

Mekanisme Kontrol Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Negara

Oleh : Prof. Dr. H . Budiman Rusli, MS.*)

1. Pendahuluan

Melalui implementasi otonomi daerah, selayaknya kualitas layanan publik yang diberikan Pemda terus mengalami peningkatan. Dengan semakin pendeknya jarak dalam proses pengambilan keputusan, akan berakibat pada percepatan proses layanan publik itu sendiri, sehingga akan semakin sesuai dengan apa berkembang dan menjadi kebutuhan masyarakat. Selain itu, proses pemberian otonomi yang luas pada daerah Kabupaten dan Kota ini akan berdampak pula pada **peningkatan kontrol masyarakat**. Sehingga harapan untuk mengembangkan suatu pemerintahan yang bersih, transparan dan penuh dengan pertanggungjawaban, atau sering disebut dengan pemerintahan yang bersih (*clean government*) memiliki dukungan yang semakin menguntungkan.

Konsep otonomi daerah dan pemerintahan yang bersih termasuk juga konsep *good governance* (tata pemerintahan yang baik) merupakan rangkaian konsep yang kesemuanya bermuara pada peningkatan kinerja aparatur melalui penguatan partisipasi masyarakat, termasuk di dalamnya dalam aspek pengawasan

*) - Disampaikan dalam kegiatan Seminar Nasional Sehari Tentang : Optimalisasi Kinerja dan Pelayanan Aparatur Pemerintahan Pusat dan Daerah (Membangun Basis Komunikasi dan Kepercayaan Rakyat).Grand Aquila Hotel, Kamis 8- Juni 2006.

- Penulis adalah Guru Besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAD

Namun, dari fenomena di lapangan ternyata kesemuanya masih sangat sulit diimplementasikan. Kondisi kinerja aparatur yang selama ini terpantau oleh media justru tidak sejalan dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat. Salah satu dari sekian aspek yang perlu mendapat perhatian dalam penguatan kinerja aparatur ini adalah dengan mengembangkan sistem kontrol masyarakat yang kuat. Hal ini menjadi penting sebab masyarakatlah yang selama ini menanggung kerugian akibat kinerja aparatur yang tidak memadai. Ketidak mampuan aparatur dalam menyelenggarakan pemerintahan, baik itu langsung atau tidak pada gilirannya akan ditanggung oleh masyarakat.

Oleh karena itu, keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pengawasan jalannya pemerintahan dalam berbagai aspek perlu memperoleh media yang memadai. Persoalan yang timbul adalah, bagaimana mekanisme pengawasan, yang dimulai dari pelaporan, pemrosesan, hingga penyampaian hasil pelaporan dari masyarakat dapat diketahui oleh masyarakat secara transparan. Hal ini menjadi pertanyaan mengingat nampaknya masyarakat belum dapat menjalankan fungsi pengawasannya secara efektif yang karena belum kondusifnya pelaksanaan demokrasi yang demokratis.

Untuk itu, nampaknya perlu ada upaya yang sungguh-sungguh dari semua pihak dalam meningkatkan peran serta masyarakat ini, dengan memberikan peran yang lebih besar dan leluasa dalam melakukan pengawasan. Dengan demikian diharapkan penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi,

kolusi dan nepotisme dapat relatif lebih mudah tercapai. Oleh karena itu disain mekanisme pengawasan yang dapat menjamin keamanan pemberi informasi, penatalaksanaan pelaporan yang akuntabel, dan penyampaian hasil yang transparan menjadi hal penting untuk menjadi bahan kajian semua pihak.

2. Konsepsi Pengawasan

Pengawasan adalah suatu kegiatan untuk memperoleh kepastian apakah pelaksanaan pekerjaan/kegiatan telah dilakukan dengan rencana semula. Kegiatan pengawasan pada dasarnya membandingkan kondisi yang ada dengan yang seharusnya terjadi. Bila ternyata ditemukan adanya penyimpangan/hambatan segera diambil tindakan koreksi. Agar dapat efektif mencapai tujuannya, pengawasan tidak dilakukan hanya pada saat akhir proses manajemen saja, akan tetapi berada pada saat tingkatan proses manajemen. Dengan demikian, pengawasan akan memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja organisasi.

