

2.1.1 Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan dari lima journal yang terdapat pada *tabel 2.1* di atas bahwa persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Persamaannya bahwa penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan teori pelayanan publik sebagai teori dalam penelitian dan mengangkat tema yang sama yaitu mengenai pelayanan yang ada di Taspen.
- b. Perbedaannya bahwa penelitian terdahulu mengarah ke aspek kualitas pelayanan serta yang menjadi tolak ukur adalah prosedur pelayanan yang baik. Sedangkan pada penelitian ini lebih mengedepankan aspek inovasi layanan yakni layanan yang berbeda dengan yang pernah ada sebelumnya. Kualitas pelayanan yang lama diberbaharui sedemikian rupa sehingga menghasilkan inovasi yang mumpuni mengikuti perkembangan zaman dan mengikuti kebutuhan peserta.

Keistimewaan dalam penelitian ini yang berjudul, Inovasi layanan klim bagi peserta yang memasuki batas usia pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya, adalah terletak pada tema yang diangkat yaitu mengenai inovasi layanan publik. Dimana pada penelitian sebelumnya tidak menyinggung mengenai inovasi layanan namun hanya meneliti mengenai bagaimana proses layanan publik itu dilakukan serta bagaimana kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang dilakukan masih menganut sistem yang lama. Sedangkan yang penulis teliti adalah bentuk inovasi yang terbilang baru dan belum pernah diangkat sebelumnya pada penelitian terdahulu. Inovasi ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan peserta yang semakin meningkat. Dengan adanya inovasi layanan diharapkan dapat meningkatkan percepatan layanan yang dulunya masih konvensional menjadi lebih mudah dan sederhana.

2.2 Landasan Teori

Pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Teori-teori pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

2.2.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik (*Public Administration*) atau Administrasi Negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur

penyelenggara negara. Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah dan *good governance*.

Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (The Liang Gie, 2009:9). Administrasi secara luas tersebut menjelaskan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2008:2). Sedangkan menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960) dalam bukunya *Public Administration* mengemukakan bahwa administrasi publik adalah proses kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli di atas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai proses kegiatan yang artinya sesuatu yang permulaannya diketahui akan tetapi akhirnya tidak diketahui, yang dimulai sejak adanya dua orang atau lebih yang bersepakat untuk memulai bekerja sama dan apabila memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi harus diputuskan bersama yang digunakan untuk melaksanakan kekuasaan politik disuatu negara.

1. Fungsi Dasar Administrasi Negara

Fungsi Administrasi negara ada 3 yaitu :

- a. Merumuskan kebijakan publik, misalnya pemerataan, pertumbuhan ekonomi, keamanan, analisa keadaan sekarang, alternatif-alternatif perubahan di masa depan, penyusunan strategi dan akhir keputusan.
- b. Pengendalian perilaku organisasi dan perilaku anggota organisasi publik meliputi struktur organisasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, hubungan masyarakat dll.
- c. Penggunaan teknologi manajemen publik meliputi kepemimpinan, komunikasi, koordinasi, dan pengawasan.

2. Ciri-ciri Administrasi Negara

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c. Administrasi negara dan administratornya berdasarkan undang-undang dan peraturan, ini menandakan warna legalitas dari administrasi tersebut.
- d. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan ibarat dari harga pasar, tetapi ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
- e. Pelayanan yang diberikan adil tidak memihak, proporsional, bersih dan mementingkan kepentingan orang banyak dibandingkan kepentingan pribadi.

3. Teori Administrasi Negara

a. Teori Deskripsi-Eksplanatif

Teori deskripsi-eksplanatif memberikan penjelasan secara abstrak realitas administrasi negara, baik dalam bentuk konsep, proposisi, atau hukum. Salah satu contoh adalah konsep hirarki dari organisasi formal. Konsep tersebut menjelaskan ciri umum dari organisasi formal, yaitu adanya penjenjangan dalam struktur organisasi. Konsep yang sederhana seperti hirarki ini bisa berkembang menjadi hirarki dalam mekanisme kerja organisasi publik, dimana seorang manajer organisasi publik kurang lengkap dijelaskan sebagai orang yang berada dipucuk hirarki suatu organisasi dan secara eksklusif bekerja dalam struktur internal tersebut, karena disamping organisasi yang dipimpinnya, ia juga harus berhubungan dengan organisasi atau kelompok sosial/politik lain yang juga memiliki hirarki sendiri.

