

MENGGAGAS BIROKRASI YANG TRANSPARAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh: Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si.

***Abstract:** Public demand for more transparent public services increased along with governance reform, bureaucracy in the reformation era and the regional autonomy should really emphasize the aspect of effeciency, effectiveness, professionalism, merit system, public servant. Trasparancy in the context of public service is an open, easy, and accessibl by all parties who need and available sufficiently and easy understood. Trasparancy bureaucracy in standart operation of public service is all the service activities undertaken by public service providers as an effort to fulfill the needs service recipients and implementation of legislation.*

***Keywords:** bureaucracy, trasparancy, public service.*

PENDAHULUAN

Era reformasi dan otonomi daerah membawa banyak perubahan terhadap sistem birokrasi di Indonesia, baik di pemerintah pusat, daerah dan badan usaha milik negara. Sistem birokrasi di Indonesia pada masa order baru bersifat lamban, berbelit-belit, tidak efisien dan tidak transparan (Romli 2010). Sistem birokrasi tersebut mengakibatkan kurangnya mutu pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih transparan semakin meningkat seiring dengan terjadinya reformasi pemerintahan. Birokrasi pada era reformasi dan otonomi daerah harus benar-benar menekankan pada aspek efisiensi, efektivitas, profesionalisme, merit system, dan pelayan masyarakat. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai abdi masyarakat yang efisien, efektif, profesionalisme dan transparansi. Sistem birokrasi yang baik tersebut akan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Mutu pelayanan publik yang baik merupakan salah satu parameter untuk menilai keberhasilan reformasi dan otonomi daerah. Masyarakat dapat menilai baik buruknya reformasi dan otonomi daerah berdasarkan baik atau buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia saat ini telah diatur dan dituangkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang tersebut dengan tegas dinyatakan bahwa Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara (pemerintah) dalam pelayanan publik.

Adanya Undang-Undang pelayanan publik ini diharapkan terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Diharapkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dapat terwujud. Selain itu Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik yang telah dibuat dapat mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia, namun masih terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu kurangnya transparansi pelayanan publik dewasa ini. Beberapa studi menunjukkan bahwa permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak transparan (tidak terbuka). *Transparency* (transparansi/keterbukaan) pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi sekarang ini.

BIROKRASI

Kebutuhan untuk menciptakan pemerintahan yang baik terus berkembang seiring dengan reformasi yang terjadi. Reformasi terutama di bidang birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang

semakin mampu mengemban dan mengembangkan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan secara efisien, efektif dan berkesinambungan. Birokrasi yang diharapkan tersebut antara lain berupa pemerintah yang aktif memberikan informasi pada warga negara, bermusyawarah dengan warga negara dan membuat proses dan praktek administratif yang membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah (King *et al.* 1998).

Perkembangan birokrasi tersebut membutuhkan cara kelola pemerintahan yang baik, atau menurut Lefevre (1998) bahwa pemerintah memaparkan sistem aktor dan bentuk baru tindakan publik yang didasarkan pada fleksibilitas, kemitraan dan partisipasi sukarela. Model pemerintahan yang baik tersebut saat ini lebih dikenal dengan istilah *good governance*. Pemerintahan yang baik harus memiliki tingkat efektifitas organisasi yang tinggi dalam hubungan dengan formulasi kebijakan dan kebijakan yang dilaksanakan, khususnya dalam kebijakan ekonomi, stabilitas dan kesejahteraan rakyat. Pemerintahan yang baik juga harus bersifat akuntabilitas, partisipasi, keterbukaan dan tertib hukum.

Dalam pemerintahan, birokrasi merupakan institusi pelaksana untuk mencapai tujuan pemerintahan. Birokrasi yang ideal menurut Max Weber (dalam Harmon 1986), adalah birokrasi yang mencerminkan hirarki yang terumuskan dengan baik. Hirarki ini menunjukkan kewenangan mengenai hubungan atasan dan bawahan. Proses ini dibutuhkan dari atas ke bawah untuk perencanaan serta pelaporan dari bawah ke atas untuk instruksi dan koordinasi. Prinsipnya setiap jenjang kewenangan membuat pekerjaan lebih cepat dilakukan secara sistematis.

Birokrasi juga ditandai adanya sistem aturan, yang menegaskan hak dan kewajiban setiap pemegang jabatan. Aturan ini dimaksudkan agar memudahkan proses-proses di dalam hubungan kerja antar pemegang jabatan, disamping menjadi rujukan akuntabilitas bagi setiap pemegang jabatan tersebut. Ketiga, birokrasi selalu menampilkan sistem, prosedur, untuk memberikan kejelasan bagaimana suatu pekerjaan diselesaikan, dalam bentuk tahap tahap penyelesaian dan saling keterkaitan antara kegiatan 1 dengan kegiatan lainnya. Niat

awalnya semakin rinci dan dapat diperjelas prosedur pelaksanaan suatu tugas, maka semakin cepat pula dalam pengerjaan dan penyelesaiannya.

PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik pada prinsipnya adalah tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh penyedia layanan dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditi), maka perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai cara atau alat. Yang dimaksud dengan layanan dalam pengertian di atas adalah layanan sebagai produk (Taliziduhu 2000).

Pengertian pelayanan public dari segi konseptual dapat ditelusuri melalui istilah layanan *civil*. Istilah *civil* berasal dari kata Latin *civil* (kata sifat), yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warganegara di luar urusan militer dan ibadah. Pelayanan *civil* semula diartikan sebagai suatu cabang pelayanan publik, menyangkut semua fungsi pemerintahan di luar pelayanan militer. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep itu dalam konteks yang berbeda-beda, sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda-beda pula. Layanan *civil* dapat dibedakan menjadi layanan *civil* guna memenuhi hak bawaan (asasi) manusia dan layanan *civil* guna memenuhi hak derivatif, hak berian, atau hak sebagai akibat hukum yang menyangkut diri seseorang. Misalnya, wajib minta ijin jika seseorang ingin membuka usaha.

Penyedia layanan *civil* telah disebutkan adalah birokrasi. Oleh karena itu, layanan *civil* jenis itu dapat juga disebut layanan birokrasi

atau layanan publik. Jadi, layanan birokrasi atau layanan publik termasuk di dalam layanan *civil*. Mengingat produk birokrasi itu bersifat jasa, maka birokrasi adalah pabrik jasa pemerintahan. Dalam kaitan ini, Taliziduhu (2000) menegaskan bahwa di Indonesia, pelayanan birokrasi atau pelayanan publik itu yang paling lemah dan terkesan sebagai sarang KKN, dan lebih dari pada itu berperan sebagai pasar politik. Birokrasi memasang "jebakan" melalui peraturan, lalu menetapkan "tarif" yang tinggi, sementara warga masyarakat tidak mempunyai *bargaining position* (posisi tawar menawar) terhadap birokrasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah diharapkan selalu dapat melakukannya secara maksimal, dan pelayanan publik yang demikian itu umumnya iistilahkan sebagai pelayanan prima. Dalam banyak pustaka, pelayanan prima digambarkan sebagai pelayanan yang prosedurnya tidak berbelit-belit, dengan biaya yang murah serta waktu yang singkat. Pelayanan prima juga digambarkan sebagai pelayanan yang diberikan dengan senyum, berdasarkan slogan "Pelanggan adalah Raja" dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pelayanan prima lebih luas dari pemahaman yang umum tersebut.

Pelayanan prima harus dapat menjawab pertanyaan, apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat benar-benar semakin mendekatkan masyarakat pada pencapaian tujuan pemerintahan seperti yang dinyatakan di atas. Dengan pemahaman tersebut, maka pelayanan prima pertama-tama perlu menjawab apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?. Apakah keinginan masyarakat?. Banyak jawaban yang dapat diberikan pada pertanyaan tersebut.

Salah satu jawabannya dapat menggunakan ukuran universal yang digunakan oleh negara-negara di dunia. Seperti ukuran kebutuhan dasar, ukuran kualitas hidup atau indeks pembangunan manusia. Pertanyaan kedua yang berkaitan dengan pelayanan prima adalah apakah masyarakat memiliki akses yang besar untuk mendapatkan pelayanan tersebut atau hanya sebatas program saja?

Pertanyaan ketiga adalah apakah masyarakat memiliki kemampuan yang memadai untuk mendapatkan dan mendayagunakan pelayanan atau mungkin sebaliknya, hanya menerima pelaksanaannya saja daripada pelayanan.

Bagi pemerintah daerah, pelayanan publik antara lain dapat dicermati dalam bentuk kegiatan untuk melayani kepentingan umum dalam mencapai tujuan dan sasaran seperti pemeliharaan kehidupan, kebebasan dan kekayaan, peningkatan pencerahan, kebahagiaan, kedamaian domestik dan kesejahteraan pada umumnya (Baer 1985). Dengan pemahaman itu maka pelayanan publik akan menampilkan berbagai aspek seperti skala prioritas target pelayanan, apakah perorangan, kelompok, atau wilayah kabupaten, pelaksanaan pelayanan distributif dan pengaturan. Perimbangan antara pelayanan fisik dan kemanusiaan. Dalam pertimbangan terhadap berbagai aspek tersebut, maka pelayanan publik banyak sekali berkaitan dengan pembangunan atau pemerintahan infrastruktur wilayah yang umumnya dipahami sebagai penampilan fisik wilayah, yang terdiri atas struktur dan fasilitas publik. Merupakan bagian esensial. Substansinya keseluruhan publik menginginkan transparansi dari seluruh aspek pelayanan publik.

TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto, Winarsih, 2005). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005). Jadi secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Dalam konsep *good governance* tersebut, ada 3 aktor yang bermain, yaitu pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat antara lain berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik (Pamudji, 2000), Zeithaml dan Berry (2001) pelayanan publik itu harus dilaksanakan oleh

birokrasi pemerintah dengan sebaik-baiknya, transparan, dan akuntabel agar tidak merugikan warga yang dilayani. Pelayanan publik yang transparan adalah merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan pemerintahan yang baik.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik secara umum didasarkan pada filosofi dari UUD 1945 dan UU No. 32 Tahun 2004. Khusus untuk kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Kep. Menpan RI No. KEP/26/M.PAN/2/2004. Maksud ditetapkan Keputusan tersebut adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu, akta/janji, *motto* pelayanan, lokasi, standar pelayanan, informasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun dalam suasana adanya aliran informasi yang bebas. Dalam suasana ini, proses, institusi, dan informasi dapat secara langsung di akses oleh mereka yang berkepentingan. Di samping itu, juga tersedia cukup informasi untuk memahami dan memonitor ketiga hal itu (Hamdi, 2001). Menurut Riswandha (2003), transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan yang kegiatan pelayanan. Dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap

tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparaturnya yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Selanjutnya, menurut Ratminto dan Winasih (2005), paling tidak ada 10 (sepuluh) dimensi atau kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alir) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai berikut :
 - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
 - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
 - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur
 - d) pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - e) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
 - f) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan Bagan Alir adalah sebagai berikut :

- a) Bagan Alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan.
 - b) Model Bagan Alir dapat berbentuk bulat, kotak, dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.
 - c) Ukuran Bagan Alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
 - d) Bagan Alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
4. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengerti standar apa yang di berikan pemerintah,dalam pelayanan publik. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan per undang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparansi

mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya/ di penuhiya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melak sanakan asas *First in First Out/ FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletak kan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang mini mum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
6. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan.
7. persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif ter hadap penerima pelayanan dengan memperhatikan sebagai berikut :
 - a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
 - b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.

- c) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik, dan pandangan mata.
 - d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
 - e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.
8. Lokasi pelayanan harus jelas. Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.
 9. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas. Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat "*Motto Pelayanan*", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, *motto* pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
 10. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

11. Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, *motto* pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, *leaflet*, *booklet*), media elektronik (*Website*, *Home Page*, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

PENUTUP

Transparansi Birokrasi dalam Standar penyelenggaraan Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Untuk mencapai hal di atas, diperlukan kondisi aktual seperti : manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat; prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir; persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; pejabat/ petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK, lokasi pelayanan harus jelas; janji (*motto*) pelayanan harus tertulis secara jelas; standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat; serta informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Baik media cetak, elektronik maupun

himbauan dan selebaran atau brosur agar masyarakat dapat mengetahui dengan transparan jelas dan terbuka.

Selain itu, diperlukan juga sejumlah faktor penunjang seperti dukungan kebijakan, ketersediaan teknologi, kemampuan pegawai, dukungan dan kesadaran warga, kecukupan anggaran, komitmen pegawai, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, dan pola pelayanan yang tepat, di dalam Birokrasi itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Baer, William C. 1985. *Just What Is an Urban Service, Anyway?* Journal of Politics 47: 881-898
- Grosroos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta
- Hamdi, Muchlis. 2001. "Good Governance dan Kebijakan Otonomi Daerah." *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. I (2), Oktober 2001, hal. 52-54
- Harmon, Michael M. Dan Richard T. Mayer. 1986. *Organization of Theory for Public Administration*. Boston: Little, Brown and Company
- King, Cheryl S. dan Stivers C. 1998. *Government is us: Public Administration in an Anti-Government Era*. Thousand Oaks: Sage Publications
- Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Levefre, Christian. 1998. *Metropolitan Government and Governance in Western Countries: A Critical Review*. International Journal of Urban and Regional Research 22(1): 1-17
- Pamudji, S. 2000. "Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik." *Widyapraja IIP Depdagri*, III (19), hal. 21-29

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model*
- Riswandha Imawan. 2003. "Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance." *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. II (6), Juni 2003, hal.
- Taliziduhu Ndhara. 2000. *Ilmu Pemerintahan I*. Jakarta: BKU IIP
- Terjemahan Mohammad Musa. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zeithaml, V. A. Parasuraman, dan L. L. Berry. 2001. *Melaksanakan Kualitas Pelayanan*.