Secara umum pengawasan membantu manajemen dalam tiga hal, yaitu (1) meningkatkan kinerja organisasi, (2) memberikan opini atas kinerja organisasi, dan (3) mengarahkan manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah-masalah pencapaian kinerja yang ada. Ketiga hal tersebut dilakukan dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan manajemen secara tepat dan memberikan tingkat keyakinan akan pencapaian rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan ditujukan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif, berorientasi pada pencapaian visi dan misi. Dengan pengawasan diharapkan dapat diperoleh masukan bagi pengambil keputusan untuk :

(1) menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan dan ketidakadilan; (2) mencegah terulangnya kembali kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan dan ketidakadilan tersebut; dan (3) mendapatkan cara-cara yang lebih baik atau membina yang telah baik untuk mencapai tujuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi dan pencapaian visi dan misi organisasi.

Selanjutnya pengawasan akan bermakna dan dapat memainkan perannya dengan baik apabila telah dapat mencapai tujuan pengawasan yakni : (1) pihak yang diawasi merasa terbantu sehingga dapat mencapai visi dan misinya secara lebih efisiensi dan efektif; (2) menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi dan akuntabilitas; (3) menimbulkan suasana saling percaya dalam dan diluar lingkungan operasi organisasi; (4) meningkatkan akuntabilitas organisasi; (5) meningkatkan kelancaran operasi organisasi; dan (6) mendorong terwujudnya *good governance*.

Pengawasan sebagai fungsi terakhir dari manajemen diartikan menurut Hongren merupakan “proses tindakan dan evaluasi terhadap implementasi sebuah perencanaan dan penggunaan umpan balik agar sasaran dicapai sesuai dengan target” (Arif Suadi, 1995 ; 6).

3. Konsepsi Pengawasan Masyarakat

Secara sederhana pengawasan masyarakat dapat diartikan sebagai pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Pernyataan tersebut tercantum dalam beberapa peraturan perundangan diantaranya pada Pasal 1 Butir 12 PP Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan pada pada

Pasal 1 Butir 8 Keppres Nomor 74 Tahun 2001 Tentang Tata Cara Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Sementara itu, Lembaga Administrasi Negara, menyatakan bahwa pengawasan masyarakat adalah bentuk *social control* yang telah memberikan amanahnya kepada pemerintah untuk mengelola sumber daya negara. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat sendiri atas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Adapun sumber pengawasan masyarakat dapat berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), media massa, kelompok masyarakat, atau perorangan.

Dengan memperhatikan beberapa konsep dan kebijakan di atas, maka dapat dikatakan bahwa pengawasan masyarakat merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat untuk memberikan informasi dan bahan evaluasi kepada para penyelenggara pemerintahan agar tetap berjalan dalam jalur yang telah ditentukan, yaitu jalur yang selalu mengarah pada kesejahteraan masyarakat.

Pengawasan masyarakat ini bukan merupakan suatu aktivitas tanpa dasar. Peraturan perundangan menjamin bahwa masyarakat mempunyai hak utk melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan, baik dilakukan secara perorangan maupun secara berkelompok. Adapun payung hukum yang melandasinya adalah **Pasal 18 PP Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah** yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) *Masyarakat secara perorangan maupun kelompok dan atau organisasi masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.*
- (2) *Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung baik lisan maupun tertulis berupa permintaan keterangan, pemberian informasi, saran dan pendapat kepada*

Pemerintah, Pemerintah Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan lembaga lainnya sesuai dengan tata cara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Selain itu pernyataan senada dikemukakan dalam Pasal 9 **Keppres Nomor 74 Tahun 2001 tentang Tata Cara Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah** sebagai berikut:

- (1) *Masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.*
- (2) *Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara perorangan, kelompok maupun organisasi masyarakat.*

Adapun dalam prakteknya, pengawasan masyarakat dapat dilakukan melalui 3 jalur sebagai berikut:

- a. pengawasan langsung oleh masyarakat;
- b. pemberitaan media massa;
- c. pengawasan legal yang ditetapkan oleh Undang-undang yaitu yang dilakukan oleh DPR/DPRD.