b. Teori Normatif

Teori normatif bertujuan menjelaskan situasi administrasi masa mendatang secara prospektif. Termasuk dalam teori normatif adalah utopi, misalnya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila atau keluarga kecil yang bahagia dan sejahtera. Teori normatif juga dapat dikembangkan dengan merumuskan kriteria-kriteria normatif yang lebih spesifik, seperti efisiensi, efektivitas, responsibilitas, akuntabilitas, ekonomi, semangat kerja pegawai, desentralisasi, partisipasi, inovasi, demokrasi, dan sebagainya. Teori normatif memberikan rekomendasi ke arah mana suatu realitas harus

dikembangkan atau perlu diubah dengan menawarkan kriteria normatif tertentu.

c. **Teori Asumsi**

Teori asumsi menekankan pada prakondisi atau anggapan adanya suatu realitas sosial dibalik teori atau proposisi yang hendak dibangun.

d. **Teori Instrumental**

Teori instrumental merupakan tindak lanjut (maka) dari proposisi "jika-karena". Misalnya jika sistem administrasi berlangsung secara begini dan begitu karena ini dan itu, jika desentralisasi dapat meningkatkan efektifitas birokrasi, jika manusia dan institusinya sudah siap atau dapat disiapkan ke perubahan sistem administrasi ke arah desentralisasi yang lebih besar, maka strategi, teknik, dan alat apa yang dikembangkan untuk menunjingnya.

Teori Administrasi Publik menurut Henry Fayol, Administrasi Publik bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengatasi masalah-masalah yang ada pada masyarakat itu sendiri. Administrasi Publik yang dulunya dikenal dengan Administrasi Negara merupakan suatu bentuk kerja sama yang diadakan serta dikerjakan oleh dua kelompok atau orang demi mencapai tujuan bersama. Tujuan dari Administrasi Publik itu sendiri ialah pelayanan publik yang merupakan suatu serangkaian kegiatan yang dapat dibagi kedalam kegiatan teknis, komersial, finansial, keamanan, personalia, akuntansi, dan manajerial.

2.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sedangkan pelayanan publik menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2004 pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang pelayanan publik menurut beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik meliputi:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan birokrasi di Indonesia, telah lama dikenal istilah “tahu sama tahu” , yang berarti adanya toleransi dari pihak aparat

birokrasi maupun masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan mekanisme suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik seharusnya dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan.

2.2.3 New Publik Service (NPS)

Paradigma New Public Service (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V. Dornhart dan Robert B. Dornhart berjudul *The New Public Service : Serving, not Steering* terbit tahun 2003. Gagasan Dornhart & Dornhart tentang Pelayanan Publik Baru menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat atau warganya.

New Public Service (NPS) dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua system yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, dari pada mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep NPS.

Menurut paradigma New Public Service (NPS), menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigma New Public Service (NPS) memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam administrasi publik apa yang dimaksud dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara. Kepentingan publik harus

dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil.

Prinsip-prinsip dasar New Publik Service (NPS)

1. Melayani warga Negara, bukan Customer (*Serve Citizen, Not Customers*)

New Public Service (NPS) memandang public sebagai citizen atau warga Negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban public seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya. New Public Service (NPS) melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas. Adanya unsur paksaan dalam mematuhi kewajiban public menjadikan relasi Negara dan public tidak bersifat sukarela. Karena itu, abdi negara tidak hanya responsif terhadap customer, tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seek the Public Interest*)

New Public Service (NPS) berpandangan aparatur Negara bukan actor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas yang terdiri dari warga Negara (*citizen*), kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator negara mempunyai peran membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggung jawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya.

3. Kewarganegaraan Lebih Berharga Daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)

New Public Service (NPS) memandang keterlibatan citizen dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. New Public Service (NPS) berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur Negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk

memberi sumbangan yang berarti pada kehidupan bersama dari pada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka.

