode and civil society*)
3. Organisasi humanism (*humanism organization*).
4. Post modern ilmu administrasi publik.

Penerapan NPM dalam pelayanan publik ini, dianggap belum banyak sesuai dengan dengan dasar dan prinsip pelayanan publik. Pada akhirnya sejumlah kritik terhadap konsep NPM oleh sejumlah ilmuwan administrasi publik, misalnya Kamensky.

Kamensky dalam artikelnya berjudul *Peran Reinventing Government Movement* dalam Reformasi Manajemen Federal (*The Role of Reinventing Government Movement in Federal Management Reform*) yang dimuat dalam *Jurnal Public Administration Review* (Kamensky, 1996). Box dalam artikelnya yang berjudul *Running Government Like a Business: implication for Public Administration for Theory and Practice* dalam *jurnal The American Review of Public Administration*, (Box, 1999). *New Public Management and Social Justice: Just Efficiency or Equity as Well* oleh Harrow, (2002) .

Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, (2003) dalam bukunya *The New Public Service, Serving not Steering*, Haque, (2007) dengan artikelnya *Revisiting New Public Management* dimuat dalam *jurnal Public Administration Review*. Kritikan-kritikan ini disampaikan dalam bentuk artikel kecuali Denhardt dan Denhardt (*New Public Service: Serving, not Steering*) dalam bentuk buku yang membuatnya lebih dikenal dibanding yang lain.

Konsep *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dalam "*The New Public Service: Serving, not Steering*" (2003) dimaksudkan untuk merespons paradigma administrasi yang menjadi *mainstream* saat ini yakni konsep *New Public Management* yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*".

Menurut Denhardt & Denhardt bahwa pemerintah seharusnya melakukan pelayanan publik dengan bentuk Pelayanan Publik Baru (PPB) dalam penerapannya tidak dilakukan seperti sebuah perusahaan tetapi pelayanan dilakukan secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminasi, jujur dan akuntabel. Hal ini karena paradigma ini mengutamakan;

1. Kepentingan publik yang merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sebagai bentuk perwujudan nilai-nilai demokrasi.
2. Dengan didasarkan pada nilai-nilai demokrasi ini akan memberikan energi bagi birokrat/pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggungjawab.

Dengan demikian pegawai pemerintah harus senantiasa merekonstruksi jejaring yang kuat dengan masyarakat sebagai penerima layanan. pegawai pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat mengubah pandangan umum bahwa sistem pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah yang awalnya suka memberikan perintah dan mengajari masyarakat menjadi perilaku pelayan publik yang mau mendengarkan

keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi pegawai/aparatur pelayanan harus dapat mengarahkan bahkan memaksakan masyarakat untuk dapat memberikan tanggapan sebagai masukan yang menjadi kepentingan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena paradigma dan konsep *new public service* dilandaskan pada nilai dan teori demokrasi yang mengaganggap bahwa tugas pemerintah adalah untuk mensejahterahkan rakyat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula, artinya bahwa para pemerintah harus merespons kebutuhan dan keinginan warga negaranya (*citizens*).

Inovasi yang dimiliki dalam proses layanan publik dilakukan melalui kerja sama masyarakat dengan aparatur birokrasi mengarah pada kegiatan administrasi dan kegiatan warga negara dengan menuju suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap *the New Public Service* (NPS) diharapkan dapat memberikan penataan secara obyektif pada birokrasi. Paradigma dan konsep ini memerlukan kesiapan aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. karena pelayanan publik membutuhkan waktu cukup dan membutuhkan tenaga yang cukup untuk dapat mempengaruhi seluruh sistem yang ada. Solusi yang dikemukakan adalah bahwa apratur birokrasi/pemerintah harus dapat menyerap aspirasi masyarakat sebagai public yang terlibat dalam pengelolaan tata pemerintahan. Walaupun tidak mudah mengabaikan pola pelayanan dengan memerintah dan mengatur ysebagaimana yang dikonsepskan pada administrasi lama (*old administration*).