Pengawasan masyarakat dilakukan secara informal oleh publik atau masyarakat secara lebih luas misalnya kelompok penekan seperti media masa, organisasi asosiasi, LSM, dan kelompok lain yang berkepentingan.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan pengawasan masyarakat, terdapat beberapa landasan hukum yang dapat dijadikan rujukan dalam pelaksanaannya. Adapun dasar hukum tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2001 Tata Cara Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

4. Prinsip Pengawasan Masyarakat

Upaya pengawasan masyarakat yang merupakan salah satu jenis pengawasan atas jalannya penyelenggaraan pemerintahan harus didasari oleh seperangkat prinsip yang relevan dan rasional agar informasi yang disampaikan oleh masyarakat dapat diterima, ditindaklanjuti, diolah dan diinformasikan kembali pada pihak-pihak terkait, termasuk masyarakat, dengan benar. Namun demikian, mengingat laporan akan berkaitan dengan dua pihak, maka terdapat prinsip-prinsip yang berlaku bagi kedua belah pihak, yaitu bagi dinas/badan/lembaga terkait dan bagi masyarakat yang melakukan pelaporan atau memberikan informasi. Adapun prinsip-prinsip dari sudut pandang organisasi pemerintah dalam konteks pengawasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Keterbukaan;** Keterbukaan berarti bahwa semua dinas/badan/lembaga mempunyai sikap untuk selalu siap menerima gugatan dan/atau informasi yang relevan yang berkaitan dengan aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewenangan dan tanggung jawabnya.
2. **Responsif;** Responsif berarti adanya keinginan yang kuat untuk segera memproses setiap informasi yang disampaikan oleh masyarakat.

3. **Penilaian yang adil/proporsional;** Penilaian yang adil berarti bahwa tim dan/atau unit yang ditugaskan untuk menangani informasi yang disampaikan oleh masyarakat dapat melakukan proses klarifikasi dengan benar berdasarkan fakta yang ada dan berlaku untuk semua pihak tanpa memandang pangkat, jabatan, dan/atau golongan pelaku.
4. **Kepatuhan pada perundangan yang berlaku;** Kepatuhan pada perundangan yang berlaku berarti bahwa proses klarifikasi dan penilaian atas temuan selalu didasarkan pada peraturan perundangan yang berlaku dan/atau standar yang telah ditentukan.
5. **Timbal balik informasi;** Timbal balik informasi berarti adanya kesediaan untuk menyampaikan hasil klarifikasi/penilaian secara apa adanya, tanpa rekayasa, kepada pihak-pihak terkait termasuk masyarakat sebagai sumber informasi.

Sedangkan prinsip-prinsip dari sudut pandang masyarakat dalam penyampaian informasi/laporan/temuan adalah sebagai berikut:

1. **Kejujuran;** Kejujuran berarti bahwa informasi/temuan yang disampaikan bukan merupakan hasil rekayasa, namun berdasarkan fenomena dan/atau fakta yang terjadi, baik yang dapat diamati secara empiris maupun dengan dukungan data yang akurat.

2. **Obyektivitas;** Penyampaian didasarkan pada tujuan mencari kebenaran bukan didasarkan untuk menjatuhkan dinas/badan/lembaga/individu tertentu.
3. **Tanggung jawab;** Adanya kesediaan dari masyarakat untuk mengklarifikasi dan/atau diklarifikasi atas laporan/informasi yang disampaikan.