Prinsip ini berimplikasi pada peran pemerintah dan relasinya dengan masyarakat. Peran pemerintah di masa lalu lebih bersifat mengarahkan masyarakat melalui fungsi-fungsi yang bersifat langsung dan pengendalian seperti fungsi pengaturan atau regulasi, pemberian layanan, menetapkan aturan dan insentif. Kehidupan masyarakat modern yang makin kompleks menuntut peran pemerintah bergeser dari fungsi controlling ke agenda setting, fasilitasi, negosiasi atau brokering yakni solusi untuk memecahkan problem-problem publik (seringkali dengan melibatkan koalisi badan-badan pemerintah, privat dan nonprofit). Untuk itu, administrator publik tidak cukup hanya menguasai keahlian kontrol manajemen tapi juga keahlian bernegosiasi dan resolusi konflik.

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

Ide utama prinsip ini adalah bahwa kebijakan dan program untuk menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ini berkaitan dengan bagaimana administrasi publik menerjemahkan atau mengimplementasikan kebijakan publik sebagai manifestasi dari kepentingan publik. Model implementasi kebijakan dalam paradigma administrasi publik lama bersifat top-down, hirarkis, dan satu pengarahan/komando (unidirectional). Karena pengaruh manajemen ilmiah dan organisasi formal (birokrasi), maka fokus implementasi pada pengendalian perilaku agar sesuai dengan aturan atau standar kebijakan atau program.

Fokus utama implementasi dalam New Public Service (NPS) pada keterlibatan citizen dan pembangunan komunitas (community building). Keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Melalui proses ini, warga Negara merasa terlibat dalam proses pemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Organisasi menjadi ruang publik dimana manusia (citizen dan administrator) dengan perspektif yang berbeda bertindak berseamless kebaikan publik. Interaksi dan keterlibatan dengan warga Negara ini yang memberi tujuan dan makna pada pelayanan publik.

5. Tahu Kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that Accountability is not Simple*)

Aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Pertanggungjawaban administrasi publik dalam Administrasi Negara Lama bersifat hirarkis dan legal. Administrator tidak boleh banyak melakukan diskresi. Mereka hanya melaksanakan kebijakan, aturan atau petunjuk yang telah digariskan atasan atau pejabat yang dipilih secara politis. Karena akuntabilitas dimaksudkan untuk menjamin bahwa administrator mematuhi standard dan prosedur pelaksanaan. Hal ini sesuai dengan prinsip Dikotomi Politik dan Administrasi.

Menurut New Public Service (NPS) efisiensi, efektivitas dan kepuasan customer penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerja 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 Multieffec atau banyak dimensi seperti pertanggungjawaban profesional, legal, politis dan demokratis.

6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)

Aparatur publik dituntut menerapkan kepemimpinan yang berlandaskan nilai kebersamaan dalam membantu warga negara mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama bukan sekedar mengendalikan atau mengarahkan masyarakat menuju arah/tujuan baru. Prinsip ini berkenaan dengan peran atau kepemimpinan manajer di organisasi sektor publik.

Kepemimpinan dalam New Public Service (NPS) terfokus pada energy manusia untuk kemanfaatan kemanusiaan. Kepemimpinan sector public berlandaskan pada nilai disebut moral atau transformational leadership, bukan transactional leadership. Kepemimpinan transaksional digerakkan atas dasar motif timbal balik atau saling menguntungkan antara pimpinan dan pengikut, atasan dan bawahan. Kepemimpinan moral atau transformasional adalah kepemimpinan yang mampu menjadi aspirasi dan keteladanan moral baik bagi pimpinan, bawahan, maupun publik secara keseluruhan. Kepemimpinan moral menghasilkan tindakan yang konsisten dengan kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi pengikut maupun tindakan-tindakan yang secara fundamental merubah moral dan kondisisosial. Pada

akhirnya kepemimpinan ini mempunyai kapasitas untuk menggerakkan kelompok, organisasi, dan masyarakat menuju pencapaian tujuan yang lebih tinggi. Kepemimpinan dalam New Public Service (NPS) merupakan “shared leadership” dimana kendali kepemimpinan tidak terpusat di tangan atasan tapi melibatkan banyak orang, banyak kelompok. Kedudukan pimpinan disini bukan sebagai pemilik tapi pelayan publik atau abdi masyarakat (*servant, not owner*).

7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

New Public Service (NPS) tidak melihat manusia sebagai pemalas atau hanya mementingkan dirinya sendiri. Perilaku manusia juga didorong oleh factor martabat manusia (human dignity), rasa memiliki dan dimiliki (belongingness), perhatian pada orang lain, pelayanan, dan kepentingan publik. Karena itu ukuran kinerja pegawai tidak semata parameter ekonomi tapi juga nilai-nilai kejujuran, kesetaraan, responsivitas, pemberdayaan, dan sebagainya.

Perspektif New Public Service (NPS) juga memperoleh dukungan intelektual dari karya Box (1998) yang berjudul “citizen governance”. Karya ini sekaligus juga menjelaskan bahwa gagasan dari perspektif ini juga telah merambah administrasi public pada tingkatan pemerintahan daerah. Box menyarankan bahwa pemerintahan daerah seyogyanya direstrukturisasi sehingga mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Box mengungkapkan bahwa terdapat empat prinsip yang dipergunakan untuk menjelaskan mengapa demokratisasi administrasi public perlu dilakukan pada tingkatan pemerintahan daerah. Pertama adalah the scale principle yang menjelaskan bahwa terdapat beberapa fungsi yang lebih tepat diatur dan diurus pada tingkatan pemerintah pusat dan terdapat beberapa fungsi lain yang lebih tepat diatur dan diurus pada tingkatan pemerintahan daerah. Jika penyelenggaraan suatu fungsi ingin melibatkan partisipasi masyarakat yang lebih besar maka sebaiknya diberikan pada tingkatan pemerintahan daerah karena lebih memungkinkan masyarakat berpartisipasi lebih aktif dan efektif. Kedua adalah the democracy principle yang menjelaskan bahwa pada dasarnya proses pemerintahan seharusnya melibatkan masyarakat. Prinsip menekankan perlunya pembahasan kebijakan dan pengambilan keputusan secara terbuka dan bebas. Partisipasi masyarakat merupakan kunci penyelenggaraan prinsip ini

Ketiga adalah the accountability principle yang menjelaskan bahwa pemerintahan pada dasarnya adalah milik masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas public berarti pertanggungjawaban kepada masyarakat sebagai pemilik pemerintahan. Untuk mencapai akuntabilitas public dibutuhkan keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan bersama dengan para wakilnya dan

administrator publik. Akuntabilitas public menuntut adanya keterkaitan langsung warga masyarakat dengan penyusunan dan pelaksanaan program-program publik. Keempat adalah The Rationality Principle yang menjelaskan bahwa proses partisipasi publik dalam pemerintahan daerah haruslah ditanggapi secara rasional. Pengertian rasional dalam hal ini lebih mengacu pada kesadaran dan pengakuan bahwa proses partisipasi membutuhkan waktu yang memadai, pemikiran yang cermat, kesempatan kepada masyarakat untuk menyatakan pendapatnya, perlunya mendengar beragam pendapat yang muncul serta penghargaan atas perbedaan pendapat.

Berdasarkan seluruh uraian diatas, perspektif New Public Service (NPS) membawa angin perubahan dalam administrasi publik. Perubahan ini pada dasarnya menyangkut perubahan dalam cara memandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang apa yang dimaksud dengan kepentingan masyarakat, perubahandalam cara bagaimana kepentingan tersebut diselenggarakan, dan perubahan dalam bagaimana administrator public menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik. Perspektif ini mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negaradalam konteks penyelenggaraan pemerintahan. Perspektif ini membawa upaya demokratisasi administrasi publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator public sekaligus sebagai fasilitator bagi perumusan kepentingan public dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Perspektif ini juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan, termasuk daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif New Public Service (NPS), yang merupakan perspektif baru dalam administrasi publik.

2.2.4 Inovasi Layanan Publik

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar. Kata inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil

pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan termasuk keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Menurut Rosenfeld (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Vontana (2009:20), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

a. Manfaat pada Tingkat Proses

- 1) Menghemat biaya atau mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi
- 2) Menghemat waktu yaitu mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain
- 3) Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat
- 4) Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

b. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan.

- 1) Merubah perilaku aparatu, yaitu mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional.
- 2) Merubah perilaku masyarakat, yaitu partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
- 3) Pemberdayaan yaitu, meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu :

1. Menghemat biaya, mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.
2. Menghemat waktu, mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
3. Mengurangi keterbatasan, dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
4. Keputusan yang lebih baik, pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.
5. Merubah perilaku aparatur, mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
6. Merubah perilaku masyarakat, partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
7. Pemberdayaan, meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi ke pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.