Paradigma dan konsep NPS, dilakukan untuk mengelola administrasi pada lembaga pemerintah yang beda dengan dengan organisasi swasta/bisnis. Dinamika administrasi negara dilakukan dan digerakkan kearah pemerintah yang demokratis. Misi organisasi publik tidak hanya memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan layanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik.

Dalam konsep NPS warga negaraa atau masyarakat pengguna layanan publik bukan sebagai pelanggan (*customer*) yang dipuaskan saja tetapi administrasi negara berupaya untuk memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. NPS memandang penting keterlibatan banyak pemeran dalam menyelenggarakan urusan publik.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dipusatkan pada aspek kebijakan dan pelayanan publik. Metode penelitian kualitatif ini dilakukan untuk mengumpulkan data secara representatif dan tepat guna maupun memberikan gambaran secara detail mengenai Penerapan Prinsip New Publik Service Dalam Pelayanan STNK Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Maluku Tengah.

Wawancara terbuka dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah untuk menelaah dan pendapat, perasaan dan perilaku sekelompok orang. Subana, M., (2011) menyatakan bahwa penelitian secara kualitatif pada umumnya, tidak memiliki metodologi penelitian yang ketat tetapi lebih bergantung pada hasil eksplorasi.

Penelitian ini dilakukan, pada kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Kecamatan Kota Masohi Kabupaten Maluku Tengah, dengan menetapkan beberapa informan kunci baik penyelenggara kebijakan dan pelayanan public maupun masyarakat yang memiliki sejumlah informasi terkait dengan materi penelitian, diantaranya Kanit Regident, Bagian Pelayanan dan Penetapan, maupun masyarakat yang dijadikan sebagai informan. Berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang dilakukan selanjutnya data di reduksi dengan proses memilih dan memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar " yang muncul dari catatan penelitian, setelah itu data disajikan dan dianalisis secara kualitatif dan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan pada proses ini. atau dengan memverifikasi data selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya yang merupakan validitasnya, (Miles, 2007). Setelah proses analisa data tersebut, maka penulis melakukan triangulasi teori dengan perspektif majemuk untuk menginterpretasikan data.

## Pembahasan

### Perspektif Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan Publik STNK

Pandangan tentang *New public service* diawali dengan adanya legitimasi warga negara dan kapasitasnya pada system pemerintahan yang demokratis karena warga negara bukan hanya ada pada *self interest* (kepentingan pribadi) tetapi warga negara dilihat sebagai suatu nilai, kepercayaan dan perhatian terhadap terhadap orang lain. dengan demikian posisi warga negara sebagai pemilik pemerintah dan pemerintahan

(*owners of government*) dan dapat bekerja sama dalam pencapaian tujuan bersama untuk kepentingan negara. *Public interest* (kepentingan publik) merupakan suatu hasil dialog timbal balik dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama maupun kepentingan bersama antara pemerintah dan warga negaranya tidak lagi hanya teroptasi pada suatu proses pengagregasian kepentingan. Pribadi Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, (2003) kemudian menyampaikan sejumlah prinsip *new public service*:

### **1. Melayani Warga Negara, Bukan *sebagai Pelanggan (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.

### **2. Memprioritaskan Kepentingan Publik (*the Public Interest Priority*)**

Pemerintah dalam hal ini memainkan perannya 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 antara warga negara dengan pemerintah/aparatur 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 dirumuskan dalam kebijakan publik.

Pelaksanaan fungsi utama administrasi administrasi publik dibatasi pada fungsi administratif yang melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh legislator secara efisien dan efektif.

Sementara 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.

*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, kelompok-kelompok 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 umum tetapi 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.

### **3. Kewarganegaraan Lebih Berharga dari pada Kewirausahaan (*Value Citizenship Over Entrepreneurship*)**

Paradigma *New Public Service* berpendapat bahwa warga negara terlibat dalam proses administrasi dan pemerintahan dianggap lebih penting dari pemerintahan yang digerakkan oleh semangat kewirausahaan. Pendapat lain oleh

*New Public Service* juga bahwa perumusan kepentingan publik dikembangkan oleh birokrat akan lebih baik bersama dengan warga negaranya yang memiliki komitmen dalam memberikan sumbangan berarti dalam kehidupan bersama daripada oleh pengusaha dengan tindakan bahwa seolah-olah uang dan kekayaan publik itu milik mereka.