5. Kelembagaan dan Mekanisme Kerja

Secara formal tidak ada peraturan perundangan yang mengatur dibentuknya unit organisasi yang berfungsi khusus menangani laporan dan/atau informasi yang masuk dari masyarakat. Namun demikian, selaku instansi publik, setiap dinas/badan/lembaga harus memiliki unit kerja yang berkaitan dengan penanganan atas pengaduan/laporan yang berasal dari masyarakat. Unit kerja ini merupakan unit kerja independen yang bebas dari intervensi unit-unit kerja yang lain.

Unit kerja ini misalnya Biro/Seksi Hukum yang mempunyai fungsi menangani permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan aspek hukum, baik internal maupun internal, atau Biro/Seksi Humas yang berfungsi menjelaskan segala persoalan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dengan adanya unit kerja ini (apapun nomenklturnya), suatu lembaga akan mempunyai satu pintu dalam menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan lembaga tersebut.

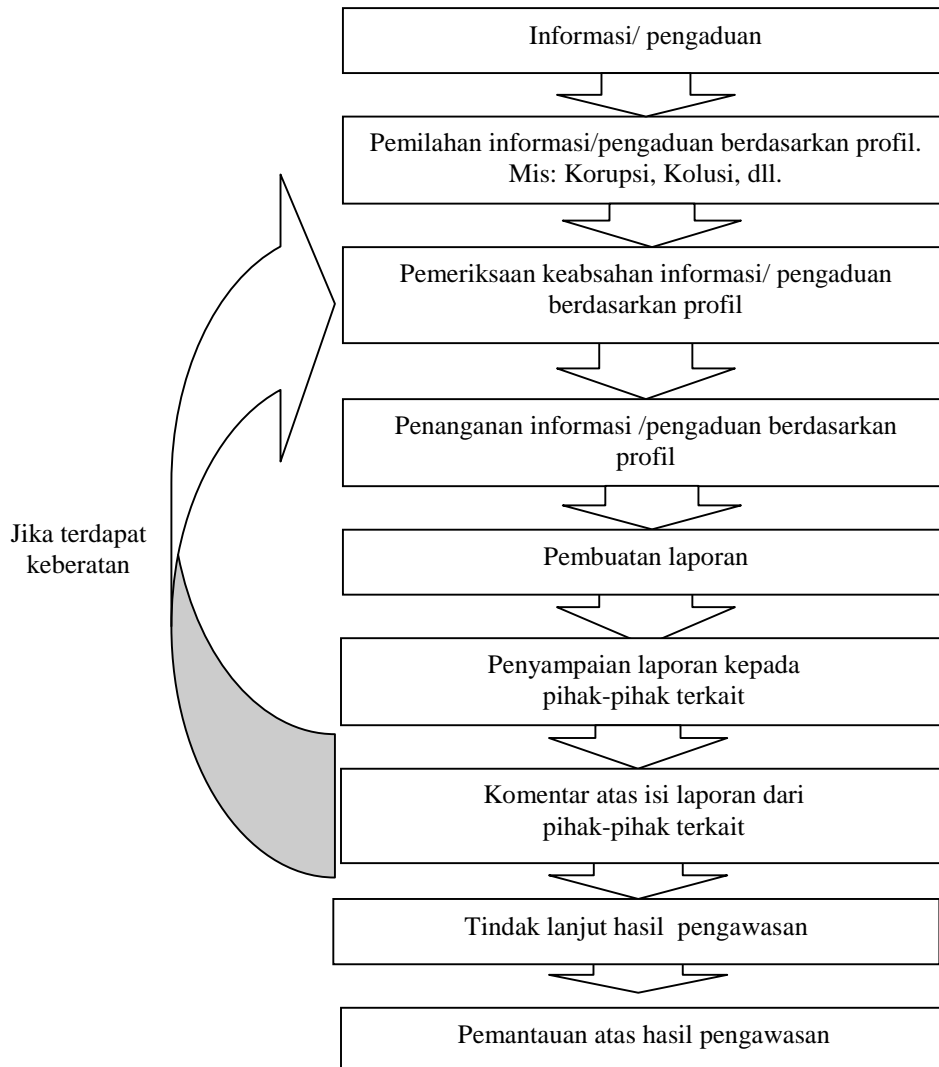
Proses pengawasan masyarakat akan relatif berjalan dengan baik apabila difasilitasi dengan instrumen pengawasan masyarakat yang dirancang sedemikian rupa, dalam arti memberi kemudahan bagi masyarakat selaku penyampai informasi juga bagi dinas/badan/lembaga terkait selaku penerima informasi. Adapun instrumen yang dapat digunakan dalam rangka pengawasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kotak Surat Khusus/Kotak Pos yang Khusus disediakan oleh dinas/badan/lembaga terkait untuk menampung informasi dari masyarakat.
2. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan dinas/badan/lembaga terkait dapat menyediakan website khusus atau email khusus yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan informasi yang dapat diakses sepanjang waktu. Instrumen ini sekaligus dapat juga digunakan untuk mengklarifikasi dan/atau menyampaikan informasi mengenai hasil evaluasi atas laporan yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Penyampaian informasi via SMS pada nomor yang khusus disediakan secara terbuka.
4. Rubrik khusus yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dinas/badan/lembaga yang disajikan secara berkala di media cetak.

Sedangkan alat kelengkapan yang harus ada dalam rangka penanganan pengawasan masyarakat adalah tim penanganan pengaduan dan prosedur penanganan pengaduan.

Agar masyarakat dapat menyampaikan informasi mengenai adanya penyimpangan/temuan/hal-hal yang perlu diklarifikasi, maka perlu dirumuskan suatu mekanisme yang sederhana akan tetapi relatif efektif. Adapun mekanisme pengawasan dan penanganannya dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 5.1 Mekanisme Pengawasan Masyarakat



Penjelasan:

- Masyarakat mempunyai hak untuk melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan:
 - a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah maupun Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 - b. penyampaian pendapat dan saran mengenai perbaikan, penyempurnaan baik preventif maupun represif atas masalah yang disampaikan. Pengawasan masyarakat tersebut disampaikan kepada pejabat yang berwenang dan/atau instansi yang terkait melalui media yang disediakan.
- Pengawasan masyarakat wajib ditindaklanjuti oleh pejabat terkait melalui unit-unit kerja yang berkaitan dengan penanganan masukan dari masyarakat.

Unit kerja terkait memilah-milah informasi dari masyarakat berdasarkan profil masalah/kasusnya.

- Unit kerja terkait menyelesaikan/menangani informasi/temuan dari masyarakat berdasarkan profil masalah/kasusnya.
- Hasil pengawasan masyarakat dirumuskan secara tertulis dan disusun dalam bentuk laporan hasil pengawasan masyarakat. Adapun sistematika perumusan laporan mengacu pada Surat Edaran MenPAN Nomor 148/M.PAN/5/2003 perihal Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan rambu-rambu penyusunan laporan sebagai berikut:
 1. Pendahuluan,
 2. Penatausahaan Pengaduan Masyarakat,
 3. Penanganan Pengaduan Masyarakat,
 4. Tindak Lanjut dan Pemantauan Pengaduan Masyarakat,
 5. Penutup,
 6. Lampiran-lampiran.
- Unit kerja terkait melakukan klarifikasi ulang jika pihak-pihak terkait mempertanyakan hasil penyelesaian kasus/permasalahan yang telah dilakukan.
- Pimpinan unit kerja terkait mengambil langkah-langkah tindak lanjut hasil pengawasan. Tindak lanjut hasil pengawasan dapat terdiri dari:
 1. tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 2. tindakan tuntutan perbendaharaan atau tuntutan ganti rugi;
 3. tindakan tuntutan/gugatan perdata;
 4. tindakan pengaduan perbuatan pidana;
 5. tindakan penyempurnaan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan.