Implikasi dari pendapat ini adalah pada peran pemerintah dan hubungannya dengan masyarakat dimana pemerintah pada masa lalu lebih mengendalikan masyarakat dalam melaksanakan fungsi regulasi, pemberian layanan, menetapkan aturan dan insentif. Sementara kompleksitas masyarakat pada zaman modern menuntut adanya peran pemerintah untuk bergeser dari fungsi pengendalian ke agenda *setting*, mediasi, negosiasi dalam mencapai solusi terhadap masalah-masalah publik dengan melibatkan koalisi badan-badan pemerintah, privat dan non profit. Untuk itu, aparatur birokrasi tidak cukup hanya menguasai keahlian penendalian atau kontrol manajemen tapi juga ahli dalam melakukan negosiasi dan ahli dalam membuat resolusi konflik.

#### **4. 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 menerjemahkan 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 manajemen 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 publik.

#### **5. Akuntabilitas diketahui bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*).**

Dalam konteks ini seharusnya birokrat sebagai aparatur publik tidak memneningkan kepentingan pasar semata, tetapi harus juga mengutamakan ketaatan pada undang-undang, norma, etika politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Dalam Pertanggungjawaban publik pada Administrasi Negara Lama sifatnya hirarkis dan legal, apartur pemerintahan tidak boleh banyak melakukan diskresi karena tugasnya hanya melaksanakan kebijakan, aturan atau petunjuk yang telah digariskan atasan atau pejabat yang dipilih secara politis. Oleh karena itu akuntabilitas digunakan untuk memberikan jaminan kepatuhan administrator terhadap standard dan prosedur pelaksanaan yang sesuai dengan prinsip dikotomi politik dan administrasi.

Menurut *new public service* efisiensi, efektivitas dan kepuasan *customer* penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggung jawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan publik Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatu implementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga masyarakat. Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks dan multifacet atau banyak dimensi seperti pertanggungjawaban profesional, legal, politis dan demokratis.

#### **6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Stee*)**

Dalam konteks ini para birokrat didorong untuk menerapkan kepemimpinan yang didasarkan pada nilai kebersamaan dalam membantu warga negara dalam menjawab pemenuhan kepentingan bersama bukan hanya mengendalikan atau mengarahkan masyarakat dalam pencapaian tujuan yang baru direncanakan.

Prinsip ini berhubungan dengan kepemimpinan manajer dan perannya pada organisasi publik. Pada konsep Administrasi Negara Lama Organisasi warga negara mengikuti bentuk dan model birokrasi dengan struktur linier berdasarkan jalur komando. Pempimpin beroeran untuk mengarahkan (*steering*) atau mengawasi

(*controlling*) perilaku bawahan agar bertindak kearah pencapaian tujuan organisasi dengan prinsip "*unity of command*" (kesatuan perintah) dan proses ini dilakukan dengan pembagian tugas dan pelimpahan wewenang secara hirarkis.

Dalam *new public service* proses kepemimpinan terpusat pada sumber daya manusia dan untuk kemsaalihatannya. Kepemimpinan sektor publik lebih didasarkan pada nilai moralitas atau *transformational leadership* bukan *transactional leadership*. Pola kepemimpinan transformasional atau moralitas ini adalah pola kepemimpinan yang juga merupakan bentuk aspirasi dan keteladanan antara komponen yang berbeda yaitu pimpinan, bawahan dan publik secara keseluruhan dalam suatu bentuk kesatuan yang utuh. Output dari kepemimpinan moral atau transformasi ini adalah tindakan dan komitmen, sikap maupun konsistensi yang sesuai dengan aspirasi pengikut dan publik dengan melakukan tindakan fundamental untuk merubah moral dan kondisi sosial. Dengan demikian pada gilirannya kepemimpinan moralitas atau transformasional mempunyai kapasitas untuk menggerakkan kelompok, organisasi, dan masyarakat menuju pencapaian tujuan yang lebih tinggi. Kepemimpinan dalam *New Public Service* merupakan *shared leadership* dimana kendali kepemimpinan tidak terpusat di tangan atasan tapi melibatkan banyak orang, banyak kelompok, sehingga posisi pimpinan adalah pelayan publik atau abdi masyarakat (*servant, not owner*) selain kepemimpinan transformational, ada juga kepemimpinan transaksional, yang mana kepemimpinan yang sifatnya transaksional lebih digerakkan atas dasar motif saling menguntungkan antara atasan dan bawahan.

## **7. Manusia Dihargai, bukan hanya Produktivitasnya (*Value People, not just Productivity*)**

Keberhasilan organisasi publik maupun jejaringnya dinilai berhasil dalam kurun waktu yang lama jika organisasi publik dilakukan melewati proses kerja sama dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan bagi semua orang. Nilai ekonomi dan efisiensi dalam konsep administrasi negara lama dinilai dangat penting, asumsinya adalah bahwa produktifitas seseorang tidak akan ada jika tidak dipaksa untuk bekerja keras. Pada akhirnya pegawai akan produktif membangun kinerjanya untuk menghindari hukuman manajemen apabila mereka dijanjikan dengan uang insentif. Dengan demikian pendekatan model paksaan dan ancaman ini dikenal sebagai asumsi Teori X dari Douglas Mc Gregor.

Selain itu *New Public Management* memandang manusia adalah makhluk ekonomi karena apa yang dilakukannya didasari pada kebutuhan pemenuhan kepentingan pribadinya. Dengan didasari pada teori *public choice* dan *principal – agent* maka hubungan antara eksekutif dan pegawai bersifat sementara (kontraktual) dan saling memerlukan walaupun dengan kebutuhan dan motif berbeda. Untuk itu, pegawai (pekerja) akan memiliki produktifitas jika kebutuhan-kebutuhan pribadinya dipenuhi.

Berdasarkan uraian diatas, dalam pandangan *new public service* cukup memberikan perubahan dalam administrasi publik. Perubahan ini dilihat dengan cara pandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan partisipasi dalam dalam proses pemerintahan dan bagaimana kepentingan masyarakatpun dapat diselenggarakan serta perubahan seperti apa yang dilakukan administrator publik dalam menjalankan tugasnya untuk memenuhi kepentingan publik. Partisipasi masyarakat sebagai pilar penting dalam pandangan *new public service* pada penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menjawab kebutuhan administrasi publik. Dengan demikian dalam pelayanan STNK perlu diterapkan prinsip-prinsip NPS agar akan tercipta kepuasan masyarakat karena adanya kualitas pelayanan yang ditunjukkan.

Penerapan *new public service* dalam konteks ini masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban yang sama, warga negara tidak hanya berperan sebagai pelanggan tetapi warga negara *sebagai* penerima dan pengguna jasa pelayanan publik yang disiapkan pemerintah sekaligus sebagai subyek dalam mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor, wajib melaporkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan sebagainya.

Pada dasarnya pengguna layanan publik, menginginkan pelayanan dicapai secara efisien dan efektif dengan biaya murah, waktu singkat, dan tidak banyak membutuhkan banyak energi dalam proses pelayanan STNK. Sebagaimana yang halnya mengenai tentang penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien, Dwiyanto, (2008), menjelaskan bahwa; di kota Adelaide Australia Selatan mekanisme memperpanjang masa berlaku SIM (Surat Izin Mengemudi) dan STNK bahwa seminggu sebelum SIM dan STNK berakhir masa berlakunya pemilik SIM atau STNK sudah harus menerima SIM atau STNK baru, dan apabila seseorang masih

membutuhkan SIM atau STNK, ia harus membayar ke Departemen Transportasi sehingga SIM atau STNK tersebut valid. Sebaliknya, apabila ia tidak lagi memerlukan SIM atau STNK baru, ia tidak perlu membayar dan konsekuensinya SIM atau STNK yang diterimanya tadi menjadi tidak valid.

Dengan demikian dalam upaya meningkatkan respons lembaga pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat, maka penerapan model *citizen serve not customer, seek the public interest*, dan akuntabilitas pelayanan publik sebagai bagian dari *Prinsip New Publik Service* adalah merupakan alternatif peningkatan kualitas pelayanan publik.

## Penutup

### Kesimpulan

Pelayanan Publik *khususnya* untuk pengurusan STNK akan memberikan kepuasan kepada masyarakat jika menggunakan NPS (*New Public Service*) dengan baik dan benar melalui;

1. Aparatur pelayanan publik yang memiliki nilai moralitas dan transformasional artinya aparatur pelayanan publik harus mempunyai motivasi untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati, dengan demikian akan memunculkan suatu konsistensi yang tinggi dan komitmen yang kuat pada pegawai sebagai aparatur pelayanan publik yang memiliki ide dan gagasan *humanism organization* (lembaga berbasis masyarakat/manusiawi) merupakan wujud keterpanggilannya sebagai dasar bahwa lembaga publik harus mengedepankan penerapan prinsip-prinsip kemanusiaan dengan tidak mengabaikan demokratisasi untuk kesuksesan pelayanannya.
2. Dalam pendekatan *citizen* aparatur publik harus dapat memiliki responsifitas terhadap setiap tuntutan bentuk pelayanan tidak hanya dari individu tetapi juga bagi seluruh penerima pelayanan dalam hal ini warga negara sebagai bagian dari pelayanan tersebut. Namun di lain, bagi warga negara/masyarakat jasa pelayanan belum belum dibutuhkan maka kebutuhan tersebut dapat dilakukan dengan sosialisasi-sosialisasi melalui media massa ataupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.
3. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan kepada warganya dengan mempertanyakan kebutuhan yang mereka butuhkan, pemerintah harus dapat melakukan kebijakan dalam pemenuhan memenuhi kebutuhan warganya, pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan warga negaranya walaupun warga negaranya belum memahami bahkan belum tahu bahwa sebenarnya pemenuhan kebutuhan dan hak sebagai warga negara harus diterima oleh mereka
4. Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawabnya dari berbagai aspek. Sehingga bentuk pelayanan kepada warga negara tidak hanya terorientasi pada mekanisme pasar atau warga negara dianggap sebagai pelanggan saja, tetapi juga aparatur pelayanan publik harus tetap memiliki rasa tanggung jawab berdasarkan aturan, secara moralitas dan etika berdasarkan nilai-nilai dalam kehidupan sosial maupun norma-norma secara politik, sehingga nilai-nilai dalam kehidupan sosial juga sebagai unsur penting dalam melaksanakan pelayanan publik.

5. Walaupun penerapannya ada berbagai kelemahan baik dari pelayanan publik maupun sarana prasarana namun dapat diketahui bahwa aparatur pelayan publik mempunyai pengaruh yang kuat secara keseluruhan. Apabila anggapan masyarakat bahwa pelayan publik/aparatur birokrasi tidak melakukan pelayanan dengan baik, maka akan menimbulkan pengaruh yang cukup terhadap warga negara sebagai individu, warga negara sebagai kelompok atau komunitas maupun warga negara sebagai institusi atau organisasi.

### Daftar Pustaka

- Box, R. (1999). *Running Government Like A Business: Implications For Public Administration Theory*.
- Denhardt J. V. and R. B. Denhardt. (2003). *The New Public Service; Serving, not Steering*. New York: M.E. Shape.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Haque, M. S. (2007). Revisiting New Public Management. *Public Administration Review*, 67(1).
- Harrow, J. (2002). *New Public Manajement and Social Justice: Just Efficiency or Equity as Well*.
- Kamensky, J. (1996). The Role of Reinventing Government Movement in Federal Management Reform. *Public Administration Review*, 56(3).
- Miles, M. B. dan A. H. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. (2002). *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subana, M., S. (2011). *Dasar – Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (Pertama)*. Jakarta: Kencana.