5. Penutup: Mencari Model Pengawasan Masyarakat Yang Ideal

Persoalan penguatan kontrol masyarakat sebagai upaya peningkatan kinerja aparatur dilihat dari sisi konsepsi sampai dengan kelembagaan dan mekanisme yang ada, menunjukkan jika semangat untuk mendorong peran serta masyarakat dalam seluruh rangkaian pembangunan termasuk dalam aspek pengawasannya telah memiliki ruang yang cukup luas. Pertanyaannya, mengapa kesemua ini dalam implementasinya seringkali menghadapi kendala. atau dalam kata lain mengapa konsepsi yang sudah dirancang ini tidak mampu berjalan sebagaimana diidealkan? Salah satu jawaban atas pertanyaan di atas, menurut pendapat penulis adalah akibat model pengawasan masyarakat belum terbangun dalam sebuah sistem yang handal. Jika kita mengambil asumsi pemerintahan merupakan suatu sistem seharusnya pula pengawasan masyarakat harus menjadi sub-sistem dari sistem pengawasan yang ada. pengawasan masyarakat belum mampu menjadi bagian dari sistem pengawasan secara keseluruhan. Masyarakat sampai dengan saat ini masih memiliki kesulitan dalam mengakses terhadap sistem informasi dan komunikasi yang ada di Pemerintah. Belum lagi manakala sistem pengawasan masyarakat belum menjadi acuan bagi fihak Pemerintah dalam mengembangkan sistem penghargaan dan promosi aparaturnya.

Dengan demikian, upaya untuk mengintegrasikan pengawasan masyarakat dalam sistem pemerintahan secara keseluruhan merupakan upaya yang harus dilakukan. Sehingga pada suatu saat nanti sistem pengawasan oleh masyarakat akan menjadi bagian yang sangat penting dalam sistem pemerintahan di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Amin Widjaja Tunggal, Drs,Ak, MBA (2000).Audit Manajemen Konteporer Edisi Revisi, Harvarindo.
- Antony and Dearden, 1985, Organizaion Bihaviour, Washington DC : The American University Press
- Flynn, Norman, *Public Sector Management*, (1990), London : Harvester Wheatsheaf
- Frederickson H. George, (1997), *The Spirit of Public Administration*, Jossey Bass, Sanfransisco.
- Gareth R. Jones dan Jennifer M. George, 2003 *Principles of Manajement*, Ricard D. Irwin Inc. Home Wood Illionois.
- Handayaningrat. (1988), *Pengantar studi administrasi & Manajemen*, Jakarta : PT Gitakarya
- Hasibuan, Malayu SP (1984), *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Haji Masagung.
- Hudson, Catheryn Seckler, (1955), *Organization and Management : Theory and Practice*, Washington DC : The American University Press
- LAN RI, (2003) *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Buku I : Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*, LANRI, Jakarta
- Sujamto (1995), *Aspek – aspek Pengawasan*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Suadi Arif, 1995, *Organisasi dan Management* ,Jakarta,

Perundang Undangan

- Ketetapan MPR RI Nomor XI /MPR/1998 tentang Penyelenggraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Ketetapan MPR RI Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Keputusan Presiden Nomor 74 Tahun 2001 tentang Tata cara Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Instruksi Presiden No. 15 Tahun 1983 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan

Memasuki era reformasi yang mulai bergulir pertengahan tahun 1998, dan secara politis disahkan melalui UU No 22 Tahun 1999 kemudian diperbaharui dengan Undang-undang No 32 Tahun 2004, menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang mampu merombak segala sesuatu yang bersifat sentralistis di setiap aspek, termasuk aspek kelembagaan, manajemen, cara berpikir sampai pada perubahan perilaku aparatur pemerintah. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat menuntut adanya penyelenggaraan pemerintahan di tingkat nasional maupun lokal yang mampu mereformasi diri. Sebelum adanya reformasi dirasakan birokrasi pemerintah hanya melayani dirinya sendiri, miskin kreatifitas, boros, dan tidak produktif, maka sudah saatnya kesan seperti itu dirombak secara fundamental.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diidentifikasi beberapa harapan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara sebagai berikut :

1. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa prosedur yang berbelit-belit.
2. Pelayanan yang transparan
3. Pelayanan yang efisien
4. Memperoleh pelayanan yang sama, tanpa pandang bulu.

Pada dasarnya Pelayanan Publik di era reformasi diharapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah Kota maupun kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintahan di Daerah, yang dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. Dengan dijadikannya Pemerintah Kota dan Kabupaten sebagai ujung tombak pelayanan publik diharapkan memberikan angin segar dibandingkan dengan pemerintahan era sebelumnya yang sangat sentralistis dan kaku. Maka di era reformasi memungkinkan adanya pemangkasan sistem birokrasi yang panjang dan tidak produktif. Asumsinya pelayanan publik akan lebih baik di era reformasi karena sangat dipengaruhi oleh Otonomi Daerah yang memberikan keleluasaan peran dan wewenang kepada Daerah. Pertanyaan yang muncul adalah mengapa peningkatan kualitas Pelayanan publik tersebut tidak kunjung tiba bahkan trendnya menunjukkan adanya setback ?

menurut David Osborne & Ted Geblaer organisasi pemerintah dapat dirampingkan merujuk pada konsep “ Miskin struktur, kaya fungsi”. Para pengamat

mengakui bahwa tidak dapat dipungkiri dalam era reformasi yang membutuhkan kerja yang profesional, transparan dan efisien. Dengan tubuh yang terlalu gemuk, sulit bagi pemerintah untuk berpikir tentang peningkatan kualitas karena sumber daya yang ada tersedot untuk mencukupi kebutuhan aparat yang terlalu besar dari segi kuantitas. Selain itu pemerintah perlu belajar dari kalangan swasta yang melalui pelayanan yang baik mampu menjaga hubungan dengan konsumen. Terutama dalam era globalisasi yang mengedepankan kompetensi. Dengan proses pembelajaran seperti ini serta ditunjang dengan peningkatan kompetensi para aparatur, diharapkan Pelayanan publik dapat terus ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Nampaknya pelayanan yang murah dan mudah serta tidak diembel-embeli dengan praktek-praktek perkeliruan masih merupakan dambaan masyarakat dalam era reformasi ini. Budaya yang selama ini masih terjadi yang dikenal dengan slogan “ Selama masih bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah ?” harus dibuang jauh-jauh.

Secara umum kita dapat ketahui beberapa kendala yang menghambat kinerja pelayanan aparatur negara seperti :

1. Pendapatan dan kesejahteraan aparat kurang memenuhi kebutuhan, sehingga rawan terhadap beebagai bentuk penyimpangan.
2. Kurang rasa tanggung jawab dan semangat pengabdian.
3. Sistem, prosedur dan Metode kerja yang ada tidak ditaati.

Dengan berbagai masalah teknis tersebut sulit nampaknya pemerintah dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap Pelayanan aparatur yang baik. Untuk melakukan kontrol terhadap kinerja aparatur negara perlu ada tolok ukur tingkat

kinerja atau standar kinerja (performance standard). Standar ini pun dapat dijadikan ukuran untuk membandingkan antara apa yang dilakukan aparatur dengan apa yang harus dipertanggungjawabkan.

Secara teoritis, De Vyre dalam buku “ Good Service Is Good Business” mengatakan ada tujuh strategi untuk keberhasilan Pelayanan aparatur:

1. *Self Esteem* :

Meningkatkan kualitas diri agar menjadi teladan.

2. *Exceed Expectation* :

Memenuhi janji yang telah disampaikan kepada pelanggan.

3. *Recover* :

Tanggap terhadap keluhan pelanggan.

4. *Vision* :

Pemikiran jangka panjang tentang pelayanan umum.

5. *Improve* :

Merubah dan memperbaiki pelayanan secara terus menerus dalam jangka panjang.

6. *Care* :

Menaruh perhatian yang tinggi terhadap pelanggan.

7. *Empower* :

Mengembangkan kemampuan pegawai dengan memberikan pendidikan latihan.

Ketujuh strategi ini merupakan acuan ideal yang dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan kinerja pelayanan aparat ke depan. Untuk mencapainya selain membutuhkan usaha sistematis, juga kemauan dari diri aparatur sendiri. Sebenarnya dari segi praktis untuk kebutuhan jangka pendek telah ada ketentuan yang dapat dijadikan acuan oleh para aparatur negara baik di tingkat pusat maupun di daerah

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Kep.Men.Pan. No. 81/1993

Tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima yg berisi antara lain :

1. Kesederhanaan, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan Kepastian: Tata cara, persyaratan, unit kerja, biaya dan waktu penyelesaian.
3. Keamanan, dari segi kepastian hukum.
4. Keterbukaan.
5. Efisien,dalam pencapaian sasaran.
6. Ekonomis,biaya wajar sesuai dgn kemampuan masyarakat.
7. Keadilan dalam distribusi pelayanan.
8. Ketepatan waktu.

Semua acuan ini, baik yang sifatnya ideal teoritis, maupun teknis praktis, dapat dijadikan dasar oleh semua pihak, terutama masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pelayanan aparatur negara, baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Pengawasan masyarakat merupakan bentuk social control kepada pemerintah, khususnya kinerja aparatur yang dapat dilakukan melalui tiga jalur :

1. Pengawasan langsung oleh masyarakat.

Pengawasan masyarakat ,baik yang bersifat individu maupun lembaga seperti LSM, organisasi penekan, kelompok yang berkepentingan, organisasi asosiasi dsb. Bahkan belakangan ini telah dibuka akses SMS kepada presiden/wakil presiden, dan juga kepada kepala daerah sebagai

media informasi atau pelaporan langsung dari masyarakat untuk direspons oleh para pejabat. Hanya saja cara seperti ini dalam beberapa waktu belakangan ini tidak terdengar lagi kelanjutannya sehingga kurang populer di masyarakat.

2. Pemberitaan media massa.

Media massa baik yang bersifat cetak maupun elektronik. Gaungnya cukup besar karena dapat diakses oleh banyak kalangan di dalam masyarakat dan sekaligus dapat memberikan respons dalam waktu yang tidak terlalu lama. Hanya perlu ada program yang kontinyu dan obyektif ,sehingga pemberitaannya akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Pengawasan oleh DPR/DPRD.

Pengawasan oleh Dewan baik di pusat maupun di daerah merupakan pengawasan yang formal karena diatur oleh undang-undang, seperti yang tercantum dalam pasal 41 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004.

BAB IV

DAFTAR PUSTAKA

- Buku-Buku :

- Fitzsimmons, James A., Mona J. 1994. **service Management for Competitive Advantage**. Mc Graw-Hill Newyork.
- Lovelock, Christopher H. 1992. **Managing Service, Marketing, Opreations and Human Resources**. Prentice Hall Internasional Limited, london.
- Moenir, H.A.S. 1993. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler, 1992 **Reinventing Government : How The Enterpreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector**. assachusetts: Addison Wesley Publishing Company Inc.

- Sumber lain :

- FISIP UNPAD, **Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**. Reformasi Pelayanan Umum.
- H. Soenarko, SP.,MPA. **Public Policy**, CV. Papyrus, Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004.
- Kep.Men.Pan. No. 81/1993 Tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima