

ADMINISTRASI PUBLIK

**Yudi Agusman
Murniati
Nur Rohim Yunus
Jim Briand Kolianan
Maya Kasmita
Widyawati
Joko Tri Nugraha
Dewi Sulfa Saguni
Ade Putra Ode Amane**



GET PRESS INDONESIA

ADMINISTRASI PUBLIK

Penulis :

Yudi Agusman
Murniati
Nur Rohim Yunus
Jim Briand Kolianan
Maya Kasmita
Widyawati
Joko Tri Nugraha
Dewi Sulfa Saguni
Ade Putra Ode Amane

ISBN :

Editor : Ari Yanto., M.Pd

Penyunting : Tri Putri Wahyuni., S.Pd

Desain Sampul dan Tata Letak : Atyka Trianisa, S.Pd

Penerbit : GET PRESS INDONESIA

Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022

Redaksi :

Jln. Palarik Air Pacah No 26 Kel. Air Pacah
Kec. Koto Tangah Kota Padang Sumatera Barat
Website : www.getpress.co.id
Email : adm.getpress@gmail.com

Cetakan pertama, Mei 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dalam segala kesempatan. Sholawat beriring salam dan doa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis telah menyelesaikan Buku Administrasi Publik ini.

Buku Ini Membahas Kebijakan Publik, Manajemen Publik, Birokrasi, Efisiensi Dan Efektivitas, Etika Administrasi Publik, Keuangan Publik, E-Government, Evaluasi Kinerja, Layanan Publik.

Proses penulisan buku ini berhasil diselesaikan atas kerjasama tim penulis. Demi kualitas yang lebih baik dan kepuasan para pembaca, saran dan masukan yang membangun dari pembaca sangat kami harapkan.

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian buku ini. Terutama pihak yang telah membantu terbitnya buku ini dan telah mempercayakan mendorong, dan menginisiasi terbitnya buku ini. Semoga buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat Indonesia.

Padang, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 KEBIJAKAN PUBLIK	1
1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	1
1.2 Proses Kebijakan Publik.....	3
1.3 Teori Kebijakan Publik	6
1.4 Pengambilan Keputusan Dalam Kebijakan Publik.	9
DAFTAR PUSTAKA.....	12
BAB 2 MANAJEMEN PUBLIK.....	15
2.1 Pendahuluan.....	15
2.2 Pengertian Manajemen Publik	16
2.3 Fungsi Manajemen Publik	18
2.4 Prinsip-Prinsip Manajemen Publik.....	20
2.4.1 Orientasi pada tujuan.....	20
2.4.2 Efektivitas dan efisiensi	21
2.4.3 Akuntabilitas	21
2.4.4 Transparansi.....	21
2.4.5 Partisipasi publik.....	22
2.4.6 Kesetaraan.....	22
2.4.7 Keberlanjutan.....	22
2.5 Tantangan Dalam Manajemen Publik.....	23
2.5.1 Kompleksitas duduk perkara Publik.....	23
2.5.2 Transparansi dan Akuntabilitas.....	23
2.5.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia	23
2.5.4 Perubahan Lingkungan dan Teknologi.	24
2.5.5 Keterbatasan Sumber Daya.	24
2.5.6 Perubahan Politik dan Pergantian Kepemimpinan.	24
2.6 Perkembangan Manajemen Publik.....	25
2.7 Karakteristik manajemen publik.....	29
2.8 Kesimpulan	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
BAB 3 BIROKRASI DALAM ADMINISTRASI PUBLIK....	35
3.1 Pendahuluan.....	35
3.2 Definisi Birokrasi	36

3.2.1 Max Weber.....	36
3.2.2 Luther Gulick dan Lyndall Urwick.....	37
3.2.3 Michel Crozier	37
3.2.4 Peter Blau dan Richard Scott.....	37
3.2.5 Herbert A. Simon.....	37
3.2.6 James Q. Wilson	37
3.3 Fungsi Birokrasi Dalam Administrasi Publik.....	38
3.3.1 Berfungsi sebagai Pelaksanaan Kebijakan.....	38
3.3.2 Berfungsi sebagai Pemberian Pelayanan Publik.....	39
3.3.3 Berfungsi sebagai pembuatan kebijakan.....	39
3.3.4 Berfungsi sebagai Penyusunan Anggaran	40
3.3.5 Berfungsi sebagai Penegakan Hukum	40
3.3.6 Berfungsi sebagai Pengelolaan Sumber Daya Manusia	41
3.3.7 Berfungsi sebagai Pengambilan Keputusan Administratif	41
3.3.8 Berfungsi sebagai Pengumpulan dan Analisis Informasi.....	42
3.4 Karakteristik Birokrasi.....	43
3.5 Kedudukan Birokrasi Dalam Administrasi Publik. 44	
3.5.1 Kedudukan Birokrasi sebagai Pelaksanaan Kebijakan	45
3.5.2 Kedudukan Birokrasi sebagai Penyelenggaraan Pelayanan Publik	45
3.5.3 Kedudukan Birokrasi sebagai Penyusunan Kebijakan dan Rekomendasi	45
3.5.4 Kedudukan Birokrasi sebagai Manajemen Sumber Daya.....	46
3.5.5 Kedudukan Birokrasi sebagai Penegakan Hukum dan Keadilan	46
3.5.6 Kedudukan Birokrasi sebagai Pengumpulan dan Analisis Data.....	46
3.5.7 Kedudukan Birokrasi sebagai Pengawasan dan Evaluasi.....	47
3.5.8 Kedudukan Birokrasi sebagai Pelayanan Administratif	47

3.5.9 Kedudukan Birokrasi sebagai Reformasi dan Inovasi	48
3.6 Penutup	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
BAB 4 EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS	53
4.1 Pendahuluan.....	53
4.2 Efisiensi Dan Efektivitas.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	64
BAB 5 ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK	67
5.1 Etika	67
5.2 Prinsip Etika	69
5.3 Administrasi Publik	73
5.4 Etika Administrasi Publik.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	88
BAB 6 KEUANGAN PUBLIK	91
6.1 Pendahuluan.....	91
6.2 Pengantar Keuangan Publik	91
6.2.1 Definisi Keuangan Publik.....	92
6.2.2 Ruang Lingkup Keuangan Publik.....	94
6.3 Filosofi Keuangan Publik	96
6.3.1 Keuangan Publik Berdasarkan Libertarianisme	96
6.3.2 Keuangan Publik Berdasarkan Neo-Liberalisme.....	97
6.3.3 Keuangan Publik Berdasarkan Kolektivisme..	98
6.4 Sumber Keuangan Publik	99
6.4.1 Pajak.....	99
6.4.2 Biaya / Retribusi	101
6.4.3 Privatisasi / Penjualan.....	102
6.4.4 Pinjaman	102
6.4.5 Sumbangan / Warisan	103
6.4.6 Pembayaran dalam bentuk barang.....	103
6.4.7 Penilaian Khusus.....	104
6.5 Permasalahan Dasar Keuangan Publik	104
DAFTAR PUSTAKA.....	107
BAB 7 E-GOVERNMENT	109
7.1 Pendahuluan.....	109
7.2 Definisi <i>E-Government</i>	111

7.3 Tujuan E-Government.....	112
7.4 Taksonomi <i>E-Government</i>	113
7.5 Relasi <i>E-Government</i> Pada Pelayanan Publik.....	117
7.6 Penutup	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119
BAB 8 EVALUASI KINERJA.....	127
8.1 Pendahuluan.....	127
8.2 Konsep Dasar Evaluasi Kinerja.....	128
8.2.1 Pengertian Evaluasi Kinerja	128
8.2.2 Komponen Evaluasi Kinerja	129
8.3 Metode Evaluasi Kinerja	129
8.3.1 Metode Evaluasi Kinerja Berbasis Kuantitatif.....	129
8.3.2 Metode Evaluasi Kinerja Berbasis Kualitatif....	130
8.4 Penentuan Kriteria Evaluasi.....	131
8.4.1 Kriteria Kinerja Individual	131
8.4.2 Kriteria Kinerja Organisasi	132
8.5 Alat dan Instrumen Evaluasi Kinerja	133
8.5.1 Skala Penilaian.....	133
8.5.2 Survei Kepuasan Kerja.....	134
8.6 Proses Evaluasi Kinerja.....	135
8.6.1 Perencanaan Evaluasi	135
8.6.2 Pelaksanaan Evaluasi	137
DAFTAR PUSTAKA.....	138
BAB 9 LAYANAN PUBLIK.....	141
9.1 Pendahuluan.....	141
9.2 Pentingnya Layanan Publik dalam Administrasi Publik.....	142
9.3 Implementasi Layanan Publik	144
9.4 Peran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Layanan Publik.....	146
9.5 Model Implementasi Layanan Publik.....	148
9.6 Evaluasi dan Pengukuran Kinerja Layanan Publik	150
9.7 Pemahaman Terhadap Layanan Publik dalam Administrasi Publik.....	152
DAFTAR PUSTAKA.....	155
BIODATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Prinsip dan Konsep Pelayanan Publik	20
Gambar 2.2. Jenis-jenis tuntutan pelayanan public	25
Gambar 2.3. Contoh penerapan manajemen public dalam pelaksanaan pembangunan.....	30
Gambar 7.1. <i>E-government A Cross Disciplinary Research Area</i>	114

BAB 1

KEBIJAKAN PUBLIK

Oleh Yudi Agusman

1.1 Pengertian Kebijakan Publik

Secara mendasar, kebijakan publik merujuk pada tindakan atau keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatur perilaku, memecahkan masalah, atau mencapai tujuan tertentu dalam masyarakat. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari undang-undang dan peraturan hingga program dan proyek yang dirancang dan dijalankan oleh badan-badan pemerintah. Menurut (Dewi, 2022) kebijakan publik seringkali merupakan alat utama yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi kehidupan warga negara dan mengelola masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Pengertian kebijakan publik juga melibatkan pemahaman tentang proses di balik pembuatan kebijakan. Ini mencakup langkah-langkah mulai dari identifikasi isu publik, perumusan kebijakan, implementasi, hingga evaluasi.

Proses ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pejabat pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan warga negara. Selama proses ini, berbagai faktor seperti tekanan politik, pertimbangan ekonomi, dan opini publik memainkan peran penting dalam menentukan arah dan substansi kebijakan yang dihasilkan. Menurut (Lele, 2016) salah satu aspek penting dari pengertian kebijakan publik adalah distribusi nilai-nilai dalam masyarakat. Kebijakan publik mencerminkan prioritas dan preferensi yang diadopsi oleh pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya dan memberikan perlakuan kepada berbagai kelompok dan individu dalam masyarakat. Ini mencakup isu-isu seperti keadilan sosial, kesetaraan, hak asasi manusia, dan keberlanjutan lingkungan.

Kebijakan publik juga merupakan mekanisme untuk memperjuangkan nilai-nilai yang dianggap penting bagi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pengertian kebijakan publik juga melibatkan aspek pembelajaran dan

penyesuaian terhadap kondisi yang terus berubah dalam masyarakat. Menurut (Sugiarto & Taufik, 2019) proses kebijakan tidak selalu berjalan mulus, dan seringkali memerlukan iterasi, penyesuaian, dan perbaikan berkelanjutan. Evaluasi kebijakan menjadi penting dalam memahami dampak dan efektivitas kebijakan yang diimplementasikan, sehingga pembuat kebijakan dapat belajar dari pengalaman masa lalu dan melakukan perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kebijakan publik mencerminkan dinamika dan evolusi dalam masyarakat. Isu-isu kontemporer, seperti perkembangan teknologi, globalisasi, dan perubahan iklim, sering kali mendorong perubahan dalam pembuatan kebijakan. Kebijakan publik harus mampu menanggapi perubahan sosial, ekonomi, dan politik yang terjadi, serta mengantisipasi tantangan masa depan. Dengan demikian, kebijakan publik tidak hanya menjadi respons terhadap masalah saat ini, tetapi juga merupakan instrumen untuk membentuk dan membimbing arah masa depan masyarakat (Handoyo, 2012).

Urgensi kebijakan publik tidak dapat diabaikan, karena keberadaannya sangat penting untuk menjaga stabilitas, kesejahteraan, dan kemajuan suatu masyarakat. Kebijakan publik diperlukan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk kesehatan, pendidikan, keamanan, dan lingkungan (Mulyadi, 2016). Tanpa kebijakan yang jelas dan efektif, masyarakat dapat menghadapi masalah seperti ketidakadilan, kesenjangan, dan ketidakpastian. Kebijakan publik memberikan kerangka kerja untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Dengan adanya kebijakan yang adil dan inklusif, pemerintah dapat mengurangi konflik dan ketegangan sosial yang mungkin timbul akibat perbedaan pendapat atau kepentingan. Ini membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kerja sama, partisipasi, dan kemajuan bersama. Melalui kebijakan yang berbasis pada prinsip-prinsip demokrasi dan supremasi hukum, pemerintah dapat menghindari penyalahgunaan kekuasaan dan diskriminasi. Kebijakan publik

yang adil dan inklusif juga membantu memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi dalam masyarakat (Suhri Kasim, 2022). Perubahan iklim, degradasi lingkungan, dan kepunahan spesies merupakan tantangan global yang memerlukan tanggapan dari pemerintah dalam bentuk kebijakan yang berkelanjutan dan berorientasi masa depan.

Tanpa tindakan yang tepat, masalah-masalah ini dapat mengancam keberlangsungan hidup manusia dan keanekaragaman hayati. Melalui dukungan kebijakan yang tepat, pemerintah dapat mendorong investasi, riset, dan pengembangan di berbagai sektor ekonomi dan sosial. Kebijakan publik yang progresif dan proaktif dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan (Sumarsono et al., 2022).

1.2 Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik merupakan serangkaian langkah yang kompleks dalam pembuatan, implementasi, dan evaluasi kebijakan yang mempengaruhi masyarakat. Proses ini melibatkan beberapa tahapan penting yang harus dilewati untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan memberikan dampak yang positif (Sukmana, 2022). Berikut adalah pembahasan mengenai proses kebijakan publik yang mencakup identifikasi isu publik, perumusan kebijakan, implementasi, dan evaluasi: Langkah pertama dalam proses kebijakan publik adalah identifikasi isu publik yang membutuhkan perhatian dari pemerintah atau lembaga lainnya.

Identifikasi ini bisa berasal dari berbagai sumber, termasuk masalah-masalah sosial, ekonomi, lingkungan, atau politik yang menjadi perhatian masyarakat, organisasi, atau pemangku kepentingan lainnya. Setelah identifikasi isu publik dilakukan, langkah selanjutnya adalah perumusan kebijakan. Menurut (Monica, 2022) pada tahap ini, para pembuat kebijakan akan melakukan analisis mendalam tentang isu yang

diidentifikasi, mengumpulkan data dan informasi relevan, serta mengidentifikasi berbagai opsi kebijakan yang mungkin untuk menangani isu tersebut. Proses perumusan kebijakan ini melibatkan diskusi antara berbagai pemangku kepentingan, ahli, dan pakar untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan mempertimbangkan berbagai sudut pandang dan memiliki dasar yang kuat. Setelah kebijakan dirumuskan, langkah berikutnya adalah implementasi kebijakan. Ini melibatkan pelaksanaan kebijakan yang telah disetujui oleh pemerintah atau lembaga lainnya.

Proses implementasi ini dapat melibatkan alokasi sumber daya, pembentukan struktur organisasi atau lembaga yang diperlukan, serta pengembangan program-program atau kegiatan konkret yang mendukung tujuan kebijakan. Menurut (Abdulah et al., 2022) evaluasi kebijakan dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan dampak keseluruhan dari kebijakan yang telah diimplementasikan. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan, serta untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan. Evaluasi kebijakan dapat melibatkan analisis data, studi kasus, survei, atau wawancara dengan pemangku kepentingan terkait. Analisis kebijakan merupakan proses yang penting dalam mengevaluasi implikasi suatu kebijakan terhadap berbagai aspek, termasuk ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan.

Terdapat beberapa teknik analisis yang digunakan untuk memahami dampak dan konsekuensi dari kebijakan yang diusulkan atau telah diimplementasikan. Melibatkan penilaian terhadap efek kebijakan terhadap perekonomian, seperti pengaruhnya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi sumber daya, distribusi pendapatan, dan tingkat inflasi. Menurut (Bakry, 2010) teknik-teknik ekonomi seperti analisis biaya-manfaat dan analisis dampak ekonomi digunakan untuk mengukur nilai tambah dari kebijakan tersebut. Berfokus pada dampak kebijakan terhadap masyarakat secara keseluruhan dan kelompok-kelompok spesifik di dalamnya. Ini mencakup evaluasi terhadap kesejahteraan sosial, kesetaraan, aksesibilitas, dan dampak sosial lainnya.

Teknik seperti analisis distribusi pendapatan, analisis dampak sosial, dan analisis kesejahteraan digunakan untuk memahami implikasi sosial dari kebijakan. Menilai konsekuensi politik dari kebijakan, termasuk dukungan politik, pengaruh pada koalisi politik, dan dampak terhadap proses politik secara keseluruhan. Menurut (Handoyo, 2012) Ini melibatkan pemahaman terhadap kekuatan politik yang terlibat, persepsi masyarakat, dan dinamika politik yang mungkin mempengaruhi penerimaan atau penolakan kebijakan. Mengevaluasi dampak kebijakan terhadap lingkungan alam, termasuk pengaruhnya terhadap konservasi sumber daya alam, polusi, dan perubahan iklim.

Teknik seperti analisis dampak lingkungan, evaluasi risiko lingkungan, dan analisis siklus hidup digunakan untuk mengukur dampak lingkungan dari kebijakan. Stakeholder analysis merupakan pendekatan penting dalam proses kebijakan publik yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu kebijakan atau program. Analisis ini mempertimbangkan berbagai pihak yang terlibat, termasuk individu, kelompok masyarakat, organisasi non-pemerintah, industri, dan pemerintah (Suhri Kasim, 2022).

Pembuatan kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks dan beragam, baik dari dalam maupun luar konteks kebijakan tersebut. Dinamika politik dalam suatu negara atau wilayah sangat memengaruhi pembuatan kebijakan. Faktor-faktor seperti kekuasaan politik, sistem politik, dan peran partai politik dapat mempengaruhi agenda kebijakan, prioritas, dan keputusan yang diambil. Menurut (Mulyadi, 2016) tekanan dari berbagai kelompok kepentingan, termasuk masyarakat sipil, industri, dan kelompok advokasi, dapat berperan penting dalam menentukan arah dan substansi kebijakan. Sementara itu, dukungan politik dan opini publik juga memengaruhi kemungkinan diterapkannya suatu kebijakan.

Kondisi ekonomi, ketersediaan sumber daya, dan prioritas anggaran memiliki dampak signifikan pada pembuatan kebijakan. Keputusan terkait alokasi anggaran, pajak, subsidi, dan investasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor ekonomi ini.

Peraturan, hukum, dan kerangka regulasi yang ada dapat membatasi atau mendorong pembuatan kebijakan tertentu. Menurut (Sugiarto & Taufik, 2019) kebijakan harus sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku, dan proses pembuatannya seringkali memperhitungkan konsekuensi hukum yang mungkin timbul. Keputusan kebijakan yang baik didasarkan pada bukti empiris dan pengetahuan yang kuat tentang isu yang dibahas. Penelitian ilmiah, analisis kebijakan, dan data statistik memainkan peran penting dalam memberikan dasar yang solid bagi pembuatan kebijakan yang efektif.

Kebijakan suatu negara juga dapat dipengaruhi oleh perkembangan dan tren di tingkat internasional. Faktor-faktor seperti perdagangan internasional, diplomasi, perubahan iklim, dan konflik regional dapat mempengaruhi keputusan kebijakan dalam skala global atau regional. Nilai, norma, dan budaya suatu masyarakat juga memengaruhi pembuatan kebijakan. Kebijakan yang bertentangan dengan nilai-nilai masyarakat cenderung kurang diterima dan sulit diimplementasikan secara efektif (Abdulah et al., 2022).

1.3 Teori Kebijakan Publik

Teori kebijakan publik menyediakan kerangka konseptual dan teoritis yang penting untuk memahami proses pembuatan kebijakan dan dampaknya. Ada beberapa teori yang menjadi landasan dalam mempelajari kebijakan publik, termasuk (Sadhana, 2011) :

1. **Teori Kebijakan Rasional:** Teori ini berpendapat bahwa pembuat kebijakan bertindak secara rasional dengan tujuan memaksimalkan kepentingan publik. Mereka mengidentifikasi masalah, memilih alternatif kebijakan yang paling efektif secara biaya, dan menerapkan solusi yang paling optimal.
2. **Teori Elit:** Teori ini menekankan peran kelompok elit dalam pembuatan kebijakan. Menurut teori ini, keputusan dibuat oleh sejumlah kecil individu atau kelompok yang memiliki kekuatan dan pengaruh politik yang besar. Hal ini menyoroiti ketimpangan kekuasaan dalam proses kebijakan.

3. Teori Sistem Kebijakan: Teori ini memandang kebijakan sebagai produk dari interaksi kompleks antara berbagai institusi, kelompok, dan faktor-faktor lain dalam sistem politik. Ini menyoroti pentingnya memahami dinamika sistem dalam pembuatan dan implementasi kebijakan.
4. Teori Pendekatan Keamanan Nasional: Teori ini fokus pada kebijakan yang berkaitan dengan keamanan nasional, termasuk pertahanan, diplomasi, dan kebijakan luar negeri. Teori ini menyoroti kompleksitas tantangan keamanan modern dan strategi untuk mengatasinya.
5. Teori Kelompok Kepentingan: Teori ini menyoroti peran kelompok-kelompok kepentingan dalam membentuk kebijakan. Kelompok-kelompok ini mempengaruhi pembuat kebijakan melalui lobi, kampanye politik, dan aksi kolektif lainnya.

Memahami teori-teori ini membantu analis kebijakan dan pembuat kebijakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pembuatan kebijakan, merancang strategi yang efektif, dan memprediksi dampak dari kebijakan yang diusulkan. Menurut (Dr. Aslinda, 2023) teori-teori kebijakan publik juga membantu dalam mengevaluasi kinerja kebijakan yang ada dan menemukan solusi yang lebih baik untuk masalah-masalah kebijakan yang kompleks. Perbandingan kebijakan adalah proses membandingkan pendekatan kebijakan yang berbeda yang diadopsi oleh berbagai negara atau entitas politik dalam menanggapi isu-isu tertentu.

Pendekatan ini membantu dalam memahami variasi kebijakan di antara negara-negara dan menganalisis keberhasilan atau kegagalan dari pendekatan yang berbeda. Perbandingan kebijakan memungkinkan negara-negara untuk belajar dari pengalaman negara lain dalam menanggapi isu-isu yang serupa. Hal ini dapat mengarah pada transfer pengetahuan dan praktik terbaik untuk meningkatkan kebijakan domestik (Muadi et al., 2016). Dengan membandingkan kebijakan yang diadopsi oleh negara-negara lain, pemerintah dapat mengevaluasi kebijakan mereka sendiri secara lebih objektif. Ini membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan

dari pendekatan mereka sendiri dan menemukan cara untuk meningkatkannya.

Perbandingan kebijakan dapat merangsang inovasi dalam pengembangan kebijakan. Melalui mempelajari berbagai pendekatan, pemerintah dapat menemukan ide-ide baru atau pendekatan yang belum pernah dipertimbangkan sebelumnya. Di era globalisasi, banyak masalah yang dihadapi oleh negara-negara memiliki dimensi lintas batas. Menurut (Novitasari, 2021) perbandingan kebijakan memungkinkan negara-negara untuk bekerja sama dan mengembangkan solusi bersama untuk masalah-masalah ini. Dengan membandingkan kebijakan dan praktik terbaik dari berbagai negara, pemerintah dapat mengidentifikasi cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kebijakan mereka sendiri. Ini dapat mengarah pada penggunaan sumber daya yang lebih baik dan pencapaian hasil yang lebih baik bagi masyarakat.

Etika kebijakan publik melibatkan pertimbangan yang cermat terhadap nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip yang memandu pembuatan kebijakan, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti keadilan sosial, hak asasi manusia, dan keberlanjutan lingkungan. Menurut (Muadi et al., 2016) pertimbangan etika ini penting karena kebijakan publik memiliki dampak yang luas terhadap masyarakat dan lingkungan. Keadilan sosial menjadi fokus utama dalam pembuatan kebijakan untuk memastikan bahwa kepentingan semua anggota masyarakat dipertimbangkan dengan adil, tanpa diskriminasi atau penindasan. Hak asasi manusia menjadi landasan bagi pembuatan kebijakan yang menghormati dan melindungi hak-hak dasar setiap individu, termasuk hak atas kehidupan, kebebasan, dan martabat.

Keberlanjutan lingkungan merupakan pertimbangan krusial dalam konteks pembuatan kebijakan yang memperhitungkan dampak jangka panjang terhadap ekosistem dan keseimbangan alam. Menurut (Mulyadi, 2016) dengan memperhatikan aspek-aspek etika ini, pembuat kebijakan dapat menghasilkan kebijakan yang tidak hanya efektif dalam mencapai tujuan tertentu, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip yang dianggap penting oleh

masyarakat dan komunitas global. Kebijakan sektor tertentu adalah upaya pemerintah untuk mengatur dan mengelola masalah-masalah yang khusus terkait dengan sektor-sektor seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan, ekonomi, dan pertahanan. Setiap sektor memiliki kebutuhan dan tantangan unik yang memerlukan pendekatan kebijakan yang khusus dan terfokus. Misalnya, dalam sektor pendidikan, kebijakan dapat berfokus pada peningkatan akses, kualitas, dan kesetaraan dalam pendidikan.

Di sektor kesehatan, kebijakan dapat berusaha untuk meningkatkan akses layanan kesehatan, mengatasi masalah epidemiologi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, dalam sektor lingkungan, kebijakan mungkin berupaya untuk mengurangi emisi gas rumah kaca, menjaga keanekaragaman hayati, dan mempromosikan praktik-praktik ramah lingkungan. Menurut (Abdulah et al., 2022) di sektor ekonomi, kebijakan bisa berfokus pada pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan redistribusi kekayaan. Sedangkan di sektor pertahanan, kebijakan dapat mencakup strategi pertahanan nasional, keamanan perbatasan, dan pengendalian senjata. Dengan pendekatan yang berfokus pada sektor-sektor tertentu ini, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih efektif dan efisien dalam menangani tantangan yang spesifik dalam setiap bidang tersebut.

1.4 Pengambilan Keputusan Dalam Kebijakan Publik

Pengambilan keputusan dalam kebijakan publik melibatkan berbagai faktor yang kompleks dan beragam yang memengaruhi proses pembuatan keputusan di tingkat kebijakan. Salah satu faktor utama adalah tekanan politik, di mana para pembuat kebijakan harus mempertimbangkan kepentingan politik dan ideologi yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka (Pananrangi, 2019). Opini publik juga merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan, karena kebijakan yang mendapat dukungan publik lebih mungkin untuk diterapkan dan berhasil. Analisis risiko juga memainkan peran

kunci dalam pengambilan keputusan, di mana para pembuat kebijakan harus mengevaluasi dampak potensial dari kebijakan yang diusulkan serta risiko-risiko yang terkait dengannya.

Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, para pembuat kebijakan dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan. Menurut (Malchiel et al., 2019) evaluasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam siklus kebijakan publik yang bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan dampak keseluruhan dari kebijakan yang telah diimplementasikan. Dalam proses evaluasi, para peneliti atau ahli kebijakan menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait kinerja kebijakan. Mereka memeriksa sejauh mana kebijakan telah mencapai tujuan yang ditetapkan, apakah telah diterapkan dengan efisien dalam penggunaan sumber daya, dan bagaimana kebijakan tersebut telah memengaruhi masyarakat atau lingkungan.

Evaluasi kebijakan juga membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan kebijakan yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau penyempurnaan kebijakan di masa depan. Menurut (Wismaningtyas & Kurniasih, 2021) evaluasi kebijakan menjadi landasan penting dalam upaya meningkatkan kualitas kebijakan publik dan memastikan bahwa kebijakan yang diadopsi dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Isu-isu kontemporer dalam kebijakan publik mencakup rentang topik yang luas yang menjadi fokus perhatian dalam konteks pembuatan kebijakan saat ini. Salah satu isu penting adalah dampak teknologi baru, seperti kecerdasan buatan (AI), big data, dan internet, yang menghadirkan tantangan baru dalam regulasi dan perlindungan privasi.

Globalisasi juga merupakan isu penting yang memengaruhi kebijakan ekonomi, perdagangan, dan imigrasi di berbagai negara. Perubahan iklim dan isu lingkungan lainnya menjadi perhatian utama karena dampaknya yang semakin nyata dan mendesak, membutuhkan kebijakan yang efektif untuk mengurangi emisi karbon dan melindungi lingkungan (Giyanto, 2009). Isu-isu lain yang juga relevan termasuk

ketimpangan sosial-ekonomi, kesehatan masyarakat, keamanan siber, dan tantangan demokrasi. Dalam menghadapi isu-isu kontemporer ini, pemerintah dan pembuat kebijakan harus mampu mengadopsi pendekatan yang inovatif dan responsif untuk menghasilkan kebijakan yang relevan dan efektif dalam mengatasi perubahan zaman yang cepat.

Kebijakan publik memiliki ciri-ciri khas yang membedakannya dari jenis kebijakan lainnya. Salah satu ciri utama kebijakan publik adalah fokusnya pada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara umum. Kebijakan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau menanggapi isu-isu yang relevan dengan masyarakat secara luas, bukan hanya kelompok atau individu tertentu. Menurut (Syahrin, 2019) kebijakan publik dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga pemerintahan yang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk mengatur dan mengelola kepentingan publik. Otoritas ini dapat berasal dari badan legislatif, eksekutif, atau yudikatif dalam sistem pemerintahan yang berbeda.

Kebijakan publik bertujuan untuk mencapai hasil yang dianggap menguntungkan bagi masyarakat atau sebagian besar masyarakat. Tujuan-tujuan ini dapat bervariasi dari meningkatkan kesejahteraan sosial, menciptakan kesetaraan, meningkatkan keamanan, hingga mempromosikan pertumbuhan ekonomi. Menurut (Ravanelli, 2020) kebijakan publik sering melibatkan regulasi atau intervensi oleh pemerintah untuk mengatur perilaku atau kegiatan dalam masyarakat. Ini dapat mencakup pembuatan undang-undang, peraturan, subsidi, pajak, atau program-program publik lainnya untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan. Proses pembuatan kebijakan publik umumnya transparan dan terbuka untuk umum, meskipun ini dapat bervariasi antar negara dan lembaga. Akuntabilitas terhadap masyarakat juga menjadi prinsip penting dalam pelaksanaan kebijakan publik, dengan pemerintah bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, Fitri, A. H., Sari, A. M., Gistituati, N., & Rusdinal. (2022). Tahapan Pembuatan Kebijakan Publik Sebagai Landasan Pengambil Kebijaksanaan. *Jurnal Muara Pendidikan*, 7(1).
- Bakry, A. (2010). Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal Medtek*, 2(1).
- Dewi, D. S. K. (2022). Kebijakan Publik (Proses, Implementasi Dan Evaluasi). In *Penerbit Samudra Biru (Anggota Ikapi)*.
- Dr. Aslinda, M. S. (2023). Model Kebijakan Publik Dan Teori Perubahan Kebijakan. In *K-Media* (Vol. 4, Issue 1).
- Giyanto, B. (2009). Kewenangan Pejabat Publik Pengganti Dalam Pengambilan Keputusan Kebijakan Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1).
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik By Eko Handoyo (Z-Lib . Org). In *Semarang: Widya Karya*.
- Lele, G. Dkk. (2016). Kebijakan Publik Dan Pemerintahan Kolaboratif: Isu-Isu Kontemporer. In *Center For Policy & Management Studies*.
- Malchiel, D., Ramadhan, D., Agristya, D., & Mochammad, F. (2019). Analisis Penerapan Etika Pengambilan Keputusan Publik Dalam Kebijakan Penertiban Kawasan Kalijodo Tahun 2016. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Juan)*, 7(2). <https://doi.org/10.31629/Juan.V7i2.1771>
- Monica, S. D. (2022). Analisis Konsep Kebijakan Publik (Studi Kasus Bantuan Dana Operasional Sekolah (Bos). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2). <https://doi.org/10.25139/Jmnegara.V5i2.3396>
- Muadi, S., Mh, I., & Sofwani, A. (2016). Konsep Dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *Jrp (Jurnal Review Politik)*, 6(2). <https://doi.org/10.15642/Jrp.2016.6.2.195-224>
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. In *Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.

- Novitasari, I. (2021). Buku Materi Pembelajaran Teori Kebijakan Publik. In *Universitas Negeri Jakarta*.
- Pananrangi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Publik Dalam Perpektif Administrasi Publik. *Jurnal Meraja*, 2(3).
- Ravanelli, D. M. (2020). Analisis Penerapan Etika Pengambilan Keputusan Publik Dalam Kebijakan Penertiban Kawasan Kalijodo Tahun 2016. *Jiap (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1). <https://doi.org/10.31764/Jiap.V8i1.1518>
- Sadhana, K. (2011). Realitas Kebijakan Publik. In *Penerbit Universitas Negeri Malang (Um Press)*.
- Sugiarto, I., & Taufik, M. (2019). Hukum Dan Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik Deliberatif*.
- Suhri Kasim, S. (2022). Pengaruh Budaya Patriarki Pada Peran Politik Perempuan Dan Pengambilan Kebijakan Publik Di Parlemen. *Journal Publicuho*, 5(2). <https://doi.org/10.35817/Jpu.V5i2.24734>
- Sukmana, E. (2022). Analisis Produk Inovasi Kebijakan Publik Dalam Membangun Partisipasi Masyarakat. *Visioner*, 14(2).
- Sumarsono, C. W., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2022). Analisis Model Implementasi Kebijakan Publik Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2). <https://doi.org/10.26905/Pjiap.V7i2.8344>
- Syahrin, M. A. (2019). Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government: Studi *Lex Librum: Jurnal Ilmu Hukum*.
- Wismaningtyas, T. A., & Kurniasih, Y. (2021). Analisis Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus: Organisasi Perangkat Daerah Dan *Of Public Administration*

BAB 2

MANAJEMEN PUBLIK

Oleh Murniati

2.1 Pendahuluan

Manajemen publik adalah suatu disiplin ilmu yang menjadi tulang punggung bagi keberhasilan pemerintahan pada menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. dalam era globalisasi ini, tantangan serta tuntutan terhadap manajemen publik semakin kompleks, membutuhkan pendekatan yang inovatif serta terintegrasi untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. menjadi suatu konsep, manajemen publik tidak hanya berkutat pada administrasi pemerintahan semata, namun melibatkan serangkaian proses pengelolaan sumber daya, pengambilan keputusan, serta implementasi program yang bisa menyampaikan dampak positif bagi masyarakat secara luas.

Pentingnya manajemen publik menjadi fondasi pemerintahan yang efektif tercermin dari perannya dalam mengelola sumber daya publik, mulai dari aturan, tenaga kerja, hingga kebijakan publik. menciptakan suatu lingkungan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel adalah tujuan utama manajemen publik, oleh sebab itu, pemahaman mendalam terhadap prinsip-prinsip manajemen publik menjadi krusial bagi para pemimpin pemerintahan, birokrat, dan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik (Maidiana, 2021)

Seiring perkembangan zaman, paradigma manajemen publik pun mengalami pergeseran signifikan. Jika pada awalnya fokus utama adalah pada efisiensi operasional, sekarang pendekatan yang lebih keseluruhan serta partisipatif menjadi kunci keberhasilan. Manajemen publik terkini tak hanya berpusat pada birokrasi, tetapi juga memasukkan elemen partisipasi masyarakat pada proses pengambilan keputusan. Keterlibatan aktif masyarakat menjadi sebuah keniscayaan demi

memastikan bahwa setiap kebijakan yang dihasilkan benar-sahih mencerminkan kebutuhan serta aspirasi dari berbagai lapisan masyarakat (Zein and Septiani, 2023)

Keberhasilan manajemen publik pula turut tergantung pada kualitas sumber daya insan yang terlibat di dalamnya. Sistem pendidikan dan training bagi para aparatur publik menjadi bagian integral pada membangun kapasitas individu serta organisasi (Ulum, 2018). Pemahaman yang mendalam terhadap etika publik, rapikan kelola yang baik, dan keterampilan manajerial menjadi landasan kuat untuk membentuk lingkungan kerja yang profesional dan berintegritas.

Pentingnya penerapan teknologi informasi pada manajemen publik tidak bisa diabaikan. Era digital membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memungkinkan terciptanya sistem yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. dengan adopsi teknologi isu yang bijak, manajemen publik bisa menciptakan layanan yang lebih simpel diakses, menyampaikan gosip yang transparan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya (Trisantosa *et al.*, 2022)

Dalam bab ini, kita akan menjelajahi aspek manajemen publik, mulai asal konsep dasar, evolusi paradigma serta pembaca diharapkan dapat meresapi kompleksitas serta dinamika manajemen publik serta bisa mengaplikasikan konsep – konsep yang ada dalam konteks nyata.

2.2 Pengertian Manajemen Publik

Manajemen publik ialah cabang keilmuan asal administrasi publik yang membahas tentang pengelolaan organisasi publik. Organisasi publik merupakan organisasi yang dibuat sang pemerintah buat memberikan pelayanan kepada warga. Manajemen publik artinya suatu disiplin ilmu dan praktik menggunakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan kegiatan dalam pemerintahan dan sektor publik (Riniwati, 2016). Tujuan utama manajemen publik adalah memastikan efektivitas dan efisiensi penggunaan

sumber daya publik untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam melayani masyarakat (Hood, 1991).

Menurut (Pollitt and Bouckaert, 2017) Untuk lebih jelasnya berikut beberapa pengertian manajemen publik menurut para ahli:

1. Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) mendefinisikan manajemen publik sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi publik.
2. Dwipayana (2013:5) mendefinisikan manajemen publik sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Frederick W. Taylor (1911): Manajemen publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dan material untuk mencapai tujuan organisasi publik.
4. George Terry (1954): Manajemen publik adalah seni dan ilmu untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia dan material untuk mencapai tujuan organisasi publik.
5. Dwight Waldo (1955): Manajemen publik adalah seni dan ilmu untuk mengelola administrasi publik.
6. Charles Goodsell (1994): Manajemen publik adalah proses untuk mencapai tujuan publik melalui organisasi dan orang-orang.
7. Nor Ghofur (2014): Manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen public juga bermaksud untuk melakukan upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik.

Beberapa pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan suatu proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya insan serta material buat mencapai tujuan organisasi publik. Tujuan organisasi publik merupakan

buat memenuhi kebutuhan publik, baik kebutuhan yang bersifat dasar juga kebutuhan yg bersifat lebih kompleks.

2.3 Fungsi Manajemen Publik

Teori fungsi manajemen publik ialah teori yg awam diterima oleh para ahli manajemen publik. Teori ini berdasarkan di prinsip-prinsip manajemen klasik, yang menekankan pentingnya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian dalam mencapai tujuan organisasi. Teori ini pertama kali dikemukakan sang Henry Fayol, seorang pakar manajemen Prancis di awal abad ke-20. Fayol membagi manajemen menjadi 5 fungsi utama, yaitu:

Fungsi manajemen publik Hendry Fayol dalam (Denhardt and Denhardt, 2015) terdiri dari empat fungsi utama yaitu:

1. Perencanaan (*planning*) artinya proses memutuskan tujuan serta sasaran organisasi, serta cara-cara buat mencapainya. Perencanaan artinya langkah awal dalam manajemen publik. Melalui perencanaan yang baik, pemerintah bisa memutuskan visi, misi, serta tujuan yang jelas untuk mencapai yang diinginkan. Perencanaan juga melibatkan identifikasi kebutuhan warga, pengembangan kebijakan publik, serta alokasi sumber daya yang tepat. Perencanaan (*planning*) adalah proses menetapkan tujuan dan sasaran organisasi, serta cara-cara untuk mencapainya.
2. Pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses penyusunan struktur organisasi, termasuk menetapkan tugas, tanggung jawab, dan kewenangan setiap unit organisasi. Pengorganisasian melibatkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada unit-unit organisasi yang terdapat dalam pemerintahan. Hal ini bertujuan buat membentuk struktur yang efisien dan efektif guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengorganisasian juga melibatkan pengaturan korelasi antar unit dan pembentukan tim kerja yang kompeten.

3. **Pemimpinan (*leading*)** ialah proses mengarahkan dan menggerakkan anggota organisasi buat mencapai tujuan organisasi.

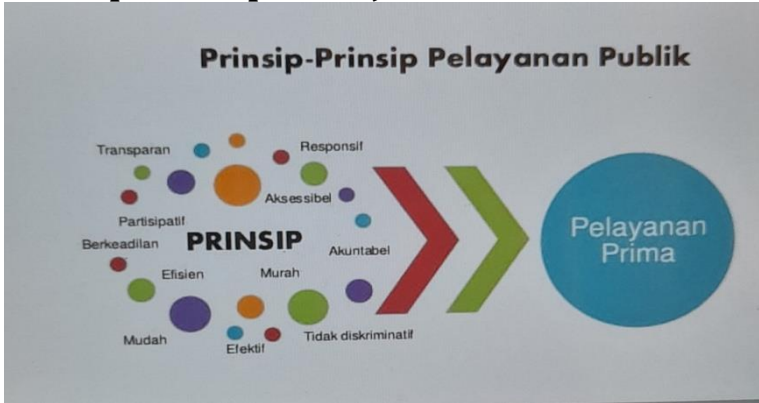
Pengarahan atau kepemimpinan dalam manajemen publik berperan penting pada mengarahkan dan memotivasi para pegawai pemerintah buat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Kepemimpinan yg baik akan mendorong kinerja yang optimal dan menaikkan semangat kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. **Pengendalian (*controlling*)** ialah proses mengukur serta menilai kinerja organisasi, serta mengambil tindakan koreksi jika diperlukan.

pengawasan merupakan proses pemantauan terhadap aplikasi aktivitas pemerintah dan pelayanan publik guna memastikan bahwa semua berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang sudah ditetapkan. pengawasan juga berfungsi menjadi mekanisme kontrol buat mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan atau pelanggaran aturan pada pemerintahan.

Manajemen publik yang efektif bisa membantu pemerintah buat mencapai tujuan-tujuan publik serta dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat, menjaga keamanan dan ketertiban dan melindungi lingkungan. sang karena itu, krusial bagi pemerintah buat terus menaikkan efektivitas manajemen publiknya.

2.4 Prinsip-Prinsip Manajemen Publik



Gambar 2.1. Prinsip dan Konsep Pelayanan Publik

Sumber: Media Riset Pendidikan dan Pelatihan, Lembaga Kajian Indonesia, Kementerian Dalam Negeri.

Berdasarkan pada (Sinambela, 2021) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip manajemen publik ialah suatu landasan yg sebagai pedoman dalam melaksanakan manajemen publik. Prinsip-prinsip ini adalah hal-hal penting yg perlu diperhatikan agar manajemen publik dapat berjalan secara efektif serta efisien pada mencapai tujuannya. Menurut (Rainey, 2009) berikut adalah beberapa prinsip-prinsip manajemen publik yang penting untuk diketahui:

2.4.1 Orientasi pada tujuan

(Sinambela, 2021) Prinsip orientasi di tujuan artinya prinsip yang menekankan pentingnya penetapan tujuan yg kentara dan terukur pada manajemen publik. Tujuan yg kentara akan menyampaikan arah serta fokus bagi organisasi publik pada melaksanakan kegiatannya.

Prinsip orientasi pada tujuan dapat diwujudkan dengan cara:

1. Melakukan analisis kebutuhan publik untuk menetapkan tujuan yang tepat.
2. Menetapkan tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berjangka waktu.
3. Mengkomunikasikan tujuan kepada seluruh anggota organisasi.

2.4.2 Efektivitas dan efisiensi

Prinsip efektivitas dan efisiensi artinya prinsip yg menekankan pentingnya pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Efektivitas berarti mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berarti mencapai tujuan dengan menggunakan asal daya yang minimal.

Prinsip efektivitas dan efisiensi bisa diwujudkan dengan cara:

1. Melakukan perencanaan yang matang buat mencapai tujuan.
2. Menggunakan sumber daya secara optimal.
3. Melakukan monitoring serta penilaian secara berkesinambungan

2.4.3 Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas artinya prinsip yang menekankan pentingnya tanggung jawab organisasi publik kepada publik atas kinerjanya. Organisasi publik wajib bisa mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya publik dan pencapaian tujuannya pada publik.

Prinsip akuntabilitas dapat diwujudkan menggunakan cara:

1. Menciptakan sistem akuntabilitas yang transparan serta akuntabel.
2. Melakukan pelaporan kinerja secara terpola kepada publik.
3. Membuka diri terhadap pengawasan publik.

2.4.4 Transparansi

Prinsip transparansi adalah prinsip yg menekankan pentingnya keterbukaan informasi publik. Organisasi publik wajib menyampaikan isu kepada publik perihal aktivitas serta kinerjanya secara transparan.

Prinsip transparansi dapat diwujudkan dengan cara:

1. Menyediakan informasi publik secara terbuka dan mudah diakses.
2. Melakukan komunikasi publik secara efektif.
3. Melakukan pelibatan publik dalam pengambilan keputusan.

2.4.5 Partisipasi publik

Prinsip partisipasi publik ialah prinsip yang menekankan pentingnya peran dan publik pada manajemen publik. Organisasi publik wajib melibatkan publik pada pengambilan keputusan serta pelaksanaan kegiatannya.

Prinsip partisipasi publik dapat diwujudkan dengan cara:

1. Membangun mekanisme partisipasi publik yang efektif.
2. Melakukan komunikasi publik secara efektif.
3. Melakukan konsultasi publik secara berkala.

2.4.6 Kesetaraan

Prinsip kesetaraan merupakan prinsip yang menekankan pentingnya perlakuan yang adil serta setara kepada semua orang pada manajemen publik. Organisasi publik wajib menyampaikan pelayanan publik yang berkualitas serta merata kepada seluruh orang tanpa memandang latar belakangnya.

Prinsip kesetaraan dapat diwujudkan dengan cara:

1. Melakukan pelayanan publik yang adil dan setara kepada semua orang.
2. Melakukan penegakan hukum yang adil dan setara.
3. Melakukan pembangunan yang merata.

2.4.7 Keberlanjutan

Prinsip keberlanjutan ialah prinsip yang menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya publik secara berkelanjutan. Organisasi publik harus mengelola sumber daya publik dengan bijaksana agar dapat memenuhi kebutuhan publik di masa kini dan masa depan.

Prinsip keberlanjutan bisa diwujudkan dengan cara:

1. Mengelola sumber daya alam dan lingkungan secara bijaksana.
2. Melakukan pembangunan yang berkelanjutan.
3. Meningkatkan kualitas hayati masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip manajemen publik yang efektif bisa membantu organisasi publik untuk mencapai tujuannya secara efektif serta efisien. oleh sebab itu, penting

bagi organisasi publik buat memahami dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen publik ini secara konsisten.

2.5 Tantangan Dalam Manajemen Publik

Meskipun manajemen publik memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terdapat beberapa tantangan yang sering dihadapi dalam praktiknya menurut (Bungin, 2018), antara lain sebagai berikut:

2.5.1 Kompleksitas duduk perkara Publik

Duduk perkara-dilema yg dihadapi pada manajemen publik tak jarang kompleks dan multi-dimensi. Pemerintah wajib mampu mengelola berbagai kepentingan serta mempertimbangkan berbagai faktor yang saling terkait dalam pengambilan keputusan yg tepat. contohnya, kebijakan lingkungan yang melibatkan aspek ekonomi, sosial, dan politik. Kompleksitas ini membutuhkan analisis yg mendalam, pemahaman konteks yg baik, dan kemampuan untuk mempertimbangkan berbagai perspektif sehingga keputusan yang diambil bisa mencapai yang akan terjadi yang optimal.

2.5.2 Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas adalah aspek krusial pada manajemen publik yang berkaitan menggunakan agama serta partisipasi rakyat. Pemerintah perlu menjaga keterbukaan isu, melibatkan rakyat dalam proses pengambilan keputusan, dan bertanggung jawab terhadap penggunaan sumber daya publik. Selain itu, pemerintah juga harus bertanggung jawab terhadap keputusan dan tindakan yang diambil pada penyelenggaraan pelayanan publik. Tantangan dalam mencapai transparansi serta akuntabilitas meliputi perseteruan kepentingan, korupsi, dan kurangnya mekanisme supervisi yang efektif.

2.5.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan asal daya insan yang kompeten serta profesional merupakan tantangan penting dalam manajemen publik. Pemerintah perlu memastikan bahwa pegawai publik

memiliki kualifikasi yang memadai, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan, dan mempunyai integritas dalam menjalankan tugas-tugasnya pada menaikkan kpasitas serta kualitas pelayanan yang diberikan. Pengembangan sumber daya insan pada manajemen publik melibatkan rekrutmen yang baik, pembinaan serta pengembangan karyawan, serta sistem penghargaan serta insentif yang sesuai. Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dapat Mengganggu efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

2.5.4 Perubahan Lingkungan dan Teknologi.

Lingkungan operasional pemerintahan terus berubah. Perkembangan teknologi serta kemajuan digital telah mengganti cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menyediakan layanan publik. Pemerintah perlu menghadapi tantangan ini menggunakan menyebarkan kemampuan untuk mengikuti keadaan dengan perubahan teknologi, mengelola data yang akbar, serta menyampaikan layanan publik yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan warga .

2.5.5 Keterbatasan Sumber Daya.

Keterbatasan sumber daya, baik secara finansial maupun non-finansial, menjadi tantangan pada manajemen publik. Pemerintah seringkali kali wajib menghadapi kebutuhan yang lebih besar daripada sumber daya yang tersedia. oleh karena itu, pengalokasian asal daya yang efektif dan efisien menjadi penting agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara aporisma.

2.5.6 Perubahan Politik dan Pergantian Kepemimpinan.

Perubahan politik dan pergantian kepemimpinan dapat menjadi tantangan dalam manajemen publik. Setiap kali terjadi perubahan politik atau pergantian kepemimpinan, prioritas dan kebijakan pemerintah pula dapat berubah. Hal ini bisa menghipnotis kontinuitas program serta kebijakan yang sudah dilaksanakan sebelumnya. Manajemen transisi yang baik diperlukan untuk memastikan kelancaran proses pemerintahan dan kesinambungan pelayanan publik.



Gambar 2.2. Jenis-jenis tuntutan pelayanan public
Sumber: <https://pandean-dongko.trenggalekkab.co.id>

2.6 Perkembangan Manajemen Publik

Manajemen publik adalah disiplin yang berkaitan menggunakan pengelolaan organisasi publik dan pelaksanaan kebijakan publik. Perkembangan manajemen publik sudah melalui beberapa termin semenjak awal abad ke-20. (Dwiyanto, 2018) mengemukakan bahwa manajemen publik sudah mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Perkembangan manajemen publik dapat dibagi menjadi dua periode, yaitu:

1. Periode tradisional (1880-1970). Pada periode tradisional, manajemen publik berfokus pada prinsip-prinsip manajemen klasik, seperti efisiensi, rasionalitas, dan birokrasi
2. Periode kontemporer (1970-sekarang). Pada periode kontemporer, manajemen publik berfokus pada prinsip-prinsip manajemen publik baru, seperti efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Berikut tahap perkembangan manajemen public dari waktu ke waktu (NEGARA, 2012):

1. Awal Mula: Awal mula manajemen publik terjadi di akhir abad ke-19 serta awal abad ke-20. pada waktu itu, fokus

primer manajemen publik adalah pada efisiensi serta penghematan sumber daya. Pendekatan ini dikenal menjadi "manajemen ilmiah" yang dipopulerkan oleh Frederick Taylor. Prinsip-prinsip manajemen ilmiah ini dipergunakan pada upaya menaikkan efisiensi operasional di sektor publik (Rahman, 2017).

2. Era Pemerintahan Baru: di tahun 1930-an, terjadi perubahan kerangka berpikir dalam manajemen publik yg dikenal sebagai "era pemerintahan baru" atau "New Public Administration". pada era ini, pemerintah berperan lebih aktif pada penyediaan pelayanan publik serta manajemen konflik sosial. Pendekatan ini menekankan pada efektivitas organisasi serta orientasi pada kepentingan warga .
3. Manajemen Publik terbaru: di tahun 1970-an, terjadi pergeseran kerangka berpikir lain pada manajemen publik. penekanan utama beralih dari efisiensi dan efektivitas ke akuntabilitas, partisipasi publik, dan transparansi. Pemikiran ini dipengaruhi oleh gerakan hak asasi manusia, teori organisasi serta administrasi publik, serta teori sistem.
4. penemuan Teknologi: Perkembangan teknologi info serta komunikasi (TIK) pula memainkan peran krusial pada perkembangan manajemen publik. Penerapan TIK dalam manajemen publik memungkinkan adanya perubahan pada penyediaan layanan publik, pengelolaan data, pengambilan keputusan, dan partisipasi publik (Rachmawati, Ramadhan and Rohmah, 2018). misalnya ialah penerapan e-government (pemerintahan elektronik) serta big data dalam pengambilan keputusan. Berikut adalah penjelasan mengenai peran teknologi dalam manajemen publik:
 - a. Peningkatan Efisiensi serta Produktivitas: Teknologi bisa membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas pada manajemen publik. Penggunaan sistem berita manajemen yang terkomputerisasi, seperti perangkat lunak administrasi publik, dapat meningkatkan kecepatan proses pengolahan data, pengelolaan info, dan pelaporan. Automatisasi tugas-tugas rutin serta repetitif jua dapat mengurangi beban

kerja pegawai serta memungkinkan mereka fokus di tugas-tugas yang memerlukan keahlian manusia.

- b. Peningkatan Aksesibilitas Layanan Publik: Teknologi memungkinkan pemerintah menyediakan layanan publik yang lebih mudah diakses oleh warga . contohnya, pemerintah bisa membuat portal pelayanan publik berbasis online yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi serta melakukan transaksi secara elektronik. Ini dapat mengurangi birokrasi, waktu tunggu, serta biaya yang terkait dengan pelayanan publik konvensional.
- c. Pengumpulan serta Analisis Data yang Lebih Baik: Teknologi memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang lebih baik pada manajemen publik. menggunakan sistem informasi yang sempurna, pemerintah dapat mengumpulkan data secara real-time perihal aneka macam aspek operasional dan kinerja pelayanan publik. Data ini bisa dipergunakan buat mengidentifikasi tren, menganalisis kebutuhan masyarakat, serta mengambil keputusan yang sesuai bukti (evidence-based decision making). Analisis data yang sophisticated mirip big data analytics dapat menyampaikan wawasan yang lebih dalam serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.
- d. Peningkatan Partisipasi masyarakat: Teknologi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pada pengambilan keputusan dan tindakan pemerintah. contohnya, pemerintah dapat menggunakan platform online atau media umum buat mengadakan konsultasi publik, survei, atau pemungutan bunyi elektronik. Ini memungkinkan rakyat untuk berkontribusi, menyampaikan masukan, dan berpartisipasi pada proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan dan acara publik.
- e. Meningkatkan Transparansi serta Akuntabilitas: Teknologi bisa mendukung transparansi serta akuntabilitas dalam manajemen publik. Pemerintah bisa memakai teknologi untuk menyampaikan informasi

kepada masyarakat secara lebih terbuka, termasuk aturan publik, keputusan kebijakan, dan kinerja pelayanan publik. menggunakan demikian, masyarakat bisa memantau serta mengevaluasi tindakan pemerintah secara lebih efektif, dan menyampaikan umpan kembali yang bisa memperbaiki kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik.

- f. penemuan serta Transformasi Digital: Teknologi memungkinkan penemuan dan transformasi digital dalam manajemen publik. Implementasi teknologi baru, mirip kecerdasan buatan (artificial intelligence), analitik prediktif, dan teknologi blockchain, dapat membantu menaikkan keefektifan, keamanan, serta kualitas layanan publik. Pemerintah juga bisa memakai teknologi buat mengadopsi praktik manajemen yang lebih terkini, mirip manajemen kinerja berbasis data dan manajemen risiko.

Kiprah teknologi dalam manajemen publik sangat krusial pada menaikkan efisiensi, transparansi, partisipasi warga, dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. tetapi, penting buat memastikan bahwa implementasi teknologi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek keamanan data, privasi, serta kesenjangan akses teknologi agar manfaatnya dapat dirasakan oleh semua masyarakat (Rahadi, 2007).

- 5. Pendekatan Kolaboratif: Pendekatan kolaboratif semakin penting dalam manajemen publik saat ini. Pemerintah mulai melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat sipil, sektor swasta, serta organisasi nirlaba pada pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Pendekatan ini mempromosikan partisipasi publik yang lebih luas dan memanfaatkan keahlian serta sumber daya yang beragam (Sinambela, 2010)

Perkembangan manajemen publik terus berlanjut seiring menggunakan perubahan permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Perkembangan terbaru meliputi isu-info seperti

keberlanjutan lingkungan, pembangunan berkelanjutan, manajemen krisis, serta inovasi dalam pelayanan publik. Manajemen publik terus beradaptasi buat mengatasi kompleksitas dan tantangan dalam menjalankan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.7 Karakteristik manajemen publik

Manajemen publik mempunyai beberapa karakteristik yang membedakannya dengan manajemen pada sektor swasta (Pilihan, 2006), yaitu:

1. Adanya tujuan publik. Tujuan organisasi publik artinya untuk memenuhi kebutuhan publik, sedangkan tujuan organisasi swasta artinya untuk mendapatkan keuntungan.
2. Adanya akuntabilitas publik. Organisasi publik wajib bertanggung jawab kepada publik atas kinerjanya.
3. Adanya keterbatasan sumber daya. Organisasi publik umumnya memiliki keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya material.

Manajemen publik memiliki kiprah yang krusial pada penyelenggaraan pemerintahan. Manajemen publik yang efektif bisa membantu pemerintah buat mencapai tujuannya, yaitu buat memenuhi kebutuhan publik.

Manajemen Publik: Mencapai Tujuan Publik secara Efektif

Manajemen publik adalah suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dan material untuk mencapai tujuan organisasi publik (Novianto, 2019). Tujuan organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan publik, baik kebutuhan yang bersifat dasar maupun kebutuhan yang bersifat lebih kompleks.

(Sawir, 2020) mengemukakan bahwa manajemen publik memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan manajemen di sektor swasta, yaitu:

1. Adanya tujuan publik. Tujuan organisasi publik ialah untuk memenuhi kebutuhan publik, sedangkan tujuan organisasi swasta merupakan buat mendapatkan keuntungan.

2. Adanya akuntabilitas publik. Organisasi publik harus bertanggung jawab pada publik atas kinerjanya.
3. Adanya keterbatasan sumber daya. Organisasi publik biasanya memiliki keterbatasan sumber daya, baik asal daya insan juga sumber daya material.

Manajemen publik memiliki peran yang penting pada penyelenggaraan pemerintahan. Manajemen publik yang efektif bisa membantu pemerintah buat mencapai tujuannya, yaitu untuk memenuhi kebutuhan publik.

Contoh penerapan manajemen publik dalam kehidupan sehari-hari

Manajemen publik diterapkan dalam aneka macam aspek kehidupan masyarakat, mulai berasal pemerintahan, pendidikan, kesehatan, sampai sosial. menjadi contoh, penerapan manajemen publik pada pemerintahan bisa dipandang dari kegiatan perencanaan pembangunan. Pemerintah perlu melakukan perencanaan pembangunan yang matang untuk mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan. Perencanaan pembangunan ini wajib melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat, untuk memastikan bahwa pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 2.3. Contoh penerapan manajemen publik dalam pelaksanaan pembangunan.

Sumber: <https://sumberagung.bantulkab.go.id>

Penerapan manajemen publik juga bisa dipandang sebagai aktivitas pelayanan publik. Pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan melalui manajemen publik yang efektif, seperti perencanaan pelayanan yang sempurna, pengorganisasian sumber daya yang optimal dan pengendalian pelayanan yang berkesinambungan.

Penerapan manajemen publik yang efektif bisa membantu pemerintah buat mencapai tujuannya, yaitu untuk memenuhi kebutuhan publik. oleh karena itu, krusial bagi pemerintah buat menerapkan manajemen publik secara efektif.

2.8 Kesimpulan

Manajemen publik memiliki peran yang signifikan pada penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang berkualitas. pada bab ini, kita telah membahas pengertian manajemen publik, kiprah-kiprahnya, dan tantangan yang dihadapi. Pemahaman yang baik wacana manajemen publik akan membantu pada aktivitas pemerintahan serta pelayanan publik termasuk dalam mengelolah asal daya, melayani warga serta mencapai tujuan organisasi menggunakan lebih efektif dan efisien.

Pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi warga sebagai sorotan utama dalam bab ini. Manajemen publik disebut menjadi alat untuk membentuk kepercayaan warga , dan penekanan di nilai-nilai etika pada pengambilan keputusan menunjukkan pentingnya integritas dalam setiap langkah yang diambil oleh penyelenggara publik.

Konsep pengukuran kinerja dan penilaian program jua dibahas secara rinci, menyoroti pentingnya mengukur akibat kebijakan dan acara terhadap warga. Dalam upaya mencapai efektivitas serta efisiensi, manajemen publik diarahkan buat memakai data dan bukti-bukti yang dapat diukur. Selain itu, penerapan teknologi gosip dan penemuan pada manajemen publik sebagai topik krusial. Penggunaan teknologi diidentifikasi menjadi sarana buat menaikkan pelayanan publik,

mengoptimalkan proses administratif, dan membangun rapikan kelola yang lebih baik.

Manajemen publik sebagai disiplin ilmu yang berkembang dan mengikuti keadaan menggunakan tuntutan zaman. Dengan fokus pada pemberdayaan masyarakat, efisiensi operasional dan penerapan nilai-nilai etika, manajemen publik diharapkan bisa menyampaikan kontribusi positif terhadap pembangunan masyarakat serta pencapaian tujuan organisasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2018) *Komunikasi Politik Pencitraan. The Social Construction of Public Administration (SCoPA)*. Prenada Media.
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B. (2015) *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM press.
- Hood, C. (1991) 'A public management for all seasons?', *Public administration*, 69(1), pp. 3–19.
- Maidiana, M.S. (2021) 'Ayat-Ayat Tentang Fungsi Manajemen', *Alacrity: Journal of Education*, pp. 87–94.
- NEGARA, B.H.A. (2012) 'Ilmu administrasi negara'.
- Novianto, E. (2019) *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Pilihan, M.K. (2006) 'Ilmu Administrasi Publik'.
- Pollitt, C. and Bouckaert, G. (2017) *Public management reform: A comparative analysis-into the age of austerity*. Oxford university press.
- Rachmawati, R., Ramadhan, E.R. and Rohmah, A. (2018) 'Aplikasi smart province "Jogja Istimewa": Penyediaan informasi terintegrasi dan pemanfaatannya', *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), pp. 14–23.
- Rahadi, D.R. (2007) 'Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik', in. *Seminar Nasional Teknologi*, pp. 1–13.
- Rahman, M. (2017) *Ilmu administrasi*. Sah Media.
- Rainey, H.G. (2009) *Understanding and managing public organizations*. John Wiley & Sons.
- Riniwati, H. (2016) *Manajemen sumberdaya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sinambela, L.P. (2010) 'dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Penerbit', *Bumi Aksara, Jakarta. Cet-ke lima* [Preprint].

- Sinambela, L.P. (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.
- Trisantosa, I.N. *et al.* (2022) *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Ulum, M.C. (2018) *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Zein, M.H.M. and Septiani, S. (2023) *Ilmu Administrasi Negara*. Sada Kurnia Pustaka.

BAB 3

BIROKRASI DALAM ADMINISTRASI PUBLIK

Oleh Nur Rohim Yunus

3.1 Pendahuluan

Pemahaman mengenai birokrasi dalam administrasi publik dapat diperoleh dengan melihat sejarah evolusi sistem administrasi dan perlunya negara melaksanakan tugasnya secara efektif. Sebagai akibat dari semakin kompleksnya masyarakat, pemerintah harus memiliki struktur yang terorganisir dengan baik agar dapat secara efektif mengelola berbagai tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Birokrasi merupakan suatu mekanisme yang digunakan untuk tujuan menetapkan dan melaksanakan kebijakan.

Sebagai jawaban terhadap kebutuhan peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan, lahirlah birokrasi. Struktur birokrasi dirancang untuk menjamin bahwa pekerjaan dan tanggung jawab dialokasikan dengan jelas ke seluruh organisasi. Kecenderungan terbentuknya birokrasi difasilitasi oleh kebutuhan untuk menjaga ketertiban dan konsistensi dalam pengambilan keputusan. Konstruksi struktur birokrasi sangat dipengaruhi oleh konsep-konsep dari teori organisasi. Beberapa contoh pengertian ini mencakup pembagian kerja, hierarki, dan peran spesialisasi. Konsep bahwa tugas harus didefinisikan dengan jelas, dan tanggung jawab harus dibagi menurut spesialisasinya, itulah yang menjadi landasan pembentukan birokrasi.

Pembentukan negara-negara kontemporer memerlukan adanya sistem pemerintahan yang terorganisasi dengan baik dan terstruktur. Birokrasilah yang menjadi landasan

administrasi publik dalam pengelolaan berbagai elemen kehidupan masyarakat, termasuk penyediaan layanan kesehatan, pendidikan, dan pembangunan infrastruktur. Selain itu, birokrasi juga muncul sebagai alternatif potensial terhadap sistem favoritisme dan nepotisme yang mungkin muncul dalam proses pengambilan keputusan di pemerintahan. Birokrasi diharapkan dapat memberikan keadilan dan prediktabilitas dengan menetapkan kebijakan dan prosedur yang mudah dipahami.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa birokrasi tidak hanya merupakan cerminan dari perkembangan sistem administrasi, namun juga merupakan reaksi terhadap tuntutan dan pergeseran yang terjadi di masyarakat dan pemerintahan. Kompleksitas tanggung jawab pemerintahan dapat dikelola dengan lebih baik dengan bantuan birokrasi, yang juga menjadi landasan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan adil.

3.2 Definisi Birokrasi

Definisi birokrasi dapat saja berubah berdasarkan sudut pandang dan disiplin ilmu yang digunakan. Dari sudut pandang masing-masing ahli dapat diberikan penekanan khusus pada bidang birokrasi tertentu. Bangsa atau lingkungan budaya tertentu dapat mempunyai pengaruh terhadap pengertian birokrasi dalam bidang administrasi publik. Meskipun beberapa definisi lebih menekankan pada manajemen dan fitur struktural birokrasi, definisi lain menyoroti peran birokrasi dalam realisasi kebijakan dan layanan pemerintah. Beberapa definisi birokrasi menurut beberapa ahli terkenal, diantaranya adalah:

3.2.1 Max Weber

Max Weber, seorang sosiolog Jerman terkenal, memberikan kontribusi besar terhadap pemahaman birokrasi. Ia menegaskan bahwa birokrasi adalah suatu sistem organisasi terstruktur yang beroperasi berdasarkan prinsip otoritas rasional-legal. Organisasi birokrasi menunjukkan ciri-ciri yang berbeda termasuk pembagian kerja yang jelas, pengaturan hierarki, norma dan proses yang terstandarisasi, dan perbedaan

yang jelas antara kepemilikan dan kendali administratif. (Sipayung; Darpitaning; & Purwoyo, 2022)

3.2.2 Luther Gulick dan Lyndall Urwick

Perencanaan, Pengorganisasian, Kepegawaian, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran merupakan fungsi mendasar yang menjadi landasan birokrasi. Gulick dan Urwick mengemukakan gagasan POSDCORB, yang merupakan singkatan dari fungsi-fungsi mendasar ini. (Aloyzius; Kindiki, 2020)

3.2.3 Michel Crozier

Menurut Michel Crozier, sosiolog Perancis, birokrasi merupakan organisasi sosial yang rentan terhadap ambiguitas dan konflik kepentingan. Menurutnya, birokrasi bertanggung jawab atas pengembangan norma-norma formal yang mengurangi ketidakpastian dan konflik, namun juga cenderung menimbulkan perselisihan baru. (Rouillard, 2005)

3.2.4 Peter Blau dan Richard Scott

Menurut Blau dan Scott, birokrasi dapat dicirikan sebagai suatu sistem formal yang terdiri dari sejumlah besar aturan yang mengatur interaksi yang terjadi antara individu-individu tertentu dalam suatu organisasi. Dalam konteks mendefinisikan sistem birokrasi, mereka menekankan pentingnya aturan dan formalitas. (Blau & Scott, 2003)

3.2.5 Herbert A. Simon

Seorang ahli teori organisasi bernama Herbert A. Simon percaya bahwa birokrasi adalah salah satu jenis organisasi yang paling efektif untuk mengatasi kompleksitas tugas dan keputusan. Ia percaya bahwa birokrasi berkontribusi terhadap pengurangan ketidakpastian dan peningkatan efisiensi. (Cruise, 1997)

3.2.6 James Q. Wilson

Dalam uraiannya tentang birokrasi, Wilson menyebutnya sebagai "mesin yang tidak berperasaan", yang menggarisbawahi

ciri-ciri sistem birokrasi yang formal dan terkadang dingin. Dalam proses pengelolaan organisasi, ia menekankan pada pengendalian melalui aturan dan keseragaman. (Resh & Cho, 2020)

Terkait birokrasi, setiap definisi mencerminkan perspektif dan metode unik dalam mendekati permasalahan tersebut. Walaupun ada pihak-pihak yang meyakini hal ini sebagai metode yang efektif dalam mengelola aktivitas dan pengambilan keputusan, ada juga pihak yang menekankan kesulitan dan perbedaan pendapat yang mungkin terjadi dalam kerangka birokrasi.

3.3 Fungsi Birokrasi Dalam Administrasi Publik

Dalam bidang administrasi publik, tugas birokrasi mencakup peranan penting yang dimaksudkan untuk menjamin penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, efektif, dan adil. Hal ini mencakup implementasi kebijakan, penyampaian layanan publik, pengelolaan sumber daya, penegakan hukum, pengumpulan informasi, evaluasi informasi, dan penyediaan layanan administratif. Tujuan utama dari tugas ini adalah untuk membentuk pemerintahan yang efektif, memberikan layanan berkualitas tinggi, dan memastikan keadilan ditegakkan dalam masyarakat. (Sawir, 2019), (Mariana, 2006)

3.3.1 Berfungsi sebagai Pelaksanaan Kebijakan

Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah merupakan tanggung jawab birokrasi. Dalam konteks ini, “implementasi peraturan dan perundang-undangan” mengacu pada proses penerapan inisiatif pemerintah yang dirancang untuk menawarkan layanan atau manfaat tertentu kepada masyarakat. Birokrasi bertanggung jawab untuk menjamin bahwa kebijakan yang telah dirumuskan oleh penanggung jawab pengambilan kebijakan dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Proses implementasi ini mencakup berbagai bidang, mulai dari alokasi sumber daya anggaran hingga pengelolaan sumber daya manusia, dengan tujuan akhir untuk memberikan hasil yang

baik dan sesuai dengan kebijakan yang telah dikembangkan. (Mariana, 2006)

3.3.2 Berfungsi sebagai Pemberian Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat juga dianggap sebagai salah satu fungsi utama birokrasi. Hal ini mencakup berbagai bidang, termasuk namun tidak terbatas pada penyediaan layanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan, serta layanan publik lainnya yang diperlukan bagi warga. Birokrasi mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan dan mengelola program pelayanan tersebut dengan tujuan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Dengan melibatkan diri dalam penyediaan layanan-layanan tersebut, birokrasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga negara, sekaligus memastikan bahwa layanan-layanan tersebut sesuai dengan kebijakan dan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. (Risnawan, 2017)

3.3.3 Berfungsi sebagai pembuatan kebijakan

Kontribusi signifikan yang diberikan birokrasi terhadap proses perumusan kebijakan adalah penyediaan informasi dan masukan teknis kepada pihak yang merumuskan kebijakan. Individu yang berprofesi sebagai birokrat dan berpengalaman di bidangnya masing-masing mampu memberikan analisis mendalam kepada pemerintah dan memberikan rekomendasi yang signifikan sehingga dapat membantu dalam perumusan kebijakan yang efektif. Kebijakan yang dihasilkan dapat didukung oleh data yang akurat dan kesadaran akan permasalahan teknis, ekonomi, atau sosial yang terlibat dapat dipastikan melalui keterlibatan birokrasi dalam penyediaan informasi teknis. Birokrasi berfungsi sebagai sumber pengetahuan dan keahlian yang melengkapi proses pengambilan keputusan pemerintah. Hal ini dilakukan dengan memberikan masukan yang menjembatani kesenjangan antara teori dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. (Mariana, 2006)

3.3.4 Berfungsi sebagai Penyusunan Anggaran

Penyusunan anggaran pemerintah sangat dipengaruhi oleh birokrasi. Mereka mempunyai tanggung jawab untuk memperkirakan pengeluaran yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan dan program yang dijalankan oleh pemerintah. Prosedurnya memerlukan analisis menyeluruh terhadap sejumlah faktor, seperti biaya operasional, gaji karyawan, investasi infrastruktur, dan kebutuhan keuangan lainnya. Selain membuat perkiraan biaya, birokrasi juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa anggaran dialokasikan secara efektif. Secara khusus, hal ini mencakup pengalokasian sumber daya keuangan sesuai dengan tingkat kepentingan dan urgensi berbagai kegiatan pemerintah. Untuk menciptakan anggaran yang efektif, perlu dilakukan perencanaan yang matang, melakukan analisis kebutuhan, dan mempertimbangkan hasil yang diinginkan. Melalui partisipasi birokrasi dalam proses penyusunan anggaran, pemerintah mampu memperoleh sumber daya keuangan yang memadai untuk menjamin pelaksanaan program yang paling efektif dan efisien. Selain itu, prosedur ini membantu mengurangi pemborosan dan menjamin bahwa dana yang diberikan akan membantu pencapaian tujuan pemerintah secara efektif. (Haryanto, 2017)

3.3.5 Berfungsi sebagai Penegakan Hukum

Beban penegakan peraturan dan hukum berada pada birokrasi, khususnya lembaga yang bertanggung jawab terhadap penegakan hukum. Penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh orang atau organisasi termasuk di dalamnya. Undang-undang yang diciptakan dalam sistem hukum ditegakkan oleh lembaga penegak hukum yang merupakan bagian dari birokrasi. Badan-badan ini memainkan peran penting dalam proses ini. Mereka diberi tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua warga negara mematuhi peraturan dan standar yang relevan. Birokrasi, dan lebih khusus lagi organisasi penegak hukum seperti polisi dan jaksa, bertanggung jawab melakukan investigasi terhadap pelanggaran hukum dan, jika perlu, membawa mereka yang bertanggung jawab ke

pengadilan. Pengumpulan bukti, melakukan wawancara, dan prosedur hukum lainnya merupakan bagian dari proses ini. Dalam kerangka lembaga penegak hukum, tujuan utama birokrasi adalah melindungi masyarakat dari tindak pidana dan pelanggaran hukum lainnya. Mereka berusaha keras untuk membuat lingkungan aman dan menjamin keselamatan penduduk. Dalam penegakan hukum, birokrasi berperan dalam memastikan keadilan ditegakkan. Sebagai bagian dari hal ini, perlu adanya jaminan bahwa semua individu, terlepas dari status sosial dan ekonominya, diperlakukan dengan cara yang adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum. Bukan saja menjadi tugas birokrasi untuk menangani pelanggaran-pelanggaran yang telah terjadi, namun juga merupakan kewajiban birokrasi untuk menetapkan program-program preventif guna mengurangi terjadinya pelanggaran hukum di masyarakat. (Mariana, 2006)

3.3.6 Berfungsi sebagai Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Merupakan tanggung jawab birokrasi untuk mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam organisasinya. Ini mencakup aktivitas seperti perekrutan staf, pelatihan, tinjauan kinerja, dan strategi manajemen karier. Dengan menerapkan pengelolaan sumber daya manusia yang efisien, birokrasi mampu menjamin organisasi memiliki tim yang berkualitas dan berkinerja tinggi. Selain memiliki pengaruh besar terhadap kesehatan dan kelangsungan hidup organisasi secara keseluruhan, tanggung jawab ini mencakup seluruh siklus hidup karyawan, dimulai dengan perekrutan dan berlanjut hingga pengembangan karier. (Mariana, 2006)

3.3.7 Berfungsi sebagai Pengambilan Keputusan Administratif

Ada hubungan antara birokrasi dan proses pengambilan keputusan yang terjadi dalam operasional administrasi sehari-hari. Diantaranya adalah penilaian mengenai distribusi sumber daya, perumusan strategi pengelolaan, dan penyelesaian berbagai masalah administratif. Setiap hari, birokrasi bertanggung jawab untuk membuat keputusan administratif,

dan keputusan ini memainkan peranan penting dalam memastikan bahwa organisasi terus berfungsi dengan lancar dan efektif. Penting untuk mencapai keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang ketika mengambil keputusan ini, dan juga perlu mempertimbangkan pengaruhnya terhadap layanan publik atau tujuan organisasi secara keseluruhan. (Haryanto, 2017)

3.3.8 Berfungsi sebagai Pengumpulan dan Analisis Informasi

Tujuan utama birokrasi adalah mengumpulkan, menyimpan, dan mengevaluasi informasi yang diperlukan untuk memfasilitasi pengambilan keputusan. Hal ini memerlukan pengelolaan data terkait yang cermat, melakukan survei, dan terlibat dalam penelitian. Birokrasi berperan dalam fungsi ini dengan berpartisipasi aktif dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan melalui penyediaan landasan informasi yang kuat. Hal ini memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan. (Sudrajat, 2022)

Fungsi-fungsi ini menunjukkan betapa pentingnya birokrasi dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi pemerintahan. Meskipun menghadapi kritik karena isu-isu seperti tidak fleksibel dan lambannya pengambilan keputusan, birokrasi memainkan peran penting dalam menjaga ketertiban fungsi pemerintahan dan memberikan layanan publik yang penting. Birokrasi berfungsi sebagai kerangka dasar untuk berfungsinya administrasi pemerintahan secara efisien. Hal ini dicapai dengan mengalokasikan sumber daya secara efektif, memberikan layanan publik, berkontribusi pada perumusan kebijakan, memastikan penegakan hukum, mengumpulkan dan mengevaluasi data, dan melaksanakan berbagai tugas administratif. Meskipun birokrasi sering mendapat kritik, pengorganisasian dan pelaksanaan tanggung jawabnya sangat penting untuk menegakkan ketertiban dan stabilitas dalam sistem pemerintahan.

Kehadiran birokrasi yang luas dan rumit terlihat jelas dalam tantangan-tantangan seperti tidak fleksibel dan

lambatnya prosedur pengambilan keputusan. Namun, fungsi birokrasi yang sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan publik, menegakkan prinsip-prinsip hukum, dan melaksanakan strategi pemerintahan tidak dapat tergantikan. Upaya untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi terus dilakukan, sekaligus menjaga perannya sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan publik. Meskipun memiliki ketidaksempurnaan, posisi sentral birokrasi dalam administrasi publik sangat penting untuk menjaga stabilitas, ketertiban, dan memberikan layanan yang diperlukan kepada masyarakat.

3.4 Karakteristik Birokrasi

Karakteristik birokrasi adalah ciri-ciri dan atribut penentu yang membentuk struktur dan fungsi organisasi birokrasi. Birokrasi mencakup pembagian kerja ke dalam tugas-tugas tertentu, yang dilaksanakan oleh orang atau organisasi yang mempunyai keahlian khusus. Hal ini mendorong efisiensi karena setiap area didedikasikan untuk tugas yang berbeda. Pada saat yang sama, kerangka birokrasi memperlihatkan hierarki berbeda yang membentang dari tingkat tertinggi hingga terendah. Setiap tingkat memiliki kewajiban dan wewenang tertentu. Hierarki ini membentuk rantai wewenang dan pengawasan yang terstruktur. (Sipayung; Darpitaning; & Purwoyo, 2022)

Birokrasi diatur oleh peraturan formal dan protokol yang didokumentasikan secara tertulis. Tujuan dari dokumen ini adalah untuk memberikan pedoman yang jelas kepada pegawai birokrasi dalam melaksanakan tanggung jawabnya dan menciptakan keseragaman. Keputusan dan interaksi dalam birokrasi ditandai dengan ketidakberpihakan, yang menunjukkan bahwa keputusan dan interaksi tersebut tidak dipengaruhi oleh pertimbangan pribadi atau emosional. Keputusan diambil dengan mengikuti aturan, prosedur, dan faktor objektif yang telah ditetapkan.

Birokrasi biasanya memelihara dokumentasi tertulis yang komprehensif atas semua keputusan, kebijakan, dan aktivitas. Dokumentasi ini mendorong transparansi, mendorong

akuntabilitas, dan memfasilitasi peninjauan dan evaluasi. Birokrasi memerlukan pembagian kepemilikan atau hak milik dari kendali administratif. Akibatnya, individu yang memegang otoritas administratif tidak selalu menjadi pemilik perusahaan tersebut.

Birokrasi menerapkan standar yang tidak memihak untuk mengevaluasi efektivitas individu dalam suatu lembaga. Pemanfaatan penilaian kinerja ini dapat menginformasikan keputusan mengenai promosi, insentif, atau tindakan perbaikan. Sementara itu, pekerjaan di birokrasi dibangun berdasarkan prestasi dan kompetensi, bukan dipengaruhi oleh isu-isu seperti nepotisme atau hubungan pribadi. (Fernanda, 2020)

Birokrasi dirancang untuk menjaga netralitas dan ketidakberpihakan dalam memenuhi tanggung jawabnya. Keputusan diambil dengan mempertimbangkan faktor obyektif dan mengikuti peraturan perundang-undangan yang relevan. Tujuan birokrasi adalah meminimalkan ambiguitas dengan menetapkan peraturan dan protokol yang eksplisit. Ini memfasilitasi proses penyusunan strategi dan pengawasan pekerjaan yang rumit.

Menurut penulisnya, meskipun ciri-ciri ini menawarkan kerangka kerja yang efektif dan sistematis, birokrasi sering kali dikecam karena kecenderungannya menjadi sangat tidak fleksibel dan lamban dalam beradaptasi terhadap perubahan. Menerapkan perubahan dapat menjadi tantangan karena kecenderungan birokrasi untuk mempertahankan keadaan yang ada.

3.5 Kedudukan Birokrasi Dalam Administrasi Publik

Terdapat fungsi dan kewajiban substansial yang menyertai kedudukan birokrasi dalam administrasi publik. Peran dan tanggung jawab ini mencakup penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan publik. Beberapa aspek penting dari kedudukan birokrasi dalam administrasi public, yaitu: (Hadma & Sa'ban, 2020), (Desiana, 2015)

3.5.1 Kedudukan Birokrasi sebagai Pelaksanaan Kebijakan

Fungsi birokrasi adalah melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah. Kewajiban untuk melaksanakan kebijakan dan program yang telah disetujui oleh mereka yang menentukan kebijakan berada di pundak mereka. Dengan memainkan peran tersebut, birokrasi mampu menjadi jembatan antara kebijakan yang dikembangkan oleh pengambil kebijakan dengan kebijakan yang benar-benar dilaksanakan di lapangan. Melalui pelaksanaan kerja inilah birokrasi memberikan kontribusi langsung terhadap upaya pemerintah untuk mencapai tujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan.

3.5.2 Kedudukan Birokrasi sebagai Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, birokrasi mempunyai peranan yang sangat penting. Penyediaan layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan infrastruktur, serta berbagai sektor lain yang berada di bawah lingkup pemerintah, termasuk di dalamnya. Melalui pelaksanaan fungsi tersebut, birokrasi memberikan kontribusi terhadap penyediaan pelayanan publik yang diperlukan untuk kesejahteraan dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Peran birokrasi dalam menyediakan layanan-layanan tersebut tetap menjadi komponen penting dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan, meskipun kadang-kadang dihadapkan pada tantangan dan kritik. (Desiana, 2015)

3.5.3 Kedudukan Birokrasi sebagai Penyusunan Kebijakan dan Rekomendasi

Sebagai bagian dari partisipasinya dalam proses perumusan kebijakan, birokrasi memberikan umpan balik dan rekomendasi kepada mereka yang bertanggung jawab merumuskan kebijakan. Mereka berkontribusi pada proses pengambilan keputusan dengan memberikan analisis teknis, informasi, dan keahlian yang diperoleh di lapangan. Dengan memberikan kontribusi ini, birokrasi membantu memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan merupakan hasil dari proses pengambilan keputusan yang informatif dan instruktif.

Kontribusi birokrasi sangat penting dalam memberikan dasar pengetahuan dan pengalaman praktis yang diperlukan untuk membuat penilaian, meskipun pada kenyataannya pembuat kebijakan memainkan peran utama dalam menentukan jalur yang akan diambil oleh kebijakan di masa depan. (Desiana, 2015)

3.5.4 Kedudukan Birokrasi sebagai Manajemen Sumber Daya

Pengelolaan sumber daya yang disediakan oleh pemerintah berada di bawah kewenangan birokrasi. Hal ini mencakup administrasi keuangan, staf, dan aset lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan pelayanan publik. Melalui pengelolaan sumber daya yang efisien oleh birokrasi, pemerintah dapat menjamin bahwa uang dan sumber daya yang telah dialokasikan kepada organisasi atau program layanan tertentu digunakan secara efektif dan bahwa hasil yang diharapkan dapat dicapai dengan cara yang sesuai dengan tujuan pemerintah dan kepentingan masyarakat.

3.5.5 Kedudukan Birokrasi sebagai Penegakan Hukum dan Keadilan

Institusi birokrasi, seperti kepolisian dan peradilan, memainkan peran penting dalam proses penegakan keadilan di masyarakat dan bertanggung jawab atas penegakan hukum. Sebagai bagian dari tugasnya, mereka bertanggung jawab untuk menegakkan aturan dan memberikan perlindungan hukum kepada warga negara. Dengan menjalankan fungsi tersebut, lembaga birokrasi memberikan kontribusi terhadap pembangunan masyarakat yang aman, terorganisir, dan berlandaskan prinsip keadilan. Penegakan hukum yang efektif dan adil sangatlah penting untuk menjaga ketertiban sosial dan menjaga rasa aman di kalangan warga.

3.5.6 Kedudukan Birokrasi sebagai Pengumpulan dan Analisis Data

Untuk tujuan memberikan bantuan perencanaan dan pengambilan keputusan, birokrasi terlibat dalam proses

pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Informasi yang dikumpulkan oleh birokrasi seringkali digunakan sebagai landasan perumusan kebijakan. Melalui prosedur ini, birokrasi berperan penting dalam memberikan landasan informasi yang diperlukan bagi perumusan kebijakan yang bersifat informasional dan terukur. Kemampuan untuk membuat keputusan yang lebih baik dan membantu bisnis mencapai tujuan mereka secara lebih efektif dimungkinkan oleh analisis data yang kompeten. (Desiana, 2015)

3.5.7 Kedudukan Birokrasi sebagai Pengawasan dan Evaluasi

Merupakan tanggung jawab birokrasi untuk memantau dan menegakkan kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Evaluasi dilakukan guna menjamin efektivitas dan efisiensi pelaksanaan, dan hasil evaluasi dapat dimanfaatkan untuk menyempurnakan dan membangun kebijakan yang lebih lanjut. Birokrasi memainkan peranan penting dalam memastikan bahwa sumber daya yang diinvestasikan oleh pemerintah digunakan secara efisien dan bahwa kebijakan dapat diubah untuk memenuhi kebutuhan dan kondisi masyarakat yang terus berkembang. Hal ini dicapai melalui evaluasi implementasi kebijakan. Pemerintah bisa saja menimba ilmu dari pengalaman sebelumnya dan terus meningkatkan kualitas kebijakan dan program yang dijalankan jika evaluasi dilakukan dengan benar.

3.5.8 Kedudukan Birokrasi sebagai Pelayanan Administratif

Baik masyarakat maupun organisasi lain dapat memperoleh manfaat dari pelayanan administratif yang diberikan oleh birokrasi. Pendistribusian dokumen, penerimaan lamaran, dan berbagai layanan administrasi lainnya termasuk dalam peran ini. Tujuan utama birokrasi adalah menjamin prosedur administrasi dilaksanakan secara efektif dan mendorong interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan layanan administrasi. Selain itu, layanan ini berpotensi menumbuhkan kepercayaan dan rasa puas masyarakat terhadap institusi pemerintah.

3.5.9 Kedudukan Birokrasi sebagai Reformasi dan Inovasi

Birokrasi merupakan komponen penting dalam proses adaptasi terhadap perubahan dan mengupayakan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Proses reformasi birokrasi dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi, transparansi, dan akuntabilitas. Melalui peran inilah birokrasi berupaya mempertahankan relevansi dan kemampuan adaptasinya dalam merespons perubahan lingkungan. Proses reformasi yang dilakukan menunjukkan upaya untuk mewujudkan birokrasi yang lebih fleksibel, inovatif, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat melalui pemberian pelayanan yang lebih baik.

Peran sentral pekerjaan birokrasi dalam pelaksanaan tanggung jawab administratif pemerintah tercermin dalam posisi ini. Birokrasi terus menjadi tulang punggung administrasi publik dan memainkan peran penting dalam administrasi negara, meskipun ada fakta bahwa birokrasi kadang-kadang mendapat kritik karena kekakuan atau kelambanannya dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan.

3.6 Penutup

Dalam administrasi publik, birokrasi mempunyai arti yang paling penting karena ia berfungsi sebagai landasan di mana administrasi pemerintahan dibangun. Birokrasi mampu mengelola sumber daya secara efektif, melaksanakan kebijakan, dan memberikan pelayanan publik karena memiliki organisasi yang terorganisir dengan baik. Hirarki, norma-norma yang telah ditentukan sebelumnya, dan ketidakberpihakan merupakan karakteristik yang berkontribusi pada pembentukan sistem yang terstruktur dan dapat diandalkan. Meskipun terdapat kritik atas kekakuannya, birokrasi tetap memberikan stabilitas, transparansi, dan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu, ini merupakan komponen penting dalam proses menjaga ketertiban dan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam ranah administrasi publik, birokrasi memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan, penyediaan

layanan publik, dan pengelolaan sumber daya. Birokrasi seharusnya meningkatkan efisiensi dan konsistensi berdasarkan kualitasnya, yang mencakup pembagian tugas yang jelas, hierarki, norma-norma yang tetap, dan sikap tidak memihak. Birokrasi tetap menjadi fondasi penyelenggaraan negara, meski terkadang dikritik karena kekakuannya. Fungsi utamanya meliputi penegakan hukum, penyediaan layanan kepada masyarakat, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Di tengah dinamika perubahan yang terus terjadi, birokrasi memerlukan reformasi dan inovasi guna meningkatkan tingkat akuntabilitas dan ketahanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aloyzius, A., & Kindiki, J. N. (2020). Administration and Management: A Determinant to Organizational Efficiency and Progress. *Int. J. Res. Dev*, 5, 326-335.
- Blau, P. M., & Scott, W. R. (2003). *Formal organizations: A comparative approach*. Stanford University Press.
- Cruise, P. L. (1997). Are proverbs really so bad? Herbert Simon and the logical positivist perspective in American public administration. *Journal of Management History*, 3(4), 342-359.
- Desiana, A. (2015). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1(1).
- Fernanda, D. (2020). Model Sistem Birokrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Kota Berorientasi Kemuliaan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 4(1), 33-46.
- Hadma, A. M., & Sa'ban, L. A. (2020). UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM MENGURANGI PATOLOGI BIROKRASI. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 26-32.
- Haryanto, J. T. (2017). MEWUJUDKAN KONSEP BIROKRASI YANG KAYA FUNGSI STUDI KASUS. *Civil Service Journal*, 11(1 Juni).
- Mariana, D. (2006). Reformasi Birokrasi Pemerintah Pasca Orde Baru. *Sosiohumaniora*, 8(3), 240.
- Resh, W. G., & Cho, H. (2020). Revisiting James Q. Wilson's bureaucracy: Appointee politics and outcome observability. Available at SSRN 3444698.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 511-518.
- Rouillard, C. (2005). Michel Crozier and the study of complex bureaucratic organizations: Towards the development of French strategic analysis. *Canadian Public Administration*, 48(1), 124-130.

- Sawir, M. (2019). TINJAUAN MENGENAI FUNGSI BIROKRASI PEMERINTAHAN DI INDONESIA. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 208-221.
- Sipayung, B., Darpitaning, W. A., & Purwoyo, P. (2022). Teori Organisasi Cerdas dan Perbandingannya dengan Teori Birokrasi Menurut Max Weber. *LITERATUS*, 4(1), 139-145.
- Sudrajat, T. (2022). *Hukum Birokrasi Pemerintah: Kewenangan dan Jabatan*. Sinar Grafika.

BAB 4

EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS

Oleh Jim Briand Kolianan

4.1 Pendahuluan

Ilmu Administrasi Publik telah berkembang dan mengalami pergeseran makna dari *administration of public* yaitu negara sebagai satu-satunya agen penerapan fungsi pemerintahan, yang berfokus kepada fungsi negara atau pemerintahan pada pelayanan publik, ke administrasi publik yang mengarah kepada *public demand are differentiated*, yang berarti fungsi negara/pemerintah hanya menjadi fasilitator, katalisator yang berfokus pada *putting the customers in the driver seat*, bukan hanya sebagai aktor utama atau menjadi *driving forces*. Terjadi sebuah transformasi besar pada arti *public* yaitu negara, menjadi arti *public* sebagai masyarakat. Oleh karena itu fokusnya tidak lagi pada negara namun lebih menekankan pada *customer's approach*. Sama dengan fokus perubahan tadi, *government* yang lebih menekankan pada kekuasaan juga mengalami perubahan menjadi *governance* yang fokus pada kecocokan di antara aktor kebijakan yaitu pemerintah (*state*), sektor swasta (*private*) dan masyarakat sipil. (Utomo, 2005).

Bersamaan dengan pergantian tersebut, istilah publik sudah mengalami pergeseran kearah kepentingan publik. Makna publik sangat beragam tetapi terkandung satu hal yang sangat penting yaitu pada istilah publik sangat berkaitan erat dalam kepentingan umum, kepentingan masyarakat, atau kemanusiaan. Oleh karena itu *public policy* tidak diinterpretasikan menjadi kebijakan negara tetapi menjadi kebijakan publik, karena *public policy* cenderung harus mengarahkan pada kepentingan publik. Pada tahun 1970an, istilah Administrasi Publik diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia Administrasi Negara, namun perkembangan saat ini lebih tepat dipahami sebagai administrasi publik, karena

maknanya telah berubah dari fokus birokrasi menjadi publik. Perkembangan ilmu kebijakan publik erat kaitannya dengan perkembangan ilmu administrasi negara dan kaitannya dengan ilmu politik. Istilah publik dalam kebijakan publik mempunyai arti bahwa “kebijakan berasal dari masyarakat, dibuat oleh masyarakat, dan menyangkut masyarakat”. Dengan demikian, kebijakan publik berkaitan erat dengan kepentingan publik.

Kebijakan publik mengacu pada area publik di mana sesuatu digunakan secara berbeda di sektor swasta. Ada ketegangan antara kepentingan publik dan swasta yang saling bertentangan. Para ekonom percaya bahwa ketegangan atau masalah antara kepentingan publik dan swasta dapat diselesaikan dengan menggunakan kekuatan pasar untuk memaksimalkan kepentingan individu sambil mempromosikan kepentingan publik. Peran negara dan politik berarti menciptakan kondisi agar kepentingan swasta dapat diselaraskan dengan kepentingan publik. Pemahaman liberal tentang disparitas antara ruang publik dan privat diubah pada awal abad ke-20 oleh neoliberalisme, yang menyatakan bahwa semakin sulit mencapai keselarasan kepentingan privat dan publik di pasar. Setelah Perang Dunia II, Laswell mempertajam gagasan liberalisme baru, dengan alasan bahwa gagasan liberal tentang tujuan pengambilan kebijakan didasarkan pada keyakinan bahwa peran negara ialah mengelola ruang publik dan problem-problemnya, serta menangani permasalahan sosial, kehidupan ekonomi yang sudah tidak ada lagi akan diatur oleh kekuatan pasar. Akibat peran negara sebagai koordinator kepentingan publik dan swasta, birokrasi berkembang menjadi bentuk yang semakin rasional. Administrasi publik berkembang sebagai suatu cara untuk menjamin kepentingan umum, dengan menggunakan kelompok pegawai negeri sipil yang bertugas melaksanakan perintah orang-orang yang dipilih oleh masyarakat. Birokrasi publik berbeda dengan birokrasi swasta karena birokrasi publik termotivasi untuk melayani kepentingan nasional dibandingkan kepentingan privat. Administrasi publik merupakan cara yang lebih rasional dalam memajukan kepentingan publik (Parsons, 2005).

Kebijakan publik mengacu pada serangkaian tindakan yang merupakan pilihan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan nasional demi kepentingan publik, dengan memperhatikan masukan yang tersedia, berdasarkan usulan suatu pemerintah atau seseorang atau sekelompok orang yang berada di dalamnya atau di luar pemerintahan. Kebijakan publik, jika dibicarakan, tidak lagi berada dalam kekosongan nilai, namun ada dalam organisasi yang kompleks dan dijiwai dengan nilai-nilai lingkungan tersebut (Pennan, 2005). Nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat berarti kepentingan masyarakat atau kepentingan umum.

Perkembangan masyarakat, akibat globalisasi mengharuskan birokrasi pemerintahan melakukan reformasi tentang pola administrasi sesuai dengan perkembangan saat ini. Birokrasi pemerintahan memegang peranan penting di dalam pembangunan negara. Impian reformasi bisa terwujud bila dilakukan aksi nyata menuju reformasi, dimulai dari reformasi administrasi. Reformasi administrasi ialah perubahan terencana pada pokok-pokok pemerintahan. Reformasi bukan hanya sekedar memperbaiki susunan dalam organisasi, namun juga berimplikasi pada perbaikan perilaku orang-orang yang ikut serta di dalamnya.

Terdapat upaya terencana untuk mengubah 2 hal, yaitu struktur serta prosedur birokrasi, dan kedua sikap dan karakter birokrat. Sangat penting untuk menetapkan tujuan dalam reformasi administrasi. Dalam sebuah organisasi, tujuan pertama-tama harus diperhatikan. Reformasi administrasi diartikan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi suatu organisasi. Reformasi administrasi mempunyai 3 tujuan umum, pertama meningkatkan ketertiban, kedua memperbaiki serta menyempurnakan metode, dan ketiga meningkatkan kinerja. Dengan demikian, reformasi administrasi dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan, memperbaiki sistem yang ada dalam organisasi, dan menambah kompetensi organisasi. Dengan kata lain efisiensi dan efektivitas adalah upaya untuk memenuhi tuntutan public.

4.2 Efisiensi Dan Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau suatu yang dilakukan berhasil dengan baik dan efisien adalah mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, tepat guna. Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitikberatkan pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin. Sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Mungkin secara singkat dapat dikatakan bahwa efisien dapat diartikan “mengerjakan sesuatu dengan benar”, sedangkan efektivitas adalah “bekerja dengan (cara) yang benar”.

Menurut (Kurniawan, 2005:109) efektivitas artinya kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi aktivitas program atau isi) dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Menurut Beni (2016: 69), Efektivitas ialah korelasi antara hasil serta tujuan atau bisa juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh taraf hasil, kebijakan dan mekanisme dari organisasi sedangkan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Jika suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut sudah berjalan dengan efektif pernyataan Mardiasmo (2017: 134). Indikator efektivitas mendeskripsikan jangkauan dampak (*outcome*) dari luaran (*output*) dalam mencapai tujuan suatu program. Semakin besar kontribusi *output* yg dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau target yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Konsep efektivitas berdasarkan Ravianto (dalam artikel Masruri serta Imam Muazansyah: 2017) ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan luaran sesuai dengan yang dibutuhkan.

Menurut Handyaningrat S. (2006:16) bahwa “Efektivitas artinya suatu alat ukur tercapainya tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.” Menurut Effendy (2008:14) merumuskan arti dari efektivitas adalah: “kesesuaian antara proses untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, harus

sesuai dengan jumlah pegawai yang ditentukan, waktu yang ditetapkan, dan biaya yang dialokasikan”. Artinya efektivitas berdasarkan pengertian di atas ialah bahwa sebagai suatu “alat ukur” untuk mengukur kesesuaian antara, keberhasilan agenda/target yang direncanakan telah sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

Menurut S. P. Siagian (2008:77) terdapat beberapa kriteria mengenai sesuatu dikatakan efektif atau tidak, yaitu:

1. Tujuan yang hendak dicapai harus jelas, hal ini dimaksudkan agar pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai sasaran yang terarah serta tercapainya tujuan organisasi.
2. Strategi harus jelas untuk pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “suatu jalan” yang harus ditempuh dalam melakukan berbagai upaya untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para pelaksana strategi tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis serta formulasi kebijakan yang tepat, berkenaan dengan tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang sudah ditetapkan merupakan kebijakan yang harus bisa menghubungkan antara tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Menyusun program yang tepat, rencana yang baik tetap perlu dijelaskan dalam pelaksanaan program yang benar, karena jika tidak maka pegawai yang melaksanakannya kurang mempunyai petunjuk dalam bekerja dan bertindak.
5. Perencanaan yang matang pada dasarnya berarti menentukan apa yang akan dilakukan organisasi di masa depan.
6. Ketersediaan ruang kerja dan infrastruktur, salah satu ciri dari efektivitas organisasi yaitu kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang ada dan disediakan oleh organisasi
7. Implementasi yang efisien dan efektif, sebaik apapun program, jika tidak dilaksanakan secara efisien dan efektif maka organisasi tidak akan mencapai tujuannya, karena implementasi akan mendekatkan organisasi pada tujuannya.
8. Sistem pengendalian dan pemantauan pendidikan, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna, maka

efektifitas organisasi memerlukan adanya sistem pengendalian dan pemantauan.

Menurut Barnard dalam Prawirosentonos (2008) mengatakan efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis dari serangkaian proses untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan tujuan dan rekomendasi kebijakan program yang telah ditetapkan. Akan diperoleh penelitian mengenai dimensi efektivitas program.

Dimensi efektivitas program akan dibagi menjadi beberapa indikator:

1. Arah program yang jelas;
2. Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan acara;
3. Dirumuskan kebijakan rencana yang wajar;
4. Persiapan agenda yang tepat
5. Menyediakan sarana dan prasarana
6. Efektif fungsional program
7. Efektivitas operasional program
8. Sasaran
9. Tujuan
10. Kebijakan program yang dilaksanakan secara efektif oleh individu;
11. Efisiensi satuan kerja dalam implementasi kebijakan program.

Sedangkan karakteristik efektivitas menurut Fandy Tjiptono (2017) mengacu pada kondisi dinamis terkait produk, layanan, manusia, proses, serta lingkungan yang melampaui harapan. Tentang karakteristik efektivitas suatu pelayanan publik, Fandy Tjiptono (2017), yaitu:

1. Waktu yang tepat dalam memberi pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses;
2. Keakuratan pelayanan, termasuk bebas kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan penyampaian pelayanan;
4. Kemudahan memperoleh pelayanan , mis. jumlah petugas servis dan banyak layanan pendukung seperti komputer.

Efisiensi merupakan ukuran keberhasilan suatu operasi, yang dievaluasi berdasarkan besarnya biaya/sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, semakin sedikit sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diharapkan, maka semakin efisien proses yang dapat dipertimbangkan. Suatu operasi dapat dianggap efisien jika prosesnya ditingkatkan, misalnya lebih cepat atau lebih murah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi dapat diartikan sebagai cara yang benar dalam melakukan sesuatu dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang-buang uang, waktu dan tenaga.

Menurut Lau Elfreda (2010: 51), efisien diartikan sebagai pelaksanaan produksi dengan biaya yang telah ditentukan atau dengan penghematan biaya. Soewarni (2010) efisiensi diartikan sebagai upaya menghilangkan pemborosan bahan dan tenaga serta gejala yang merugikan. Selain itu, konsep efisiensi terus meluas hampir ke semua disiplin ilmu. Berlaku secara efisien berarti bekerja dengan gerakan, tenaga, waktu dan energi yang sesedikit mungkin. Teknik kerja yang efisien dapat dijalankan oleh setiap karyawan di semua tempat kerja, baik kecil, maupun besar. Drucker dalam Amirullah (2011), efisiensi berarti melakukan pekerjaan dengan baik dan benar. Sederhananya, efisiensi mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menggunakan sumber dayanya dengan benar dan tanpa pemborosan. Selain itu, Stoner (2010) mengartikan efisiensi sebagai kesanggupan untuk meminimalisir penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan dari organisasi. Demikian pula Sedarmayanti (2012:89) berpendapat bahwa seseorang yang bekerja secara efisien dapat meminimalkan biaya sumber daya yang dibutuhkan.

Efektivitas berpengaruh terhadap terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Hal ini dikarenakan efektivitas bisa digunakan untuk mengukur baik atau tidaknya proses dalam melakukan suatu kegiatan. Kegiatan yang dilaksanakan dapat berupa program yang telah dipersiapkan sebelumnya. Oleh karena itu efektivitas mengacu pada metode yang digunakan untuk mengukur keberhasilan program yang dirancang dalam organisasi publik (Kadarisman, 2019). Selain itu, beberapa

faktor menentukan efektivitas. Jika faktor-faktor ini diharapkan berkontribusi terhadap tindakan yang diambil. Faktor-faktor tersebut dapat berupa sarana dan prasarana yang bisa mendukung terlaksananya suatu kegiatan atau program. Efektivitas menurut Sondang berarti pemanfaatan beberapa sarana, prasarana, dan sumber daya yang sebelumnya diperuntukkan bagi pelayanan kegiatan yang dilakukan untuk produksi barang (Ali et al., 2019). Menurut Ravianto, efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan bisa diselesaikan sesuai rencana (baik dari segi biaya, kualitas juga waktu) dan sejauh mana yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan (Budo et al., 2020).

Efisiensi erat kaitannya dengan kapasitas sumber daya yang digunakan. Sebab, hasil terbaik dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik. Efisiensi berarti bagaimana sumber daya yang tersedia digunakan secara tepat untuk mencapai hasil yang maksimal (Tessalonika et al., 2021). Mencapai hasil yang maksimal menunjukkan efisiensi. Hasil yang maksimal dapat dilihat dengan membandingkan cara yang digunakan dengan hasil yang diperoleh. Efisiensi artinya membandingkan sumber daya yang digunakan dengan keluarannya sedemikian rupa sehingga semakin besar keluaran dibandingkan masukannya maka sesuatu tersebut semakin efisien (Satispi dan Taufiqurokhman, 2018). Hasil maksimal dicapai dengan beberapa metode. Metode ini berbicara tentang bagaimana sesuatu dapat dilakukan dengan cara yang paling mudah, harganya murah, dan waktunya singkat. Menurut Sedarmayanti, efisiensi adalah kaidah tertentu yang diterapkan tanpa menghilangkan tujuan, yang pelaksanaannya merupakan cara pelaksanaan yang paling mudah, waktu yang paling singkat, harga yang paling murah, jarak yang paling pendek, beban yang paling ringan (Atmaja dkk., 2018)

Penerapan administrasi publik saat ini harus kuat pada asas efisiensi dan efektivitas. Implementasi asas efisiensi dan efektivitas harus dilaksanakan karena selalu terdapat permasalahan atau kelemahan dalam permasalahan pengelolaan pelayanan publik, seperti pegawai/pejabat yang tidak tanggap, tidak informatif, sulit diakses, kurang terkoordinasi, sangat birokratis, jarang mau mendengarkan

keluhan/saran/permintaan masyarakat, dan tidak efisien. Efisiensi dan efektivitas dalam administrasi publik perlu diterapkan secara bersama-sama, karena apa yang efisien belum tentu efektif, begitupun sebaliknya. Sebuah tugas yang efektif belum tentu efisien karena hasil yang dicapai memerlukan banyak pemikiran, tenaga dan waktu dan banyak lagi. Sebab, efektif adalah pelaksanaan tugas yang tepat dan benar serta cara yang tepat untuk mencapai suatu arah yang sudah ditetapkan. Efisiensi ialah hasil dari pekerjaan yang dilakukan lebih besar dari usaha yang dilakukan.

Efisiensi menyatakan bagaimana mendapatkannya, yaitu dibanding dengan usaha, dana atau pengorbanan yang harus dikeluarkan. Efisiensi diperlukan oleh pelayan publik atau pemerintah di dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat agar tidak mubazir. Dengan maksud agar para pegawai secara seksama dan berhati-hati memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu nilai dari efisiensi lebih berfokus kepada penggunaan sumber daya yang dimiliki secara tepat dan cepat, tidak mubazir dan bisa dipertanggung jawabkan pada masyarakat.

Dalam efektivitas, pelayanan pada masyarakat harus baik yaitu mencapai target/tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya bisa tercapai (Pasolong, 2007). Target/tujuan tersebut adalah pada masyarakat sebagai pencapaian tujuannya, bukan tujuannya pada pemberi pelayanan (birokrat publik). Menurut Gie (dalam Adisasmita, 2011) yang harus disoroti adalah implementasi asas efisiensi dan efektivitas dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas birokrasi secara singkat, tanpa kerumitan (tidak lagi melalui banyak meja), cepat dalam waktu singkat, dengan kinerja tinggi, tanpa membuang waktu, uang dan sumber daya serta memberikan pelayanan yang bermutu tinggi.

Birokrasi dapat dikatakan efisien dan efektif jika dalam kenyataannya, penerapan birokrasi bisa berfungsi di dalam melayani sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan artinya tidak ada gangguan atau kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan tersebut. Pelayanannya pun harus tepat dan cepat serta dapat memecahkan suatu kejadian yang

menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Supaya birokrasi bisa berjalan efisien dan efektif maka perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut Gie (1991) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas :

1. Prosedur,
2. Kemampuan,
3. Motivasi,
4. Suasana kerja,
5. Lingkungan,
6. Perlengkapan dan fasilitas.

Merujuk pada yang dikemukakan di atas, maka ada 2 hal yang bisa mempengaruhi efisiensi dan efektivitas penyedia layanan publik (1) sumber daya manusia, (2) lingkungan.

Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas di pemerintahan, artinya efisiensi dan efektivitas bisa berhasil disaat SDM tersebut mempunyai dorongan yang kuat untuk berhasil. Dengan kata lain, Pegawai pemerintah yang mempunyai semangat yang tinggi bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaannya.

Lingkungan internal dan lingkungan eksternal berperan dalam membentuk, memperkuat atau memperlemah efisiensi dan efektivitas lembaga yang kewenangan dan tanggung jawabnya dialihkan kepadanya (Adisasmita, 2011). Lingkungan internal mencakup metode kerja, peralatan dan tempat, serta budaya organisasi. Metode kerja adalah perhitungan langkah-langkah dalam rangkaian tindakan yang bertujuan supaya mencapai hasil yang diinginkan. Rencana kerja juga dapat dimaksudkan sebagai gambaran yang terpadu dan terperinci mengenai dinamika mekanisme organisasi. Seorang pegawai yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tata cara kerja atau jadwal kerja dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan publik. Peralatan dan fasilitas adalah perlengkapan yang dimiliki oleh organisasi dan dioperasikan oleh orang-orang di dalam organisasi. Peralatan dan fasilitas yang sempurna membantu karyawan menjalankan tugasnya

dengan lancar, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Budaya organisasi (Tangkilisan, 2007) ialah keseluruhan *behavior* para anggota organisasi dan menjadi pedoman bagi setiap orang dalam berkomunikasi baik di lingkungan internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R., 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. 1 ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ali, M. A. M. & S. A., 2019. Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling di Kota Mataram. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), pp. 1-12.
- Amirullah, 2011. *Pengantar Manajemen*. 2 ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmajaya, A. T. S. D. & N. P., 2018. Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 2(2), pp. 1-12.
- Budo, A. T. F. & T. G., 2020. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), pp. 1-13.
- Effendy, O. U., 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gie, T. L., 1991. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Nur Cahya.
- Handayani, S., 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kadarisman, M., 2019. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), pp. 17-32.
- Kurniawan, A., 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka.
- Lau, E. A., 2010. Efektivitas Penugasan Karyawan. *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum Budaya*, 23(1), pp. 1-11.
- Mardiasmo, 2016. *Efisiensi dan Efektivitas*. Jakarta: Andy.
- Masruri, I. M., 2017. Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP). *Journal Of Governance and Public Policy*, 4(2), pp. 364-393.

- Parsons, W., 1997. *Public Policy: An Introduction to the theory and practice of policy Analysis*. Lyme, USA: Edward Edgar Publishing.
- Pekei, B., 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta : Taushia.
- Pennen, T. V. D., 2005. Actor Strategies in Decentralized Policy Networks. *Journal of Housing and the Built Environment*, Volume 20, pp. 301-315.
- Prawirosentono, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ravianto, J., 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- Santoso, Tri Wibowo Budi, 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Prenada Media.
- Satispi, E. & T., 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Pers .
- Sedarmayanti, 2012. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Bandar Maju.
- Siagian, S. P., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Stoner, 2010. *Manajemen (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Tangkilisan, H., 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Tessalonika, R. C. P. F. A. & A. S., 2021. Pengaruh Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aneka Gas Industri Bitung. *Productivity*, 2(5), pp. 413-416.
- Tjiptono, F., 2017. *Strategi Pemasaran*. 4 ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, W., 2005. *Administrasi Publik Indonesia di Era Demokrasi Lokal, Bagaimana semangat Kompatibilitas Menjiwai Budaya Birokrasi*. Yogyakarta, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada.

BAB 5

ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK

Oleh Maya Kasmita

5.1 Etika

Etika adalah studi tentang prinsip-prinsip moral dan standar perilaku yang mengatur tindakan manusia (Zakaria, 2023). Ini melibatkan pertimbangan tentang apa yang dianggap benar atau salah, baik atau buruk, dan bagaimana individu atau kelompok seharusnya bertindak dalam berbagai situasi. Etika mencakup pertimbangan nilai-nilai, norma-norma moral, dan prinsip-prinsip yang membimbing tindakan manusia dalam berbagai aspek kehidupan.

Etika adalah cabang filsafat yang mempertimbangkan konsep-konsep tentang apa yang benar dan salah, baik dan buruk, serta bagaimana kita seharusnya bertindak dalam berbagai situasi (Hasibuan, 2017). Ini melibatkan pertimbangan tentang nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip yang membimbing perilaku manusia. Dalam konteks administrasi publik, etika berfokus pada norma-norma moral dan prinsip-prinsip yang harus diikuti oleh para pegawai negeri atau administrator dalam menjalankan tugas-tugas mereka untuk kepentingan masyarakat dan pemerintah. Etika administrasi publik mempertimbangkan tanggung jawab, integritas, transparansi, keadilan, dan kepatuhan terhadap hukum sebagai prinsip-prinsip yang penting dalam mengambil keputusan dan bertindak dalam konteks administrasi publik (Zein, M Harry Mulya and Septiani, 2023). Secara umum, etika mengarah pada pertanyaan-pertanyaan seperti: apa, bagaimana dan apa. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip etika, administrasi publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan bertanggung jawab kepada masyarakat yang dilayani.

Dalam Etika ada yang disebut sebagai Nilai. Nilai-nilai ini bersifat fundamental dan membentuk kerangka kerja untuk mengelola administrasi publik dengan baik dan etis. Dengan

memprioritaskan dan menerapkan nilai-nilai ini, pegawai negeri dapat membangun lingkungan kerja yang bermoral dan efektif, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Nilai-nilai mencakup keyakinan dasar atau prinsip-prinsip yang dianggap penting oleh individu atau masyarakat. Nilai-nilai ini membentuk dasar untuk mengevaluasi tindakan dan keputusan. Dalam konteks etika, nilai-nilai adalah prinsip-prinsip atau kepercayaan yang dianggap penting dan dijadikan pedoman untuk perilaku dan pengambilan keputusan (Hamizar, 2023). Nilai-nilai ini membentuk landasan moral bagi individu dan masyarakat. Dalam administrasi publik, pemahaman dan penerapan nilai-nilai etika sangat penting untuk memastikan bahwa tindakan dan keputusan yang diambil oleh para pemimpin dan pegawai pemerintah sesuai dengan kepentingan publik dan standar moral yang tinggi.

Selain Nilai ada juga yang disebut sebagai Norma. Norma-norma adalah aturan-aturan yang mengatur perilaku dan dianggap sebagai pedoman etika dalam suatu masyarakat atau kelompok. Norma-norma ini dapat bersifat formal (dinyatakan dalam hukum) atau informal (dinyatakan dalam norma sosial) (Burlian, 2022). Dalam etika, norma-norma adalah aturan atau standar perilaku yang mengatur interaksi sosial dan mempengaruhi keputusan moral individu. Norma-norma ini memainkan peran penting dalam membentuk perilaku dan menentukan apa yang dianggap sebagai tindakan yang benar atau salah dalam suatu masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, pemahaman dan pengakuan terhadap norma-norma etika sangat penting dalam memastikan bahwa keputusan dan tindakan yang diambil oleh para pemimpin dan pegawai pemerintah sesuai dengan standar moral yang diharapkan. Norma-norma ini membentuk kerangka kerja yang penting dalam mengelola administrasi publik dengan baik dan memastikan bahwa tindakan dan keputusan yang diambil mendukung prinsip-prinsip etika yang tinggi. Dengan mengakui dan mematuhi norma-norma ini, pegawai negeri dapat membangun lingkungan kerja yang bermoral dan efektif, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

5.2 Prinsip Etika

Prinsip-prinsip etika adalah panduan atau aturan moral yang membantu individu atau kelompok membuat keputusan etis (Rasyid, Hendy Juni Ar and Rahman, Hariman Juni Ar and Azzam, Ahmad Fatihul and Sabila, Bantar Febrian and Radianto, 2023). Prinsip etika merujuk pada seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang mengatur perilaku manusia dalam berinteraksi dengan orang lain. Prinsip-prinsip etika memberikan pedoman moral tentang apa yang dianggap baik dan benar dalam suatu konteks sosial atau profesional. Prinsip-prinsip etika ini dapat berbeda-beda tergantung pada konteksnya, seperti etika medis, bisnis, hukum, atau teknologi. Namun, secara umum, prinsip-prinsip ini bertujuan untuk mendorong perilaku yang baik, bertanggung jawab, dan bermanfaat bagi individu dan masyarakat secara keseluruhan. Contoh prinsip etika meliputi keadilan, kebenaran, integritas, dan kebebasan.

Keadilan dalam prinsip etika merujuk pada prinsip moral yang menuntut perlakuan yang adil dan setara terhadap semua individu. Arti keadilan ini penting dalam konteks prinsip etika karena mencerminkan upaya untuk menghormati hak-hak individu dan memperlakukan semua orang dengan cara yang tepat dan sesuai. Keadilan mengacu pada perlakuan yang sama bagi semua orang tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, orientasi seksual, atau faktor lainnya yang tidak relevan (Rokhmansyah, 2016). Ini berarti memberikan kesempatan yang sama dan memperlakukan semua orang dengan harga diri dan hormat. Keadilan juga melibatkan distribusi sumber daya, hak, dan keuntungan secara adil di antara individu dan kelompok dalam masyarakat. Ini termasuk keadilan ekonomi, di mana orang diberi akses yang sama terhadap kesempatan, pendidikan, pekerjaan, dan keadilan sosial di mana semua orang memiliki akses yang sama terhadap layanan kesehatan, perlindungan hukum, dan keadilan dalam sistem hukum.

Arti keadilan juga terkait dengan penegakan hukum yang adil dan transparan, di mana setiap individu memiliki hak yang sama di mata hukum dan proses hukum yang tidak memihak. Dalam

konteks prinsip etika, keadilan melibatkan pertimbangan moral dalam membuat keputusan. Ini berarti mempertimbangkan kebutuhan, hak, dan kepentingan semua pihak yang terlibat secara adil. Dalam esensi, keadilan adalah dasar dari prinsip etika yang memastikan bahwa perilaku dan keputusan kita tidak hanya menguntungkan beberapa orang atau kelompok tertentu, tetapi juga menghormati dan memenuhi hak-hak dasar setiap individu dalam masyarakat. Prinsip keadilan ini memberikan landasan moral untuk mengembangkan norma dan nilai-nilai yang mempromosikan kesetaraan, kebebasan, dan martabat manusia.

Berikutnya dalam prinsip etika juga dikenal istilah kebenaran. Dalam konteks prinsip etika, konsep kebenaran berkaitan dengan pencarian dan penghormatan terhadap fakta, kebenaran moral, atau prinsip-prinsip yang dianggap benar secara objektif atau subjektif. Kebenaran yang berdasarkan pada fakta atau realitas yang dapat diverifikasi. Dalam konteks prinsip etika, penting untuk memahami fakta secara jujur dan menghormati kebenaran empiris dalam pengambilan keputusan etis. Kebenaran yang dimaksud adalah keyakinan atau prinsip moral yang dianggap benar atau salah. Kebenaran moral dapat bervariasi tergantung pada norma-norma etika yang dianut dalam masyarakat atau kelompok tertentu (Hasibuan, 2017). Misalnya, keyakinan bahwa membantu orang lain adalah tindakan yang baik adalah contoh kebenaran moral yang umum.

Kebenaran dalam prinsip etika juga melibatkan konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dan tindakan yang dilakukan. Integritas moral mengharuskan individu untuk bertindak sesuai dengan keyakinan etisnya, menghormati kebenaran yang diyakini. Penting untuk bersikap jujur dan transparan dalam interaksi dengan orang lain, dengan mengungkapkan informasi yang benar dan akurat. Kebenaran dalam hal komunikasi dan hubungan sosial memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan menghormati nilai-nilai etis. Kebenaran dalam prinsip etika juga melibatkan penghormatan terhadap hak asasi manusia, seperti hak untuk hidup, kebebasan, dan martabat manusia. Prinsip-prinsip etika yang didasarkan pada kebenaran moral ini bertujuan untuk

melindungi hak-hak dasar setiap individu. Prinsip etika mencakup pencarian fakta yang objektif, penghormatan terhadap nilai-nilai moral yang dianggap benar, konsistensi antara nilai-nilai dan tindakan, transparansi dalam komunikasi, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Prinsip-prinsip ini membentuk landasan moral yang penting untuk menjaga integritas dan memandu perilaku yang etis dalam interaksi manusia.

Integritas dalam prinsip etika mengacu pada keselarasan antara nilai-nilai moral yang dipegang oleh seseorang dan tindakan yang dilakukan berdasarkan nilai-nilai tersebut (AS, Adil Bertus and Putra, Masri Sareb and Elvi, Fitria and Junianta, 2023). Arti integritas ini melibatkan konsistensi, kejujuran, dan kepercayaan dalam perilaku seseorang. Integritas menuntut agar individu mempertahankan konsistensi antara nilai-nilai moral atau prinsip-prinsip yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan sehari-hari. Ini berarti tidak bertindak secara bertentangan dengan nilai-nilai yang diyakini bahkan dalam situasi sulit atau menggoda. Integritas juga melibatkan kejujuran dalam segala hal, baik dalam komunikasi dengan orang lain maupun dalam tindakan pribadi. Ini termasuk berbicara dengan jujur, tidak menipu, atau menyembunyikan informasi yang penting.

Integritas menuntut seseorang untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Ini berarti menerima konsekuensi dari tindakan tersebut dan bersedia mempertanggungjawabkan diri kepada orang lain. Integritas juga mencakup sikap adil dan setia dalam hubungan interpersonal. Ini berarti memperlakukan semua orang dengan hormat dan menghormati hak-hak individu secara konsisten. Di dunia profesional, integritas memainkan peran penting dalam memastikan transparansi dalam bisnis atau praktik profesional. Hal ini mencakup menghindari konflik kepentingan, mengikuti aturan dan etika profesional, dan menjaga standar moral yang tinggi. Integritas merupakan prinsip etika yang mendasar dan penting karena membentuk dasar dari karakter moral seseorang. Memiliki integritas berarti menjunjung tinggi nilai-nilai moral, berperilaku secara konsisten dengan nilai-nilai

tersebut, dan memelihara kejujuran dan tanggung jawab dalam semua aspek kehidupan. Integritas merupakan landasan yang kuat bagi perilaku etis dan memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan dan penghargaan dalam hubungan sosial dan profesional.

Dalam prinsip etika, kebebasan memiliki arti yang penting sebagai konsep moral yang berkaitan dengan hak individu untuk bertindak sesuai dengan kehendaknya sendiri, selama tindakan tersebut tidak melanggar hak atau kebebasan orang lain. Kebebasan dalam prinsip etika meliputi pengakuan akan hak asasi manusia, termasuk hak untuk hidup, kebebasan berpendapat, kebebasan berekspresi, kebebasan beragama, dan hak-hak lainnya yang melindungi integritas dan martabat individu. Kebebasan mencerminkan otonomi individu untuk membuat keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka sendiri, seperti dalam konteks etika medis di mana prinsip otonomi menghargai kemampuan pasien untuk membuat keputusan medis sendiri. Arti kebebasan dalam prinsip etika juga mencakup toleransi terhadap perbedaan dan penghargaan terhadap harga diri setiap individu. Ini berarti menghormati pilihan hidup, keyakinan, dan identitas orang lain tanpa diskriminasi. Meskipun kebebasan adalah hak fundamental, prinsip etika juga menegaskan bahwa kebebasan individu memiliki batas moral. Ini berarti bahwa kebebasan harus digunakan dengan tanggung jawab dan tidak boleh mengganggu atau merugikan orang lain.

Arti kebebasan dalam prinsip etika mengakui bahwa kebebasan individu harus sejalan dengan kepentingan publik atau kebaikan bersama. Ini berarti mempertimbangkan dampak tindakan individu terhadap masyarakat dan lingkungan. Kebebasan dalam prinsip etika juga berarti perlindungan hukum terhadap penyalahgunaan kekuasaan atau intervensi yang tidak sah terhadap kebebasan individu. Dengan demikian, kebebasan dalam prinsip etika bukan hanya tentang hak individu untuk bertindak sesuai dengan kehendaknya sendiri, tetapi juga melibatkan tanggung jawab moral untuk menghormati hak-hak dan kebebasan orang lain serta mempertimbangkan dampak tindakan individu terhadap

masyarakat secara luas. Prinsip ini membentuk dasar penting bagi hubungan sosial yang adil, inklusif, dan bermartabat.

5.3 Administrasi Publik

Administrasi publik merujuk pada proses dan aktivitas yang terkait dengan pengelolaan organisasi pemerintah atau lembaga publik untuk mencapai tujuan-tujuan public (Ridwan, Ir H Juniarso and Sudrajat, 2020). Arti administrasi publik mencakup beberapa aspek yang meliputi:

1. Manajemen Organisasi Publik Administrasi publik melibatkan pengelolaan organisasi pemerintah atau lembaga publik, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya serta kegiatan operasionalnya.
2. Pengambilan Keputusan Publik adalah dalam Administrasi publik melibatkan proses pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan, mengalokasikan sumber daya, dan mengatur berbagai program dan layanan publik.
3. Pelayanan Publik : Administrasi publik bertujuan untuk memberikan pelayanan dan manfaat kepada masyarakat atau warga negara secara efisien, efektif, dan adil.
4. Penegakan Hukum dan Kepatuhan : Administrasi publik melibatkan penerapan hukum dan peraturan yang berlaku serta memastikan kepatuhan terhadap aturan-aturan tersebut.
5. Transparansi dan Akuntabilitas : Administrasi publik memegang prinsip transparansi dan akuntabilitas, yaitu keterbukaan dalam tindakan dan penggunaan sumber daya publik serta pertanggungjawaban atas keputusan dan kinerja.
6. Efisiensi dan Efektivitas: Administrasi publik bertujuan untuk mencapai efisiensi dalam penggunaan sumber daya publik dan efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan pelayanan dan kebijakan.

Administrasi publik dapat terjadi di berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah

daerah, dan meliputi berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, infrastruktur, lingkungan, dan lain sebagainya. Tujuan utama administrasi publik adalah untuk memastikan pemerintahan yang baik, layanan publik yang berkualitas, dan pembangunan yang berkelanjutan dalam rangka mensejahterakan masyarakat secara luas. Hal ini sesuai dengan beberapa definisi yang diambil dari para ahli. Administrasi publik adalah bidang yang luas dan kompleks, dan definisinya dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang dan pendekatan para ahli di berbagai bidang ilmu. Berikut adalah beberapa definisi administrasi publik menurut para ahli (Thoha, 2017) :

1. Luther Gulick, seorang ahli administrasi publik terkenal, memberikan definisi administrasi publik sebagai "seni dan ilmu melakukan tugas-tugas pemerintah melalui pengelolaan orang-orang yang bekerja di dalam organisasi pemerintah."

Definisi Luther Gulick tentang administrasi publik sebagai "seni dan ilmu melakukan tugas-tugas pemerintah melalui pengelolaan orang-orang yang bekerja di dalam organisasi pemerintah" menggambarkan pentingnya pendekatan yang holistik dalam mengelola organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan publik. Gulick menggambarkan administrasi publik sebagai kombinasi seni dan ilmu. "Seni" merujuk pada keahlian, keterampilan, dan pengalaman praktis dalam mengelola organisasi dan orang-orang di dalamnya. Sementara itu, "ilmu" merujuk pada prinsip-prinsip, teori, dan pengetahuan yang diterapkan dalam mengelola tugas-tugas pemerintah. Administrasi publik berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, seperti penyediaan layanan publik, pengaturan kebijakan, pengelolaan anggaran, penegakan hukum, dan berbagai aktivitas lain yang dilakukan oleh pemerintah. Salah satu aspek penting dari administrasi publik adalah pengelolaan sumber daya manusia, yaitu memimpin, mengarahkan, dan mengkoordinasikan individu-individu yang bekerja di dalam organisasi pemerintah. Hal ini mencakup aspek manajemen personalia, pengembangan karyawan, motivasi,

dan pembinaan kapasitas. Administrasi publik terfokus pada pengelolaan organisasi pemerintah secara efisien dan efektif. Ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan terhadap berbagai unit dan fungsi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Melalui definisinya, Luther Gulick menekankan bahwa administrasi publik bukan hanya sekadar proses administratif biasa, tetapi merupakan kombinasi dari keterampilan praktis (seni) dan pengetahuan konseptual (ilmu) untuk mengelola sumber daya manusia dan organisasi pemerintah secara efektif demi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Definisi ini mencerminkan kompleksitas dan tantangan dalam mengelola sektor publik serta pentingnya menggabungkan pengetahuan teoritis dengan keahlian praktis dalam bidang administrasi publik.

2. Wilson menyatakan bahwa administrasi publik adalah "pengelolaan bisnis pemerintah." Ia menekankan pentingnya efisiensi, kompetensi, dan perbaikan dalam pengelolaan urusan pemerintah. Definisi Woodrow Wilson tentang administrasi publik sebagai "pengelolaan bisnis pemerintah" mencerminkan pandangan bahwa prinsip-prinsip manajemen bisnis dapat diterapkan dalam pengelolaan urusan pemerintah. Wilson menganggap pemerintahan sebagai suatu entitas yang memerlukan pengelolaan yang efisien dan terarah, mirip dengan pengelolaan bisnis di sektor swasta. Ini menunjukkan pentingnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang efektif dalam pengelolaan kegiatan pemerintahan. Wilson menekankan pentingnya efisiensi dalam pengelolaan urusan pemerintah. Artinya, administrasi publik harus berusaha untuk menggunakan sumber daya dengan cara yang paling efisien untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah. Wilson juga menyoroti pentingnya kompetensi atau kecakapan dalam pengelolaan pemerintahan. Administrasi publik harus dikelola oleh para profesional yang kompeten dan berkualitas, yang dapat menyusun kebijakan dan mengelola program dengan baik.

Ini menunjukkan bahwa administrasi publik harus selalu berusaha untuk melakukan perbaikan (improvement) dalam hal pengelolaan dan penyelenggaraan urusan pemerintah. Hal ini melibatkan evaluasi terus-menerus, inovasi, dan adaptasi terhadap perubahan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Definisi Woodrow Wilson ini mencerminkan pandangan awal tentang pentingnya menerapkan pendekatan manajemen modern dalam pengelolaan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kecakapan dalam memberikan layanan publik. Konsep "pengelolaan bisnis pemerintah" menggarisbawahi bahwa pemerintahan harus dijalankan dengan profesionalisme dan menggunakan prinsip-prinsip manajemen yang terbukti efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan bagi masyarakat. Definisi ini telah membantu mengubah paradigma administrasi publik menjadi lebih fokus pada pencapaian tujuan, efisiensi, dan kualitas layanan, sebagaimana yang diharapkan dari organisasi bisnis di sektor swasta.

3. Herbert A. Simon seorang ilmuwan politik dan penerima Nobel Ekonomi, memandang administrasi publik sebagai "ilmu mengelola kompleksitas" karena fokusnya pada pengambilan keputusan yang terlibat dalam pemerintahan. Definisi Herbert A. Simon tentang administrasi publik sebagai "ilmu mengelola kompleksitas" memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran administrasi publik dalam menghadapi tantangan pengambilan keputusan yang kompleks di dalam pemerintahan. Simon menggambarkan administrasi publik sebagai ilmu yang berkaitan dengan pengelolaan situasi atau masalah yang kompleks di dalam konteks pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik tidak hanya berfokus pada tugas-tugas rutin, tetapi juga menghadapi tantangan kompleks yang memerlukan pengetahuan, keterampilan, dan pendekatan yang ilmiah. Definisi ini menekankan peran penting pengambilan keputusan dalam administrasi publik. Pengelolaan kompleksitas memerlukan kemampuan untuk menganalisis informasi yang rumit,

mengevaluasi pilihan-pilihan yang tersedia, dan mengambil keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan pemerintah. Simon menyoroti konteks pemerintahan sebagai wilayah utama di mana administrasi publik beroperasi. Ini mencakup struktur organisasi pemerintah, sistem kebijakan publik, dan interaksi dengan masyarakat dan sektor lainnya. Definisi ini mengimplikasikan bahwa praktisi administrasi publik perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang teori dan metodologi pengambilan keputusan, serta keterampilan praktis dalam mengelola kompleksitas dalam konteks pemerintahan. Menurut (Voll, 2022) Penggambaran administrasi publik sebagai "ilmu" menekankan pendekatan ilmiah yang digunakan dalam menganalisis masalah-masalah publik, mengembangkan solusi yang berbasis bukti, dan mengoptimalkan hasil pemerintahan. Melalui definisinya, Herbert A. Simon menyoroti kompleksitas yang terlibat dalam administrasi publik dan mengakui bahwa pengambilan keputusan di pemerintahan memerlukan pendekatan yang cermat, terinformasi, dan ilmiah. Definisi ini memberikan pandangan tentang peran administrasi publik dalam menghadapi tantangan modern yang kompleks dan menuntut, serta menekankan pentingnya integrasi antara ilmu pengetahuan, keahlian teknis, dan kemampuan analisis dalam praktik administrasi publik.

4. Dwight Waldo mendefinisikan administrasi publik sebagai "mengelola sumber daya manusia dan materi dalam struktur organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan publik." Definisi Dwight Waldo tentang administrasi publik sebagai "mengelola sumber daya manusia dan materi dalam struktur organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan publik" memberikan gambaran yang jelas tentang fokus dan tujuan dari kegiatan administrasi publik. Administrasi publik melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, yaitu individu-individu yang bekerja di dalam organisasi pemerintah. Ini termasuk rekrutmen, pengembangan, motivasi, dan pengelolaan kinerja pegawai pemerintah untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Selain sumber daya manusia, administrasi

publik juga melibatkan pengelolaan sumber daya materi atau aset organisasi pemerintah. Ini termasuk pengelolaan anggaran, infrastruktur, teknologi informasi, dan berbagai fasilitas lainnya yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pemerintah.

Administrasi publik terjadi dalam konteks struktur organisasi pemerintah yang kompleks. Ini mencakup berbagai tingkatan hierarki, unit organisasi, dan mekanisme koordinasi yang digunakan untuk mengatur dan mengelola kegiatan pemerintahan. Tujuan utama administrasi publik adalah mencapai tujuan-tujuan publik yang telah ditetapkan. Ini bisa berupa penyediaan layanan masyarakat, implementasi kebijakan publik, pemenuhan kebutuhan sosial, penegakan hukum, atau tujuan-tujuan lain yang mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, definisi Dwight Waldo menekankan bahwa administrasi publik bukan hanya tentang manajemen internal organisasi pemerintah, tetapi juga tentang bagaimana mengelola sumber daya manusia dan materi secara efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam melayani kepentingan publik. Definisi ini mencerminkan kompleksitas dan tantangan yang terlibat dalam administrasi publik serta pentingnya pengelolaan yang baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat.

Definisi-definisi ini memberikan gambaran tentang cakupan administrasi publik yang mencakup manajemen, kebijakan, organisasi, pengambilan keputusan, dan pengelolaan sumber daya pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan publik. Administrasi publik juga mencakup studi tentang struktur dan fungsi pemerintahan, serta praktik terbaik dalam pengelolaan organisasi publik untuk pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

5.4 Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik mencakup prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang mengatur perilaku para praktisi administrasi publik dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan mengelola urusan publik. Etika administrasi publik menekankan perlakuan yang adil dan setara terhadap semua pihak tanpa memihak, serta keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya public (Zein, M Harry Mulya and Septiani, 2023). Benar, etika administrasi publik memang menekankan perlakuan yang adil, setara, dan tidak memihak terhadap semua pihak yang terlibat dalam proses pemerintahan dan pengelolaan sumber daya publik. Etika administrasi publik menuntut agar praktisi pemerintahan memperlakukan semua warga negara dan pihak terlibat secara adil dan setara, tanpa memihak berdasarkan kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Perlakuan yang adil dan setara ini mencakup penegakan hukum secara adil, keadilan dalam alokasi sumber daya, dan perlakuan yang sama dalam pelayanan publik.

Etika administrasi publik mengharuskan proses pengambilan keputusan yang transparan dan terbuka untuk mencegah adanya praktik korupsi atau favoritisme. Keterbukaan ini meliputi memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada publik, melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan memastikan pertanggungjawaban terhadap hasil keputusan yang diambil. Administrasi publik yang beretika juga menuntut pengelolaan sumber daya publik dengan keterbukaan dan akuntabilitas. Hal ini mencakup penggunaan anggaran pemerintah secara transparan, pelaporan yang jujur terkait pengelolaan keuangan publik, dan pencegahan praktik korupsi dalam administrasi keuangan. Etika administrasi publik juga menekankan pentingnya pertanggungjawaban dalam setiap tindakan dan keputusan pemerintah. Praktisi administrasi publik harus siap bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada masyarakat dan lembaga pemerintahan yang relevan.

Prinsip etika administrasi publik juga melibatkan pencegahan konflik kepentingan yang dapat mempengaruhi objektivitas dan integritas pengambilan keputusan (Maulani, Giandari and Kom, S and Kom, M and Ika Fitria, SAP and Ansyah, Rahmat Husein Andri and Deni, H Asep and MM, CQM and Anwar, HM and Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, MKM and Rachmawati Novaria, 2024). Para pegawai pemerintah harus menghindari situasi di mana kepentingan pribadi atau kelompok dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam melayani kepentingan publik. Praktik etika administrasi publik yang baik adalah kunci untuk memastikan bahwa pemerintah beroperasi dengan integritas, efisiensi, dan keadilan dalam melayani masyarakat. Etika administrasi publik memberikan landasan moral yang penting bagi pengelolaan pemerintahan yang baik dan menjamin penggunaan sumber daya publik secara bijaksana dan bertanggung jawab demi kepentingan bersama.

Praktisi administrasi publik diharapkan untuk patuh terhadap hukum dan peraturan yang berlaku serta mengikuti kode etik profesi yang mengatur perilaku dan integritas mereka. Kepatuhan terhadap hukum dan kode etik adalah prinsip utama dalam etika administrasi publik. Praktisi administrasi publik diharapkan untuk mematuhi standar hukum dan etika yang mengatur perilaku dan integritas mereka dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Praktisi administrasi publik harus mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku di tingkat lokal, nasional, dan internasional. Ini termasuk hukum yang terkait dengan tata kelola pemerintahan, transparansi, perlindungan data, hak asasi manusia, dan lainnya. Mereka harus memastikan bahwa tindakan mereka selaras dengan undang-undang dan tidak melanggar hak atau kepentingan masyarakat. Bagian dari etika administrasi publik adalah memastikan penegakan hukum yang adil dan setara untuk semua warga negara tanpa diskriminasi. Ini mencakup menegakkan hukum secara objektif dan tidak memihak dalam menangani pelanggaran atau kejahatan.

Dalam sebuah profesi dalam Administrasi Publik ada yang disebut sebagai Kode Etik Profesi dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Penegakan Kode Etik : Praktisi administrasi publik harus mengikuti kode etik profesi yang mengatur perilaku dan integritas mereka dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Kode etik ini biasanya mencakup prinsip-prinsip seperti integritas, kejujuran, transparansi, pelayanan masyarakat, dan penghindaran konflik kepentingan.
2. Integritas dan Tanggung Jawab : Kode etik profesi menuntut praktisi administrasi publik untuk bertindak dengan integritas tinggi dan bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka. Mereka harus menjaga standar moral yang tinggi dan menghindari perilaku yang tidak etis atau melanggar kode etik.
3. Pelaporan Pelanggaran Etika : Praktisi administrasi publik juga memiliki kewajiban untuk melaporkan pelanggaran etika yang mereka temui dan bekerja untuk mencegah korupsi atau penyalahgunaan kekuasaan di dalam pemerintahan.

Kepatuhan terhadap hukum dan kode etik merupakan prasyarat penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik dalam administrasi public (Akbar, Wahyu Saputra and Frinaldi, 2024). Hal ini memastikan bahwa praktisi pemerintahan bertindak dengan cara yang sesuai dengan nilai-nilai moral, hukum, dan etika yang melandasi pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, administrasi publik dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Etika administrasi publik melibatkan transparansi dalam penggunaan sumber daya publik dan pertanggungjawaban terhadap masyarakat atas tindakan dan keputusan yang diambil. Transparansi dan akuntabilitas adalah dua aspek kunci dari etika administrasi publik yang penting untuk memastikan integritas dan kepercayaan dalam pemerintahan. Transparansi

dalam administrasi publik mencakup keterbukaan dan pengungkapan informasi kepada publik tentang kebijakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya publik. Ini termasuk memberikan akses yang mudah terhadap informasi penting kepada masyarakat sehingga mereka dapat memahami bagaimana pemerintah beroperasi. Administrasi publik yang transparan melibatkan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang penting. Ini dapat dilakukan melalui konsultasi publik, forum partisipatif, atau mekanisme lain yang memungkinkan warga negara untuk menyuarakan pendapat mereka dan memberikan masukan terhadap kebijakan atau proyek pemerintah.

Transparansi juga mencakup pengawasan terhadap penggunaan anggaran dan sumber daya publik. Laporan keuangan pemerintah dan penggunaan dana harus tersedia untuk publik secara terbuka dan dapat diakses untuk memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan. Administrasi publik yang beretika harus bertanggung jawab terhadap masyarakat atas tindakan dan keputusan yang diambil. Praktisi administrasi publik memiliki kewajiban untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan keputusan mereka kepada publik. Selain pertanggungjawaban kepada masyarakat, praktisi administrasi publik juga harus bertanggung jawab secara internal kepada atasan atau lembaga yang mengawasi mereka. Mereka harus dapat mempertanggungjawabkan kinerja mereka dan menjaga standar etika dalam menjalankan tugas pemerintahan.

Akuntabilitas juga mencakup adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang efektif dalam administrasi publik. Ini termasuk audit independen, pemeriksaan internal, dan mekanisme lain yang memastikan kepatuhan terhadap aturan dan prosedur yang berlaku. Dengan menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan legitimasi dalam mata masyarakat. Ini juga membantu mencegah penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, dan praktik tidak etis lainnya dalam pemerintahan. Etika administrasi publik yang mencakup prinsip-prinsip ini penting untuk mencapai tata kelola yang baik

(*good governance*) dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta menghormati hak-hak warga negara.

Dalam administrasi publik diarahkan untuk memprioritaskan pelayanan masyarakat dan kesejahteraan umum dalam setiap keputusan dan kebijakan yang mereka buat. Prinsip "Pelayanan dan Kesejahteraan Masyarakat" merupakan bagian integral dari etika administrasi publik yang bertujuan untuk menjaga fokus pemerintahan pada pelayanan yang berkualitas dan kesejahteraan umum. Praktisi administrasi publik memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip ini menekankan pentingnya menyediakan akses yang mudah dan setara terhadap layanan publik bagi semua warga negara tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau budaya (Thoha, 2017). Administrasi publik yang beretika harus memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi program-program pelayanan publik untuk memastikan relevansi dan keberhasilan layanan yang disediakan.

Pelaku dalam administrasi publik diharapkan untuk mengutamakan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, pekerjaan, dan lingkungan yang sehat. Administrasi publik bertanggung jawab untuk mengembangkan dan melaksanakan kebijakan yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat secara keseluruhan. Etika administrasi publik mendorong tindakan yang bertujuan untuk mengurangi ketimpangan sosial, ekonomi, dan politik di dalam masyarakat melalui kebijakan yang inklusif dan progresif. Praktisi administrasi publik yang memprioritaskan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat akan lebih cenderung membuat keputusan yang berpihak pada kepentingan publik secara luas. Mereka harus senantiasa mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu dalam setiap tindakan administratif yang mereka lakukan. Prinsip ini juga merupakan landasan moral yang penting dalam mencapai tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan dan

kesejahteraan sosial dalam masyarakat. Dengan menerapkan prinsip ini, administrasi publik dapat menjadi agen perubahan positif yang berdampak nyata bagi kesejahteraan dan kemajuan masyarakat secara luas.

Etika dalam administrasi publik mencakup sikap terbuka terhadap masukan dan kritik dari masyarakat serta kemampuan untuk belajar dan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik tersebut. Prinsip "Keterbukaan terhadap Masukan dan Kritik" merupakan bagian penting dari etika administrasi publik yang menekankan pentingnya mendengarkan, menerima, dan merespons masukan serta kritik yang diberikan oleh masyarakat. Praktisi administrasi publik harus memiliki sikap terbuka terhadap masukan dan kritik dari masyarakat. Mereka perlu menyediakan mekanisme yang memungkinkan warga negara untuk menyuarakan pendapat mereka secara bebas dan merespons dengan baik terhadap masukan yang diberikan. Keterbukaan terhadap masukan dan kritik mencakup memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Ini dapat dilakukan melalui forum publik, konsultasi, pertemuan terbuka, atau platform partisipatif lainnya (Maulani, Giandari and Kom, S and Kom, M and Ika Fitria, SAP and Ansyah, Rahmat Husein Andri and Deni, H Asep and MM, CQM and Anwar, HM and Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, MKM and Rachmawati Novaria, 2024).

Administrasi publik yang beretika harus mampu mendengarkan beragam pandangan dan perspektif dari masyarakat, termasuk kelompok-kelompok minoritas atau yang rentan. Ini membantu memastikan bahwa kebijakan dan program yang dibuat mencerminkan kebutuhan dan kepentingan semua lapisan masyarakat. Etika administrasi publik menekankan pentingnya memiliki kemampuan untuk belajar dari masukan dan pengalaman. Praktisi administrasi publik harus bersedia untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka berdasarkan umpan balik yang diterima dari masyarakat. Administrasi publik yang beretika akan menggunakan masukan dan kritik sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan inovasi. Mereka harus proaktif dalam

memperbaiki kelemahan atau masalah yang diidentifikasi demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik.

Setelah menerima masukan dan melakukan perbaikan, praktisi administrasi publik memiliki tanggung jawab untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai tindakan yang diambil sebagai respons terhadap masukan dan kritik yang diberikan. Keterbukaan terhadap masukan dan kritik adalah salah satu aspek kunci dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip ini memastikan bahwa kebijakan dan tindakan pemerintah didasarkan pada partisipasi masyarakat dan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan aspirasi mereka. Dengan mengintegrasikan prinsip ini dalam praktik administrasi publik, pemerintah dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat, meningkatkan legitimasi, dan mencapai hasil yang lebih baik dalam melayani kepentingan publik secara menyeluruh.

Administrasi publik menuntut integritas yang tinggi dan tanggung jawab dalam pengelolaan urusan pemerintah serta penggunaan sumber daya publik dengan efisien dan efektif (Thoha, 2017). Prinsip "Integritas dan Tanggung Jawab" merupakan aspek kunci dari etika administrasi publik yang menekankan pentingnya integritas tinggi dan tanggung jawab dalam menjalankan urusan pemerintah serta mengelola sumber daya publik. Praktisi administrasi publik harus bertindak dengan kejujuran dan konsistensi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Mereka harus menghindari segala bentuk penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, atau tindakan yang tidak etis. Integritas mencakup ketaatan terhadap kode etik profesi dan nilai-nilai moral yang mengatur perilaku dan integritas dalam administrasi publik. Administrasi publik yang berintegritas harus beroperasi dengan transparansi dan tidak menyembunyikan informasi yang penting dari publik. Mereka harus terbuka terhadap pengawasan dan pertanggungjawaban atas tindakan mereka.

Praktisi administrasi publik memiliki tanggung jawab untuk bertanggung jawab kepada masyarakat atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam menjalankan pemerintahan. Mereka harus siap menjelaskan dan mempertanggungjawabkan

setiap keputusan yang mempengaruhi kepentingan publik. Administrasi publik yang bertanggung jawab harus menggunakan sumber daya publik dengan efisien dan efektif, menghindari pemborosan, penyalahgunaan, atau penggunaan yang tidak tepat. Tanggung jawab juga mencakup siap menerima konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang diambil. Praktisi administrasi publik harus siap menghadapi dampak negatif dan belajar dari kesalahan untuk melakukan perbaikan di masa mendatang. Integritas dan tanggung jawab merupakan landasan moral yang penting dalam administrasi publik yang beretika. Prinsip ini memastikan bahwa praktisi pemerintahan bertindak dengan jujur, adil, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas mereka demi kepentingan publik. Dengan menerapkan integritas dan tanggung jawab dalam praktik administrasi publik, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat, menjaga legitimasi institusi, dan mencapai tujuan-tujuan pemerintah dengan efektif dan efisien.

Etika administrasi publik juga mencakup keterlibatan aktif dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Prinsip "Keterlibatan dan Partisipasi" dalam etika administrasi publik menyoroti pentingnya melibatkan secara aktif masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam berbagai tahapan proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan pemerintah. Ini merupakan fondasi untuk membangun tata kelola yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Administrasi publik yang beretika melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan kebijakan publik. Ini termasuk mengadakan konsultasi, dialog, atau forum terbuka untuk mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat tentang kebijakan dan program yang akan diimplementasikan, sehingga memungkinkan partisipasi yang berarti dari masyarakat.

Administrasi publik yang etis dapat bekerja sama dengan pihak eksternal seperti organisasi masyarakat sipil, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta untuk memperoleh

masukan yang beragam dan memastikan representasi yang inklusif dalam proses pengambilan keputusan. Etika administrasi publik menekankan pentingnya melibatkan masyarakat dalam implementasi kebijakan dan program pemerintah. Ini dapat dilakukan melalui partisipasi dalam pelaksanaan proyek, pengawasan program, atau evaluasi hasil. Praktisi administrasi publik harus merespons masukan dan umpan balik yang diberikan oleh masyarakat selama proses implementasi. Mereka harus siap untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan berdasarkan pengalaman lapangan dan evaluasi hasil. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat juga mencakup pertanggungjawaban praktisi administrasi publik kepada masyarakat atas pelaksanaan kebijakan dan penggunaan sumber daya publik. Keterlibatan dan partisipasi merupakan prinsip sentral dalam pemerintahan yang demokratis dan inklusif. Praktik administrasi publik yang melibatkan masyarakat secara aktif dapat memperkuat legitimasi pemerintah, meningkatkan kualitas kebijakan, dan memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan menerapkan prinsip ini, pemerintah dapat membangun hubungan yang kuat dan saling percaya dengan masyarakat serta mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan secara lebih efektif.

Praktisi administrasi publik diharapkan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai etika ini agar dapat menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan penuh integritas, menjaga kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Etika administrasi publik membentuk dasar yang penting dalam membangun tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan menjamin bahwa kekuasaan pemerintah digunakan untuk kepentingan masyarakat secara adil dan bertanggung jawab. Mari kita mengingat bahwa integritas, transparansi, dan pelayanan kepada masyarakat adalah landasan utama dari administrasi publik yang beretika. Mari kita terus mendorong perubahan positif dan membangun tatanan pemerintahan yang lebih baik untuk masa depan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Wahyu Saputra and Frinaldi, A. (2024) "Peran Hukum Administrasi Negara dalam Netralitas ASN," *Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akutansi (JUMEA)*, 1(2), hal. 104–111.
- AS, Adil Bertus and Putra, Masri Sareb and Elvi, Fitria and Junianta, M. (2023) "ERAN KEPEMIMPINAN DALAM INSEMINASI DAN PENERAPAN 'INVICTUS' DALAM BUDAYA ORGANISASI GERAKAN CREDIT UNION KELING KUMANG," *Jurnal Bina Manajemen*, 12(1), hal. 578–595.
- Burlian, P. (2022) *Patologi Sosial*. Bumi Aksara.
- Hamizar, A. (2023) "PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN ETIKA DALAM PERILAKU PENGAMBILAN KEPUTUSAN INVESTASI: STUDI KASUS PADA INVESTASI KEUANGAN SYARIAH," *Amal : Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1).
- Hasibuan, A. (2017) "Etika Profesi-Profesionalisme Kerja," *OSF Preprints*. Maulani, Giandari and Kom, S and Kom, M and Ika Fitria, SAP and Ansyah, Rahmat Husein Andri and Deni, H Asep and MM, CQM and Anwar, HM and Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, MKM and Rachmawati Novaria, M. and other (2024) *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Rasyid, Hendy Juni Ar and Rahman, Hariman Juni Ar and Azzam, Ahmad Fatihul and Sabila, Bantar Febrian and Radianto, D. O. (2023) "Menjelajahi Etika: Tinjauan Literatur Terbaru tentang Prinsip-prinsip Etika, Konflik Moral, dan Tantangan dalam Kehidupan Kontemporer," *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(2), hal. 229–237.
- Ridwan, Ir H Juniarto and Sudrajat, M. A. S. and others (2020) *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Rokhmansyah, A. (2016) *Pengantar gender dan feminisme: Pemahaman awal kritik sastra feminisme*. Garudhawaca.
- Thoha, M. (2017) *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.

- Voll, W. D. and others (2022) *Dasar-Dasar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Sinar Grafika.
- Zakaria, H. (2023) *Etika Profesi Di Bidang Teknologi Informasi*. Pascal Books.
- Zein, M Harry Mulya and Septiani, S. (2023) *Ilmu Administrasi Negara*. Sada Kurnia Pustaka.

BAB 6

KEUANGAN PUBLIK

Oleh Widyawati

6.1 Pendahuluan

Perlu dipahami bahwa salah tugas penting dari negara yaitu menjamin kemakmuran dan kesejahteraan rakyatnya. Oleh karena itu pemerintah yang merupakan organisasi yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas negara perlu memiliki sistem pengelolaan yang diatur dalam konstitusi, dan keberhasilan pengelolaan tersebut tidak terlepas dari anggaran yang dimiliki.

Keuangan publik merupakan kajian yang membahas mengenai anggaran atau dana dalam pencapaian tujuan negara. Keuangan publik mencakup semua tindakan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan oleh entitas publik, dengan tujuan akhirnya adalah kesejahteraan umum. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengumpulan dana melalui pajak dan penerimaan negara lainnya, pengeluaran untuk berbagai program dan proyek publik, hingga evaluasi efisiensi dan efektivitas penggunaan dana tersebut.

6.2 Pengantar Keuangan Publik

Pengelolaan negara tentunya tidak mudah, pemerintah memiliki tugas yang berat guna mencapai tujuan negara seperti yang tertuang pada Undang – Undang Dasar Republik Indonesia 1945, konstitusi negara. Oleh karena itu, pemerintah perlu untuk memusatkan segala perhatian dan kemampuannya untuk mengelola dan menggali sumber daya yang dimiliki oleh negara, guna membiayai segala kebutuhan pengelolaan negara.

Dari berbagai sumber daya yang ada, dana merupakan sumber daya yang sangat penting. Keuangan publik yang akan dibahas, pada dasarnya akan mengkaji bagaimana pemerintah mendapatkan dana dan menggunakannya untuk melakukan

tugasnya. Pada bagian ini, kita akan membahas tentang pengertian keuangan publik dan ruang lingkupnya. Ini penting untuk memahami berbagai masalah yang dihadapi oleh negara berkembang saat mengelola keuangannya.

6.2.1 Definisi Keuangan Publik

Awal mendengar kata 'keuangan publik' mungkin yang ada dipikiran anda yaitu uang yang dikumpulkan dan dibelanjakan oleh negara, yang bersumber dari pajak dan dibelanjakan untuk layanan guna memajukan kepentingan publik, khususnya dalam hal memberi manfaat bagi masyarakat miskin. Persepsi atau pandangan tersebut, merupakan hal yang menyimpang, dengan tiga alasan:

1. Perpajakan bukan satu-satunya sumber keuangan publik
2. Pendanaan publik tidak hanya dibelanjakan pada layanan publik atau pembayaran kesejahteraan
3. 'kepentingan umum' secara konseptual tidak jelas dan tidak mempunyai arti praktis (Bailey, 2004).

Menurut (Bailey, 2004) dalam mendefinisikan keuangan publik yang komprehensif harus mencakup beberapa karakteristik, seperti:

1. Dana diperoleh dari berbagai sumber oleh negara dan badan-badannya
2. Termasuk pajak, penjualan, biaya, pungutan, peminjaman, sumbangan dan warisan, pembayaran dalam bentuk barang dan sebagainya
3. Dibelanjakan dalam bentuk pembayaran kesejahteraan, subsidi, hibah, upah dan gaji, sewa, premi asuransi, pembayaran bunga dan amortisasi utang publik, transfer internasional, bantuan kemanusiaan, pembayaran proyek konstruksi, peralatan dan masukan lainnya dari perusahaan sektor swasta

Dengan demikian, keuangan publik 'terdiri dari pendapatan atau pengeluaran apa pun yang melewati anggaran negara, yang berasal dari sumber apa pun dan bagaimana pun pengeluarannya'. Hal yang penting adalah bahwa pendanaan

harus diperhitungkan dalam anggaran pemerintah agar dapat memenuhi syarat sebagai pendanaan publik. Oleh karena itu, pendapatan atau pengeluaran apa pun yang tidak melewati anggaran pemerintah tidak dapat didefinisikan sebagai keuangan publik, dan menurut (Dalton, 2007) pendapatan dan pengeluaran merupakan dua bagian penting dari keuangan publik.

Dari penjelasan di atas, maka sumber dan penggunaan pendapatan bukanlah ciri utama keuangan publik sebab permasalahan atau pembasahan utama keuangan publik bukan masalah finansial (yang berkaitan dengan uang), melainkan penggunaan sumber daya yang nyata, sehingga sebahagian ahli memberikan label pada keuangan publik yaitu ekonomi sektor publik atau ekonomi Publik (Rosen, 2004).

Perlu dipahami pula bahwa keuangan publik merupakan cabang dari ilmu ekonomi yang mempelajari kegiatan perpajakan dan belanja pemerintah (Rosen, 2004). Namun menurut (Dalton, 2007) keuangan publik merupakan pembahasan yang berada digaris perbatasan antara ekonomi dan politik. Hal ini berkaitan dengan pendapatan dan pengeluaran otoritas publik, dan dengan penyesuaian satu sama lain. Misalnya, suatu pos pendapatan atau pengeluaran dapat masuk ke rekening publik ditentukan oleh keputusan kebijakan publik mengenai hak warga negara terhadap layanan dan bagaimana akses terhadap layanan tersebut dilaksanakan dan dimaksimalkan. Keputusan kebijakan kebijakan tersebut mencerminkan pengaruh politik di suatu negara.

Berdasarkan pada terminologinya, keuangan publik di Indonesia diartikan sebagai keuangan negara yang menurut Undang – Undang no 17/2003 yaitu keseluruhan hak dan kewajiban negara yang dinilai dengan uang serta segala sesuatu, baik itu berupa barang maupun uang yang dapat dijadikan milik negara yang memiliki hubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut (Batin, 2022). Hak negara tersebut meliputi pemungutan pajak, pengeluaran dan pengedaran uang, serta melakukan pinjaman, sedangkan kewajiban negara yang dimaksud yaitu penyelenggaraan tugas layanan umum

pemerintahan negara dan atau melakukan pembayaran tagihan ke pihak ketiga (UU No.17/2023).

Dari penjelasan tentang keuangan publik, maka dapat disimpulkan bahwa keuangan publik merupakan segala bentuk aktivitas pemerintah dalam mengelola sumber daya yang dimiliki untuk memperoleh pendapatan/anggaran, yang kemudian dikelola dan diatur untuk membiayai segala kegiatan dan program pemerintah demi mewujudkan kesejahteraan bangsa.

6.2.2 Ruang Lingkup Keuangan Publik

Melansir dari berbagai sumber rujukan yang ada, ruang lingkup keuangan publik melibatkan berbagai aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dan penggunaan dana publik oleh pemerintah (Gruber, 2019; Musgrave & Musgrave, 1989; Rosen & Gayer, 2014; Tanzi & Schuknecht, 2000). Penjelasan mengenai ruang lingkup keuangan publik dibagi menjadi beberapa poin utama, yakni:

1. **Pendapatan Publik.** Menjadi sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai segala program dan layanan kepada publik. Pendapatan Publik meliputi segala sumber pendapatan yang diperoleh pemerintah, seperti pajak, sumbangan, dividen, royalti maupun dari sumber penerimaan lainnya.
2. **Pengeluaran Publik,** bertujuan untuk mencukupi segala kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan. Pengeluaran publik meliputi pengeluaran untuk membiayai berbagai kegiatan dan program kepentingan masyarakat misalnya kesehatan, pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan jenis layanan publik lainnya.
3. **Perencanaan dan Anggaran.** Perencanaan dan anggaran perlu untuk dilakukan dengan baik untuk memastikan dana teralokasi secara efektif dan efisien. Perencanaan dan anggaran melibatkan proses keuangan publik, dimana pemerintah merumuskan kebijakan fiskal dan menetapkan anggaran untuk berbagai program dan kegiatan.
4. **Pengelolaan Utang Publik,** hal ini memerlukan strategi yang tepat agar dapat mengurangi risiko dan memastikan

keberlanjutan keuangan negara. Pengelolaan utang publik mencakup manajemen utang publik oleh pemerintah, yang meliputi penerbitan obligasi dan pengelolaan utang untuk memenuhi kebutuhan finansial.

5. Transparansi dan Akuntabilitas, merupakan prinsip penting dari keuangan publik untuk menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Transparan dan akuntabilitas melibatkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik, termasuk pelaporan keuangan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Menurut (Batin, 2022), ruang lingkup keuangan publik dapat dilihat dari bahasan keuangan publik itu sendiri, yang dimulai dari keadaan dan alasan diperlukannya peran pemerintah dalam perekonomian. Dari hal tersebut (Batin, 2022) mengemukakan tiga bidang utama dalam ruang lingkup keuangan publik, yakni”:

1. Masalah keuangan pemerintah, dengan keterbatasan yang dimilikinya.
2. Semua kegiatan yang memiliki hubungan dengan pengalokasian sumber daya, pendistribusian pendapatan, dan aspek stabilitas.
3. Analisis hubungan sektor publik dan sektor swasta.

(Domai, 2010) mengelompokkan ruang lingkup keuangan publik menjadi dua bagian, seperti yang dijelaskan berikut ini:

1. Pengelolaan langsung oleh negara, yang meliputi:
 - a. Anggaran pendapatan negara yakni perkiraan tentang batas penerimaan tertinggi. Keuangan publik yang merupakan sumber pendapat negara dan merupakan dana yang dapat diterima untuk membiayai belanja negara atau pendapatan negara ialah hak yang dimiliki oleh pemerintah pusat yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih.
 - b. Anggaran belanja negara merupakan perkiraan tentang batasan pengeluaran tertinggi keuangan publik, bagi

pembiayaan pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah dalam setahun. Belanja negara juga dapat dipahami sebagai kewajiban pemerintah pusat yang dipercayai melalui pengurangan nilai kekayaan bersih.

2. Pengelolaan yang dapat dipisahkan. Bagian keuangan publik yang pengelolaannya yang dapat dipisahkan, diberikan kepada Badan Usaha Milik Negara/Daerah dan lembaga – lembaga keuangan negara lainnya (Domai, 2010).

6.3 Filosofi Keuangan Publik

Berbicara mengenai keuangan publik harus mempertimbangkan landasan filosofisnya. Dilihat dari karakteristik dan cakupan keuangan publik yang dipengaruhi oleh hubungan antara negara dan warganya, maka keuangan publik banyak tidaknya dipengaruhi oleh filsafat politik. Filsafat politik mencerminkan hubungan konstitusional dan budaya antara warga negara dan pemerintahnya di tingkat nasional, regional, dan lokal. Hal ini mencerminkan hak dan tanggung jawab masing-masing warga negara, tidak hanya terhadap kehidupan mereka sendiri namun juga terhadap keluarga, lingkungan sekitar, dan komunitas lokal, regional, dan nasional (Bailey, 2004).

6.3.1 Keuangan Publik Berdasarkan Libertarianisme

Kelompok yang menganut paham libertarian memiliki kepercayaan pada ‘tanggung jawab individu’, negara hanya melakukan intervensi untuk melindungi warga negara dari paksaan, campur tangan, dan diskriminasi. Oleh karena itu, negara hanya menyediakan layanan dari hal – hal negatif, yaitu sistem peradilan dan layanan hukum, ketertiban, dan perlindungan seperti polisi, pengadilan, penjara, dan layanan rehabilitasi. Sehingga pendanaan publik yang dibutuhkan hanya sedikit.

Kaum Libertarian tidak mengenal keadilan sosial dan masyarakat. Kehidupan seseorang ditentukan dari kemampuan mereka dalam mencari nafkah melalui bakat individu, inisiatif dan kerja keras. Pemberian bantuan atau sedekah diberikan

kepada mereka yang tidak memiliki kemampuan bawaan untuk menghidupi diri mereka sendiri secara mandiri, hal ini bukan dilakukan oleh pemerintah (negara). Sehingga negara kesejahteraan modern dan pendanaan publik (selain untuk hukum dan ketertiban) tidak dibutuhkan. Selain itu, tidak terdapat landasan moral yang mendukung kesetaraan. Sebaliknya sektor swasta sangat dibutuhkan dan diandalkan untuk menyediakan berbagai layanan kehidupan. Oleh karena itu, pada paham libertarian, pendanaan swasta merupakan bentuk pendanaan yang dominan, dan hampir sepenuhnya memenuhi kebutuhan pendanaan publik.

Intervensi pemerintah yang kontraproduktif telah menghambat inisiatif individu, menghancurkan budaya memberi dan melakukan kegiatan amal, dan malah menciptakan 'budaya ketergantungan' yang diperburuk oleh 'moral hazard'. Pemerintah tidak dapat dipercaya untuk bertindak secara bertanggung jawab. Negara mudah dikorupsi, patronase publik digunakan untuk melayani kepentingan orang-orang yang bekerja di pemerintahan atau yang bisa memberikan keuntungan bagi pemerintah (Bailey, 2004).

6.3.2 Keuangan Publik Berdasarkan Neo-Liberalisme

Penganut neo-liberalisme juga menekankan tanggung jawab individu seperti kelompok libertarian. Namun kelompok neo-liberalisme mempercayai bahwa tidak semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk memenuhi kehidupannya melalui bakat, inisiatif, dan kerja keras. Oleh karena itu negara harus menjamin bahwa setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh 'hak positif' (standar hidup yang layak). Sehingga pendidikan, layanan kesehatan, kesempatan kerja yang terbebas dari disriminasi sosial, ras, gender atau usia dan sistem jaminan sosial) dengan menciptakan 'kesetaraan kesempatan'. Dengan demikian, pendanaan publik diperlukan dalam jumlah yang cukup besar.

Walaupun pemerintah memiliki kewajiban terhadap masyarakat, namun terdapat batasan yang ketat terhadap intervensi pemerintah dalam perekonomian dan masyarakat.

Hak seseorang atas bantuan negara diimbangi dengan tanggung jawab untuk mencapai swasembada. Peran negara adalah untuk memungkinkan masyarakat dan kelompok menjaga diri mereka sendiri, bukan menjadi pihak pertama yang memberikan bantuan pada saat dibutuhkan. Oleh karena itu, hak-hak positif sangat dibatasi dengan membuat persyaratan untuk mendapatkan dukungan negara tergantung pada tindakan yang bertanggung jawab, misalnya dengan mengikuti pelatihan dan kemudian mencari pekerjaan.

Meskipun penganut Neo-Liberal memiliki konsepsi tentang masyarakat, namun hal tersebut tidak mencakup semuanya, masih terapat penekanan pada keutamaan individu. Penekanannya yaitu pada apa yang dapat dilakukan individu untuk negara, bukan pada apa yang dapat dilakukan negara untuk individu. Walaupun pemerintah memiliki niat baik, namun masyarakat memiliki persetujuan untuk menghindari ekspansif dan mementingkan diri sendiri. Oleh karena itu, kebutuhan intervensi pemerintah harus selalu dipertanyakan berdasarkan alasan pragmatis, yaitu apakah intervensi pemerintah membuat pasar berfungsi lebih baik atau lebih buruk. Sederhananya, peran negara harus dibatasi pada 'negara yang memberdayakan', yang memungkinkan masyarakat untuk menafkahi diri mereka sendiri dan keluarga mereka melalui pekerjaan berbayar di sektor swasta daripada bergantung pada bantuan kesejahteraan. Negara harus berkonsentrasi pada penciptaan kesetaraan kesempatan namun bukan pada hasil, menghilangkan diskriminasi dan kerugian yang sewenang-wenang. Oleh karena itu, intervensi pemerintah terbatas. Dengan demikian, pendanaan publik harus melengkapi pendanaan swasta, bukan menggantikannya (Bailey, 2004).

6.3.3 Keuangan Publik Berdasarkan Kolektivisme

Filsafat kolektivisme tidak menerima konsep individu yang otonom. Setiap individu merupakan bagian dari 'komunitas'. Di dalam filsafat kolektivisme masyarakat memiliki hak secara penuh sebagai warga negara, tidak dipandang sebagai konsumen. Paham ini menganggap negara yang baik yaitu negara yang dapat memberikan hak-hak sosial dan

ekonomi yang luas. Di bawah kolektivisme, hak milik pribadi digantikan oleh 'kepemilikan sosial' dan pembangunan modal sosial (bukan swasta). Keuntungan swasta tidak boleh mengorbankan kesejahteraan sosial.

Negara bersifat ekspansif, mencakup segalanya melalui pajak yang sangat progresif yang digunakan untuk membiayai penyediaan barang dan jasa publik secara komprehensif dalam mewujudkan 'negara kesejahteraan tanpa syarat'. Negara menjadi 'negara penyedia', yang menyediakan layanan publik yang komprehensif sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap warga negara.

Di bawah filosofi politik Kolektivis, keuangan publik tidak terkendali, negara mendanai sepenuhnya layanan publik sesuai dengan kebutuhan. Perencanaan negara dipandang lebih efektif dibandingkan dengan pasar, yang tidak dibatasi atau diubah dalam menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang mendukung kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, kesejahteraan sosial (bukan sekadar ekonomi) adalah modus operandi keuangan publik, dan cara terbaik untuk mencapainya adalah dengan memberikan perhatian kepada masyarakat berpenghasilan rendah yang kurang beruntung dalam hal pajak dan layanan. Oleh karena itu, pendanaan publik sepenuhnya menggantikan pendanaan swasta (Bailey, 2004).

6.4 Sumber Keuangan Publik

Sumber keuangan publik merupakan aspek penting dalam menjaga stabilitas dan kelangsungan keuangan pemerintah. Hal ini merujuk pada berbagai jenis pendapatan yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai berbagai program dan layanan publik. Sumber-sumber keuangan publik terdiri dari:

6.4.1 Pajak

Pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam perekonomian modern. Teori perpajakan menyelidiki bagaimana pajak harus dipungut untuk meningkatkan efisiensi ekonomi dan mendorong pendapatan yang "adil". Para ekonom

keuangan publik telah menggunakan struktur teori untuk melakukan kajian berbagai sumber pendapatan yang digunakan oleh pemerintah modern dari pemungutan pajak (Rosen, 2004). Beberapa jenis pajak yang menjadi fokus para ekonom diantaranya:

1. Pajak penghasilan

Pajak penghasilan berperan penting dalam sistem fiskal di semua negara barat. Pendapatan sendiri menurut para ahli ekonomi yang mengacu pada pandangan Haig-Simons: *is the money value of the net increase in an individual's power to consumer during a period*. Jumlah ini sama dengan jumlah aktual selama periode tersebut ditambah penambahan bersih (keuntungan yang diperoleh setelah semua biaya dan beban dikurangi dari total pendapatan) pada kekayaan. Penambahan bersih pada kekayaan (tabungan) harus dimasukkan dalam pendapatan karena hal tersebut mencerminkan peningkatan konsumsi potensial.

2. Pajak Penghasilan Korporat (Pajak Korporasi)

Korporasi merupakan badan hukum independen dan oleh karena itu dikenakan pajak atas penghasilannya. Memperlakukan korporasi sebagai entitas yang berdiri sendiri untuk tujuan perpajakan akan menyebabkan distorsi penting dalam aktivitas ekonomi. Ketika suatu perusahaan memperoleh penghasilan, maka ia dikenakan pajak satu kali di tingkat korporasi, dan kemudian dikenakan pajak lagi ketika dibayarkan kepada pemegang saham dalam bentuk dividen. Dengan demikian, penghasilan badan yang dibagikan dalam bentuk dividen dikenakan pajak berganda. Hal ini membuat dunia usaha tidak melakukan pengorganisasian dalam bentuk korporasi. Selain itu, pajak berganda atas penghasilan perusahaan secara efektif meningkatkan tarif pajak atas laba investasi perusahaan. Hal ini mengurangi volume investasi yang dilakukan oleh korporasi.

3. Pajak Konsumsi

Pajak konsumsi didasarkan pada nilai (atau volume) barang yang dibeli seseorang untuk dikonsumsi secara nyata. Ini berbeda dengan pajak penghasilan, yang didasarkan pada

perubahan konsumsi potensial. Pajak konsumsi ditemukan dalam berbagai bentuk. Jika Anda membeli barang, Anda dikenakan pajak penjualan eceran. Pajak penjualan eceran di Amerika Serikat merupakan komponen pendapatan di tingkat negara bagian, bukan di tingkat nasional. Meskipun demikian, tarif biasanya tidak melebihi 7%.

Pajak pertambahan nilai (PPN) adalah pajak konsumsi yang paling signifikan di seluruh Eropa. Sama halnya di Indonesia, Pajak konsumsi merupakan bagian dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yaitu pajak yang dikenakan atas setiap peningkatan nilai barang atau jasa yang diberikan produsen kepada pembeli.

4. Pajak Kekayaan

Kekayaan adalah nilai aset yang dimiliki seseorang pada suatu titik waktu. Dalam sistem fiskal negara-negara barat, pajak kekayaan tidak memainkan peran yang signifikan. Salah satu alasan untuk mengenakan pajak atas kekayaan adalah bahwa pajak tersebut merupakan alat yang efektif untuk mengukur kapasitas pembayaran pajak seseorang (Rosen, 2004).

6.4.2 Biaya / Retribusi

Sebagian kecil negara menggunakan retribusi untuk layanan publik, hal ini dikarenakan prinsip sosial yang berlaku umum, bahwa layanan publik harus gratis pada saat dikonsumsi (Bailey, 2004). Pada praktiknya, biaya dikeluarkan untuk jasa perdagangan seperti pasokan listrik, air bersih dan transportasi kota, penggunaan layanan rekreasi umum, dan sebagainya.

Biaya yang dikenakan untuk layanan sektor publik umumnya didasarkan pada biaya penyediaan, bukan berdasarkan manfaat yang diperoleh dari konsumsi layanan tersebut. Sebaliknya pada sektor swasta, perusahaan umumnya mengenakan biaya sebesar yang mereka bisa, dengan tujuan mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya. Oleh karena itu, mereka umumnya mengenakan harga sesuai dengan kesediaan konsumen untuk membayar, kesediaan tersebut mencerminkan manfaat yang diperoleh konsumen dari produk tersebut.

Menurut (Bailey, 2004) retribusi dipandang oleh penyedia layanan sebagai sumber pendapatan tambahan yang penting dan tidak dapat dihindari, yang tanpanya anggaran layanan tidak akan seimbang (yakni, pendapatan sama dengan pengeluaran). Meskipun pandangan ini sangat pragmatis, alasan retribusi harus didasarkan pada kebijakan.

Pada prinsipnya, retribusi dapat membuat penggunaan keuangan publik menjadi lebih efektif:

1. Apabila biaya yang ditetapkan disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna layanan.
2. Mempertimbangkan kesediaan pengguna layanan untuk melakukan pembayaran dalam memperkirakan nilai sosial dari layanan.
3. Menghindari penggunaan layanan yang boros (Bailey, 2004).

6.4.3 Privatisasi / Penjualan

Penjualan barang milik negara dapat dibenarkan sepanjang manfaat dari penggunaan pendapatan yang dihasilkan, lebih besar dibandingkan dengan nilai barang tersebut dalam penggunaannya saat ini (Bailey, 2004).

Bentuk privatisasi yang dapat dilakukan pemerintah dan berkelanjutan yaitu kemitraan publik-swasta (atau inisiatif pendanaan swasta). Pada kemitraan tersebut pemerintah melakukan kontrak kerjasama dengan pihak swasta dalam penyediaan dan pembiayaan layanan sektor publik dan infrastrukturnya. Hal ini saling menguntungkan dimana sektor publik memperoleh manfaat dari biaya yang lebih rendah sementara sektor swasta memperoleh keuntungan.

6.4.4 Pinjaman

Pinjaman sektor publik mempunyai implikasi terhadap tarif pajak di masa depan. Kenaikan tarif pajak diperlukan untuk melunasi utang (pinjaman). Hal ini dapat dihindari jika negara memiliki aturan pinjaman yang baik. Aturan harus memuat bahwa pinjaman yang diperoleh harus digunakan untuk membiayai pembangunan jalan, jembatan dan terowongan yang penggunaannya dikenakan pungutan. Hasil dari pungutan

tersebut yang nantinya akan digunakan untuk membayar utang. Sehingga ketakutan pinjaman akan berdampak pada kenaikan pajak dapat teratasi.

Menurut (Bailey, 2004), pinjaman untuk membiayai pengeluaran negara harus bersifat jangka pendek. Pinjaman hanya mencakup ketidaksesuaian antara pengeluaran dan penerimaan pendapatan.

6.4.5 Sumbangan / Warisan

Sumbangan adalah kontribusi yang diberikan semasa hidup seseorang, sedangkan warisan adalah pemberian yang diberikan setelah meninggal dunia atas wasiat orang yang telah meninggal (Bailey, 2004). Lebih umum dikenal sebagai 'bantuan'. Sumbangan dan warisan dapat berbentuk uang atau properti. Bantuan biasanya diberikan kepada badan amal dan organisasi sukarelawan (*voluntary organisations*) lainnya, namun terkadang juga diberikan kepada sektor publik. Misalnya Karya seni atau artefka budaya yang disumbangkan ke galeri seni publik.

6.4.6 Pembayaran dalam bentuk barang

Istilah 'dalam bentuk barang' menunjukkan bentuk fisik, bukan dalam bentuk uang tunai. Pembayaran dalam bentuk barang akan dihitung sebagai keuangan publik sepanjang nilai modalnya dimasukkan ke dalam rekening publik (yaitu, dicatat sebagai peningkatan aset sektor publik). Pembayaran dalam bentuk barang dapat dilakukan secara langsung untuk layanan yang disediakan oleh sektor publik atau, sebagai alternatif, untuk memfasilitasi penyediaan layanan tanpa harus berupa pembayaran langsung. Contoh pembayaran dalam bentuk barang yaitu :

1. Ketika pengembang sektor swasta menyumbangkan tanah yang diperlukan untuk pembangunan stasiun baru pada sistem kereta api milik negara, yang melayani pembangunan komersial. Nilai tanah diasumsikan setidaknya sama dengan biaya pembangunan stasiun kereta.
2. Ketika perusahaan swasta membiayai, atau menyediakan secara langsung, infrastruktur publik yang dapat

mempercepat kegiatan mereka. Sehingga perusahaan konstruksi dapat secara sukarela membangun jalan, sekolah, atau fasilitas serupa lainnya dan menyumbangkannya kepada pemerintah kota terkait guna mengajukan izin perencanaan untuk membangun kawasan perumahan baru atau pengembangan bisnis.

Pembayaran dalam bentuk barang biasanya lebih banyak digunakan di negara-negara dengan sistem perencanaan penggunaan lahan yang sangat formal (yang menurut para kritikus bersifat birokratis). Contohnya adalah 'keuntungan perencanaan' dan 'kewajiban perencanaan' di Inggris dan 'biaya dampak', 'biaya pembangunan' dan 'pembayaran pajak' di AS dan Kanada (Bailey, 2004).

6.4.7 Penilaian Khusus

Pembayaran dalam bentuk barang digunakan untuk membiayai infrastruktur baru, sedangkan penilaian khusus digunakan untuk membiayai perbaikan infrastruktur yang ada. Pemanfaatannya sangat terbatas, digunakan oleh beberapa kota di AS untuk membiayai perbaikan tertentu (misalnya pada sistem air dan saluran pembuangan) yang melayani lingkungan tertentu. Bentuknya berupa pembayaran pajak properti tambahan dan harus disetujui melalui referendum. Pajak tambahan yang harus dibayar dihitung dengan menggunakan aturan praktis yang sederhana, pembayarannya sesuai dengan luas areal atau ukuran bagian depan properti (ini adalah ukuran skala spasial) (Bailey, 2004).

6.5 Permasalahan Dasar Keuangan Publik

Pemerintah harus mencapai dua tujuan utama dalam perekonomian modern. Tujuan pertama yaitu, pemerintah harus dapat menyediakan barang dan jasa publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan kedua, pemerintah harus mampu menemukan cara agar dapat menerapkan perubahan dalam distribusi pendapatan yang disebabkan oleh kekuatan pasar. Menurut ahli, pemerintah dapat melaksanakan kedua

tujuan tersebut tanpa membebankan “beban berlebih,” dimana pemerintah mengharuskan pembayaran pajak terhadap barang – barang publik sehubungan dengan manfaat yang diterima dari penggunaan barang – barang publik tersebut. Pajak semacam ini biasanya disebut sebagai “*benefit taxes*”. Untuk tujuan redistribusi, pajak harus dikenakan dalam bentuk pungutan serentak sehingga pembayar pajak tidak dapat menghindari pajak dengan mengubah perilaku mereka, sedangkan subsidi redistribusi akan diberikan dalam bentuk pembayaran sekaligus (Hettich & Winer, 2004).

Menurut (Hettich & Winer, 2004) *Benefit Taxes* akan menjadi solusi tepat bagi pemerintah apabila barang publik memiliki karakteristik yang sama dengan barang yang beredar di pasar swasta. Pada kenyataannya, barang sektor publik yang disediakan berbeda dengan barang swasta. Pemerintah tidak akan mungkin melakukan pengecualian kepada mereka yang menolak melakukan pembayaran sukarela terhadap layanan publik yang mereka gunakan. Pemerintah juga tidak akan mungkin memastikan permintaan barang publik kepada setiap masyarakat melalui kusioner seperti yang banyak dilakukan oleh sektor swasta, karena masyarakat memiliki pilihan untuk meminimalkan pembayaran pajak dari penghasilan mereka.

Permasalahan lain akan muncul apabila mencoba menggunakan pajak secara serentak untuk membiayai pelayanan publik. Dimana pajak tersebut wajib dipungut berdasarkan karakteristik individu, yang tidak dapat diubah oleh wajib pajak untuk menghindari atau menurunkan pembayaran pajak mereka. Pada praktiknya, karakteristik seperti itu hanya sedikit, dan pembayaran berdasarkan karakteristik tersebut dianggap tidak adil. Hal ini seperti yang terjadi di Inggris pada masa pemerintahan Thatcher, yaitu percobaan pelaksanaan *head taxes* (Hettich & Winer, 2004).

Dari uraian permasalahan di atas, pajak umumnya dianggap sebagai pungutan wajib, dan pembayaran pajak individu tidak mempunyai hubungan langsung dengan jumlah unit barang publik yang diberikan kepada wajib pajak mana pun. Pemisahan pembayaran pajak dari keputusan mengenai

penyediaan barang publik, menimbulkan beban berlebih ketika individu menyesuaikan perilakunya untuk mengurangi kewajiban perpajakannya sambil tetap menikmati manfaat pelayanan publik. Kelebihan beban tersebut juga timbul dari kebijakan redistribusi yang memanfaatkan sumber daya yang diperoleh dari pajak yang diwajibkan dan memberikan subsidi yang tidak diperlukan.

Untuk membiayai segala kegiatan sektor publik diperlukan *non-benefit taxation*, dan ini bersifat wajib dengan mekanisme alokasi yang berbeda dengan yang digunakan oleh sektor swasta. Alternatif tentang layanan yang perlu untuk disediakan, dan bagaimana cara membayarnya harus dilakukan secara kolektif. Mekanisme pilihan kolektif diperlukan untuk menentukan tingkat redistribusi dan cara pendanaannya.

Dalam masyarakat demokratis, pilihan alokasi untuk sektor publik dibuat melalui pemungutan suara, dan melalui tindakan perwakilan yang terpilih atau pejabat yang didelegasikan kekuasaan politik untuk membuat keputusan tertentu mengenai penggunaan sumber daya yang langka. Peraturan dan norma perpajakan harus dievaluasi dalam konteks yang lebih luas, yaitu konteks yang mengakui alasan wajib pajak serta sifat kolektif dari lembaga-lembaga politik yang ada, yang harus diandalkan untuk mengambil keputusan fiskal (Hettich & Winer, 2004).

DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, S. J. (2004). Strategic Public Finance. In *Palgrave macmillan*.
- Batin, M. H. (2022). *Keuangan Publik*. Kencana.
- Dalton, H. (2007). Principles of Public Finance. In *Routledge Library Editions*.
- Domai, T. (2010). *Manajemen Keuangan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Gruber, J. (2019). *Public Finance and Public Policy Sixth Edition*. Worth Publishers.
- Hettich, W., & Winer, S. L. (2004). Handbook of Public Finance. In J. G. Backhaus & R. E. Wagner (Eds.), *Handbook of Public Finance*. Kluwer Academic Publishers.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice (5th Edition)*. McGraw-Hill College.
- Rosen, H. S. (2004). Public Finance. In C. K. Rowley & F. Schneider (Eds.), *The Encyclopedia of Public Choice* (pp. 252–262). Springer New York.
- Rosen, H. S., & Gayer, T. (2014). *Public Finance*. McGraw Hill.
- Tanzi, V., & Schuknecht, L. (2000). *Public Spending in the 20th Century: A Global Perspective*. Cambridge University Press.

BAB 7

E-GOVERNMENT

Oleh Joko Tri Nugraha

7.1 Pendahuluan

Menurut studi yang dilakukan oleh Rogers dan Fairweather (2003), pada akhir tahun 1990-an dan awal abad ke-21, pemerintah di seluruh dunia telah merasakan manfaat yang signifikan dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya Internet, dalam proses pemerintahan. Studi Rogers dan Fairweather (2003) juga mengakui potensi teknologi informasi dan komunikasi yang telah melampaui banyak harapan. Pada penelitian sebelumnya, Stratford dan Stratford (2000) mengatakan bahwa revolusi teknologi besar di abad kedua puluh satu akan menghasilkan masyarakat informasi.

Setelah sepuluh tahun, pemerintah di seluruh dunia telah merasakan manfaat dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang telah membantu mengubah struktur, proses, dan strategi pemerintah (Janssen, 2011). Penggunaan TIK telah meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan publik (Sharma dan Gupta, 2002). Akibatnya, internet telah memainkan peran penting dalam mengubah layanan pemerintah karena pelanggan dan pemerintah akan sangat bergantung pada fasilitas internet sebagai sarana utama untuk berinteraksi satu sama lain (Seifert dan Chung, 2009).

Pemerintahan berbasis elektronik, juga dikenal sebagai "pemerintahan berbasis elektronik", mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam operasi dan prosedur pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga (OAS, 2010). Definisi ini menunjukkan bahwa *e-government* menggunakan TIK sebagai alat untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang

tepat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas tugas pemerintahan, meningkatkan proses dan prosedur, meningkatkan kualitas layanan publik, dan meningkatkan penggunaan informasi dalam proses pengambilan keputusan (Fajrillah, 2022). Selain itu, ini akan memungkinkan komunikasi yang lebih baik di antara berbagai lembaga pemerintahan.

Melintasi disiplin ilmu tradisional, penelitian tentang *e-government* menunjukkan berbagai perspektif, metodologi, dan tema yang menarik. Menurut Moon (2004; 2014) *e-government* adalah bidang studi yang termasuk dalam disiplin administrasi publik. Banyak penelitian tentang topik ini telah berkembang menjadi subbidang administrasi publik. Reyes dan Garcia (2011) dan (Moon, 2004; 2014) mengkategorikan studi *e-government* berdasarkan konsep utama manajemen publik. Penelitian *e-government* membahas banyak nilai manajemen saat sifat studinya untuk mengeksplorasi dampak adopsi teknologi untuk sistem penyampaian layanan, efektivitas biaya, sumber daya manusia, struktur organisasi, proses, dan kinerja.

Ketika teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digunakan, ada kesempatan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara yang semakin terbuka, di mana kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama. Adanya tata kelola pemerintahan yang bersih, terbuka, dan mampu menanggapi tuntutan perubahan sangat penting untuk perubahan kehidupan nasional dan internasional (Stemberger dan Jaklic, 2007; Weerakkody, 2011; Hung, 2013; Batara, 2017; Hooda dan Singla, 2021).

Perubahan tata kelola pemerintah ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan warga, termasuk peningkatan pelayanan publik dan keinginan agar harapan dan tujuan warga didengar dalam proses perumusan kebijakan publik (Gberevbie, 2018). Oleh karena itu, pemerintah harus memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi untuk mengolah, mengawasi, mengirimkan, dan memberikan layanan dan informasi yang lebih baik kepada masyarakat.

7.2 Definisi *E-Government*

Sebagian besar pemerintah di seluruh dunia setuju bahwa *e-government* adalah perlu. Namun, fasilitas *e-government* masih belum sepenuhnya diterapkan di beberapa negara (Avgerou, 2006). Selama bertahun-tahun, banyak peneliti telah mencoba mendefinisikan *e-government*, tetapi tidak ada satu pun definisi yang setuju yang sepenuhnya menjelaskan hal itu.

E-government adalah fenomena global yang meningkatkan efisiensi internal organisasi pemerintah dan meningkatkan kualitas layanan publik (Rao, 2016). *E-government* didefinisikan sebagai cara baru bagi pemerintah untuk menggunakan informasi dan teknologi komunikasi yang paling canggih, khususnya aplikasi internet berbasis web. Ini memberikan akses yang lebih mudah bagi warga dan bisnis ke informasi dan layanan pemerintah serta memberikan peluang bagi mereka untuk berpartisipasi (Rao, 2016).

E-government masih berkembang, menurut Peristeras dan Tarabanis (2004). Meskipun demikian, penelitian oleh Peristeras dan Tarabanis (2004) juga menjelaskan mengapa dimensi yang tepat dari konsep ini masih belum sepenuhnya diartikulasikan. Selanjutnya, *e-government* didefinisikan oleh Pardo (2000) sebagai kombinasi yang selalu berubah dari tujuan, struktur, dan fungsi. Karakter ini menunjukkan betapa kompleksnya sistem pemerintahan. Oleh karena itu, sulit untuk mengubah layanan pemerintah yang tradisional menjadi yang diakses secara *online*.

Selanjutnya, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menggambarkan *e-government* sebagai penggunaan internet dan dunia maya untuk memberikan layanan dan informasi pemerintah kepada warga negara (UNPAN, 2005).

Tidak ada definisi yang jelas untuk *e-government*, yang diusulkan oleh UNPAN (2005). Sangat banyak definisi tentang *e-government* dari berbagai sudut pandang, termasuk teknologi, politik, bisnis, warga negara, proses pemerintahan, dan fungsi pemerintah (Tambouris, 2001; Seifert dan Petersen, 2002; Jain, 2002; Weerakkody dan Dhillon, 2008; Irani, 2006). Menurut

Young-Jin dan Seang-Tae (2007), *e-government* adalah bidang penelitian yang relatif baru dan belum memiliki definisi yang jelas.

E-government adalah bidang studi yang sering menyebabkan perdebatan tentang definisi karena pengertiannya berbeda bagi setiap peneliti dan pemangku kepentingan (Seifert dan Relyea, 2004; Yildiz, 2007). Namun, ada beberapa konsep yang disetujui, seperti: efisiensi pemerintah, efektivitas, pemberdayaan warga negara, organisasi melalui akses informasi, penguatan tingkat demokrasi, partisipasi publik, dan transparansi (Oyomno, 2004).

Sebagai bidang ilmu, *e-government* sedang mengubah cara pemerintah memberikan layanan secara elektronik dan mengubah hubungan mereka dengan warga negara dan bisnis (OECD, 2003; Metaxiotis dan Psarras, 2004). Studi tentang *e-government* tidak lagi berfungsi sebagai ideologi politik. Fokus utamanya adalah memberdayakan orang melalui akses ke informasi dan pengetahuan (Oyomno, 2004; Jain dan Kesar, 2011).

Secara umum, pemerintahan digital, juga dikenal sebagai pemerintahan digital, dapat mencakup penyediaan layanan elektronik, e-demokrasi, dan dukungan digital selama proses formulasi dan pelaksanaan kebijakan publik (Asgarkhani, 2005).

7.3 Tujuan E-Government

Banyak pemerintahan di negara maju dan berkembang sekarang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk membuat strategi untuk mengubah tata pemerintahan. *E-government*, *digital governance*, *online governance*, atau *transformational government* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan transformasi layanan ini. Layanan *e-government* membuat layanan dan informasi pemerintah lebih mudah diakses dan lebih nyaman bagi warga (Carter dan Bélanger, 2005).

E-government jelas bertujuan untuk meningkatkan akses ke informasi, memberikan layanan yang lebih efisien, mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) dan memastikan

bahwa layanan disampaikan dengan jelas kepada warga negara melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Carter dan Bélanger, 2005).

Menurut Eyob (2004), e-bisnis dan e-dagang dianggap sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor swasta, dan e-pemerintah juga dianggap sebagai aplikasi TIK di sektor publik. Pemerintahan elektronik pertama kali muncul dalam laporan kinerja nasional pemerintah federal AS pada tahun 1993, menurut beberapa peneliti (Heeks dan Alemayehu, 2019). Sejak tahun 1997, pemerintahan elektronik secara bertahap berkembang. Hal ini juga ditunjukkan oleh adanya e-proyek pemerintah, juga dikenal sebagai agenda modernisasi pemerintah, yang dilakukan oleh beberapa pemerintah di seluruh dunia pada akhir 1990-an. Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan layanan informasi tanpa batas kepada warga dan sektor bisnis (Irani, 2006).

Sebaliknya, *United Nations Development Programme* (UNDP, 2001) mendefinisikan *e-government* sebagai "aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh lembaga pemerintah." Sementara itu, menurut Layne dan Lee (2001), "*e-government*" adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, seperti website dan aplikasi jaringan internet untuk memberikan layanan dan akses informasi kepada masyarakat.

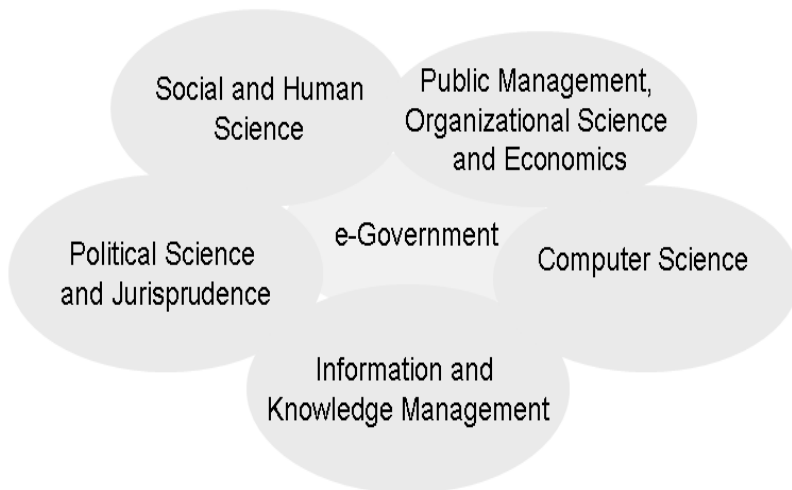
Namun, menurut Dunleavy, Patrick, Helen Margetts, dan Simon Bastow (2006), konsep dasar dari *e-government* adalah bagaimana menyediakan pelayanan elektronik (*e-services*), seperti multimedia, internet, jaringan telepon seluler, dan sistem manajemen informasi. Aplikasi *e-government* juga memungkinkan pengoptimalan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

7.4 Taksonomi E-Government

Menurut Jaeger (2003), *e-government* adalah bidang ilmu yang luas dan mencakup banyak disiplin ilmu. Oleh karena itu, menjadi semakin sulit untuk menetapkan definisi yang luas dari bidang ini (Roy, 2003). Bidang-bidang yang termasuk dalam *e-*

government termasuk ilmu politik, ilmu komputer, administrasi publik, dan sistem informasi (SI). Selanjutnya, Lenk (2000) mencatat empat perspektif berbeda tentang *e-government*: warga negara, proses, kerjasama, dan manajemen pengetahuan. Oleh karena itu, lebih masuk akal untuk mendefinisikan *e-government* dengan mempertimbangkan perspektif dan tujuan pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, akan lebih masuk akal untuk membuat definisi *e-government* yang berfokus pada tujuan dan perspektif pemangku kepentingan. Codagnone dan Wimmer (2007) mengusulkan bahwa, karena *e-government* secara alami merupakan studi yang melibatkan banyak bidang ilmu, itu akan melibatkan banyak bidang ilmu. Sifat lintas disiplin dalam penelitian *e-government* ditunjukkan dengan jelas dalam diagram berikut.



Gambar 7.1. *E-government A Cross Disciplinary Research Area*
(Sumber : Codagnone and Wimmer, 2007)

Tabel di bawah ini menunjukkan sejumlah definisi yang berbeda dari *e-government* berdasarkan perspektif yang diambil dari berbagai literatur.

Tabel 7.1. Definisi *E-Government* dari berbagai Perspektif

Perspectives	Definitions	References
Information Technology (Technical)	“E-government refers to the use of information and communication technologies (ICT) - such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing - by government agencies.” “Electronic government is the use of Information Technology to support government operations, engage citizens, and provide government services”	(UNPAN, 2011) (Scholl, 2003)
Government Process	E-government “is a sophisticated process based on using information and communication technologies with different kind of services as result designated for satisfying stakeholders needs.” “E-government refers to the use of ICT to improve efficiency, effectiveness, transparency, & accountability of governments.”	(Kasubien, 2007) (World Bank, 2010)
Government	“E-government involves access to government	(Ke and Wei, 2004)

Perspectives	Definitions	References
Benefits	information and services 24 hours a day, 7 days a week, in a way that is focused on the needs of our citizens and businesses. E-government relies heavily on agency use of the internet and other emerging technologies to receive and deliver information and services easily, quickly, efficiently and inexpensively”.	
Citizens“ focus	“E-government as seamless service delivery to citizens or governments” efforts to provide citizens with the information and services they need by using a range of technological solutions”.	(Burn and Robins, 2003)
Political	“To use technology to achieve levels of improvement in various areas of government, transforming the nature of politics and relations between the government and citizens.”	(Dada, 2006)

Sumber: Syed Faizan Hussain Zaidi, 2017

7.5 Relasi *E-Government* Pada Pelayanan Publik

Berdasarkan model interaksi dan kegiatannya, *e-government* telah diklasifikasikan menjadi relasi antara pemerintah ke warga negara (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B), pemerintah ke pemerintah (G2G), dan pemerintah ke karyawan (G2E) (DeBenedicts, 2002; Carter dan Belanger, 2004; Ndou, 2004; Alsaghier, 2009). Berikut adalah penjelasan tentang klasifikasi relasi *e-government*.

1. *Government to Citizen* (G2C)

Orang-orang dapat mendapatkan informasi dan melakukan transaksi pemerintah, seperti membayar pajak melalui *e-tax*, melalui hubungan ini. Semua transaksi yang terjadi antara warga negara dan pemerintah melalui media online disebut sebagai relasi pemerintah kepada warga negara (G2C) (DeBenedictis, 2002). Tujuan dari relasi ini adalah untuk memudahkan interaksi warga negara dengan pemerintah, seperti membayar pajak atau memperpanjang lisensi (Seifert, 2008; Carter dan Bélanger, 2005).

2. *Government to Business* (G2B)

Peneliti menekankan bahwa hubungan antara pemerintah dan bisnis terutama berkaitan dengan penjualan barang pemerintah kepada publik dan pengadaan barang dan jasa untuk pemerintah (Fang, 2002). Para peneliti menekankan bahwa inisiatif G2B melibatkan kedua penjualan barang pemerintah kepada publik dan pengadaan barang dan jasa untuk pemerintah (Jaeger, 2003). Kebijakan, memo, aturan, dan peraturan adalah beberapa layanan yang diberikan antara pemerintah dan komunitas bisnis dalam transaksi antara pemerintah dan bisnis (Chavan dan Rathod, 2009).

3. *Government to Employee* (G2E)

Layanan G2E adalah layanan khusus yang hanya melayani pegawai pemerintah, seperti penyediaan pelatihan sumber daya manusia dan pembangunan yang meningkatkan fungsi dan urusan birokrasi sehari-hari warga negara. Oleh karena itu, relasi G2E adalah solusi untuk memberdayakan pegawai untuk membantu warga dengan cara tercepat dan paling tepat, mempercepat proses administrasi, dan

mengoptimalkan solusi pemerintah (Chavan dan Rathod, 2009).

4. *Government to Government (G2G)*

Sentral *e-government* adalah hubungan antara pemerintah federal, negara bagian, dan lokal yang mengintegrasikan sistem dan prosedur internal mereka ke dalam sistem pusat (Seifert, 2008). Berbagi data dan transaksi antara pemerintah pusat, nasional, daerah, dan instansi pemerintah lainnya termasuk dalam layanan *Government to Citizens (G2G)* (Klamo, 2006). Meningkatnya fokus pada meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya transaksi, meningkatkan kecepatan transaksi, dan meningkatkan konsistensi hasil adalah faktor pendorong utama sektor G2G (Seifert, 2008).

7.6 Penutup

Aparatur pemerintah harus memenuhi tuntutan masyarakat untuk pemerintahan yang efektif dan efisien. Untuk menyelesaikan masalah ini, sistem penyelenggaraan pemerintah harus digabungkan melalui jaringan sistem informasi *online* antar instansi pemerintah pusat dan daerah. Ini akan memungkinkan semua data dan informasi, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik, diakses. Perubahan strategis dalam lingkungan pemerintahan dan kemajuan teknologi mendorong staf pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Salah satu hal yang harus diperhatikan adalah fakta bahwa sektor pemerintah mendorong dan memungkinkan berbagai proyek pembangunan untuk berhasil. Oleh karena itu, kemajuan proyek harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar lembaga agar sistem dapat terintegrasi antara lembaga pemerintah dan lembaga pengguna lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsaghier, H. Ford, M., Nguyen. A., and Hexel, R. (2009). "Conceptualising Citizen"s Trust in e-Government: Application of Q Methodology", *Electronic Journal of eGovernment*, vol. 7, no. 4, pp. 295-310.
- Asgarkhani, Mehdi. (2005). Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective. *Public Management Review*, 7(3), 465-487.
<https://doi.org/10.1080/14719030500181227>
- Avgerou, C., Ciborra, C., Cordella, A., Kallinikos, J., Longshire, & Smith, M. (2006). E-government and trust in the state: Lessons from electronic tax systems in Chile and Brazil, Working Paper No. 146, Series London School of Economics and Political Science.
- Burn, J. and Robins, G. (2003). "Moving towards e-government: a case study of organisational change processes", *Logistics Information Management*, vol. 16, pp.2535.
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Are government employees adopting local e-government transformation?: The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(4), 612-638. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0056>
- Chavan, G. R. and Rathod, M. L. (2009). "E-Governance and Its Implementation", *SRELS Journal of Information Management*, vol. 46, pp. 17-24.
- Carter, L. and Belanger, F. (2004). "Citizen"s adoption of electronic government initiatives", *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04) - Track 5*, vol. 5, pp. 50119c.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

- Codagnone, C. and Wimmer M. A. (2007), "Road-mapping eGovernment Research: Visions and Measures towards Innovative Governments in 2020", available at: <http://www.egovrtd2020.org/>
- Dada, D. (2006). "The failure of e-government in developing countries: A literature review", *The electronic journal of information systems in developing countries*, vol. 26, no. 7, pp.1-10.
- DeBenedictis, A., Howell, W., Figueroa, R., and Boggs, R. A. (2002). "E-government defined: an overview of the next big information technology challenge", *International Association for Computer Information Systems (Issues in Information Systems)*, vol. 3, pp. 130-136.
- Dunleavy, Patrick, Helen Margetts, Simon Bastow, and J. T. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University Press.
- Eyob, E. (2004). E-government: breaking the frontiers of inefficiencies in the public sector. *Electronic Government*, 1(1), 107–114.
<https://doi.org/10.1504/EG.2004.004140>
- Fajrillah. (2023). Latar Belakang Pentingnya ICT dalam Mendukung Governance Digital (Book Chapter Bunga Rampai E-Government), Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Fang, Z. (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development". *International Journal of the Computer*, vol. 10, no. 2, pp. 1-22.
- Gberevbie, D. E., Ayo, C. K., Iyoha, F. O., Duruji, M. M., & Abasilim, U. D. (2018). Electronic governance platform: Towards overcoming the challenges of non-inclusion of citizens in public policy formulation and implementation in Nigeria. *International Journal of Electronic Governance*, 10(1), 56–73. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2018.091266>
- Gupta, P. (2007). Challenges and issues in e-Government project assessment. *ACM International Conference Proceeding Series*, 232(May), 259–262.
<https://doi.org/10.1145/1328057.1328112>

- Heeks, R. and Bailur, S. (2007). "Analysing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods and practice", *Government Information Quarterly*, vol. 24, pp. 243-261.
- Heeks, Richard, & Alemayehu, M. (2019). Impact Assessment of ICT-for-Development Projects: A Compendium of Approaches. In *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3477380>
- Hooda, A., & Singla, M. L. (2021). Core – competencies – a key to future – oriented and sustainable e-governance implementation: a mixed method research. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(1), 80–107. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2019-0122>
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Kuo, S. R. (2013). User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 30(1), 33–44. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.008>
- Ibikunle, F., & Sarumi, J. (2012). Electronic-Governance for Nigeria: Opportunities and Challenges in the Digital Era* 1 and. In *International Journal of Electronic* (Vol. 1, Issue 1, pp. 77–84). <http://eprints.lmu.edu.ng/1395/>
- Indihar Stemberger, M., & Jaklic, J. (2007). Towards E-government by business process change-A methodology for public sector. *International Journal of Information Management*, 27(4), 221–232. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2007.02.006>
- Irani, Z., Al-Sebie, M., and Elliman, T. (2006). "Transaction Stage of e-Government Systems: Identification of its Location & Importance", *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Science*, Hawaii.
- Janssen, M. Charalibis, Y. Kuk, G. Cresswell, T. (2011). E-government interoperability, infrastructure and architecture: state-of-the-art and challenges, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6 (1), 1-15.
- Jaeger, P. T. (2003). "The Endless Wire: e-Government as Global Phenomenon", *Government Information Quarterly*, vol. 20 no. 4, pp. 323-331.

- Jain, P. (2002). "The Catch-up state: E-government in Japan", *Japanese Studies*, vol. 22, pp. 237-255.
- Jain, V. and Kesar, S. (2011). "E-government implementation chalnges at local level: a comparitive study of government and citizens' perspectives'", *Electronic Government, an International Journal*, vol. 8, no. 2/3, pp. 208-225.
- Kasubien, L. and Vanagas, P. (2007). "Assumptions of e-government services quality evaluation", *Engineering Economics*, vol. 5, no. 55, pp. 68-74.
- Ke, W. and Wei, K. K. (2004). "Successful e-government in Singapore" *Communications of the ACM*, vol. 47, pp.95-99.
- Klamo, L., Huang, W. W., Wang, K. L., and Le, T. (2006). "Successfully implementing e-government: fundamental issues and a case study in the USA", *Electronic Government, an International Journal*, vol. 3, pp.158-173.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
[https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lenk, K. and Tranmüller, R. (2000). "A framework for electronic government", *Proceedings of DEXA 2000*, pp. 340-345.
- Luna-reyes, L.F. and Gil-Garcia, J. R. (2011). Using institutional theory and dynamic simulation to understand complex e-Government phenomena, *Government Information Quarterly*, Vol. 28, No. 3,.pdf. *Government Information Quarterly*, 28, 329-345.
<https://doi.org/doi:10.1016/j.giq.2010.08.007>
- Metaxiotis, K. and Psarras, J. (2004). "E-government: new concept, big challenge, success stories", *Electronic Government, an International Journal*, vol. 1, no. 2, pp. 141-151.
- Moon, M. J., & Welch, E. W. (2004). Same bed, different dreams?: A comparative analysis of citizen and bureaucrat perspectives on e-government. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, 37(C), 1863-1872. <https://doi.org/10.1109/hicss.2004.1265302>

- Moon, M. J., Lee, J., & Roh, C. (2014). The Evolution of Internal IT Applications and e-Government Studies in Public Administration: Research Themes and Methods. *Administration & Society*, 46(1), 3–36. <https://doi.org/10.1177/0095399712459723>
- Ndou, V. (2004). "E-government for developing countries: Opportunities and challenges", *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, vol. 18, no. 1, pp. 1-24.
- OAS. (2010). Electronic Government (or e-government) is the application of Information and Communication Technologies (ICTs) to government function and procedures with the purpose of increasing efficiency, transparency and citizen participation.. Organization of American States. <http://portal.oas.org/portal/sector/sap/departamentoparalagestionpublicaefectiva/npa/sobreprogramadeegobierno/tabid/811//default.aspx?language=en--us>
- OECD (2003). "The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report: The E-Government Imperative", *OECD Journal on Budgeting*, vol. 3, no. 1, available at: <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>
- Oyomno, G. (2004). "Towards a framework for assessing the maturity of government capabilities for e-government", *The Southern African Journal of Information and Communication*, vol. 4, pp. 77-97.
- Pardo, T. (2000). *Realizing the Promise of Digital Government: It's More than building a Web Site*, Centre of Technology in Government, University of Albany.
- Peristeras, V. & Tarabanis, K. (2004). Governance enterprise architecture (GEA): Domain models for e-governance, *Proceedings of the 6th International Conference on Electronic Commerce*, Delft. The Netherlands.
- Rao, R. S. R. (2016). E-Governance A Tool For Citizen Centric Governance: Impediments in Implementation in India. *Computing Trends*, VI(2), 6–16.
- Rogerson, S. & Fairweather, B. (2003). The Information Society and ICES. *Journal of Information Communication and*

Ethics in Society, (1)1, 3-6.

Roy, J. (2003). "Special Issue on e-Government", Social Science Computer Review, vol. 21, no. 1, pp. 3-5.

Scholl, H. J. (2003). E-government: a special of ICT enabled business process change, proceeding of 36 th Hawaii international conference on system sciences, IEEE.

Seifert, J. and Petersen, E. (2002). "The Promise of All Things E? Expectations and Challenges of Emergent E-Government, Perspectives on Global Development and Technology, vol. 1, no.2, pp. 193-213.

Seifert, J. W. and Relyea, H. C. (2004). "Considering eGovernment from the U.S. Federal Perspective: An Evolving Concept, A Developing Practice", Journal of eGovernment, vol. 1, no. 1, pp. 7-15, available at: <http://www.haworthpress.com/store/SampleText/I399.pdf>

Seifert, J. W. (2008). "A primer on e-government: Sectors, stages, opportunities, and challenges of online governance", E-Government in High Gear, 99, Service Research, vol. 8, no. 3, pp. 260-275.

Seifert, J. & Chung, J. (2009). Using E-Government to Reinforce Government-Citizen Relationships Comparing Government Reform in the United States and China, Social Science Computer Review, 27(1), 3-23.

Stratford, J. S., Stratford, J. (2000). Computerized and Networked Government Information, Journal of Government Information, 27 (3), 385-389.

Sharma, S. K. & Gupta, J. N. D. (2002). Transforming To E-Government: A Framework, Proceedings of 2nd European Conference on E-government, St Catherine's College Oxford 2002, United Kingdom, pp. 383-390.

Tambouris, E. (2001). "An integrated platform for realising online one-stop government: The egovernment project", Dexa (ed.), in: 12th International Workshop on Database and Expert Systems Applications, 03 - September, Munich, Germany, IEEE, pp. 0359.

UNDP. (2001). *E-Government: Consideration for Arab States*.

UNPAN. (2005). Global e-Government Readiness Report 2005:

- from e-Government to e inclusion, available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>
- UNPAN. (2011). UNeGov.net, available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan041305.pdf>
- Weerakkody, V. and Dhillon, G. (2008). "Moving from E-Government to TGovernment", *International Journal of Electronic Government Research*, vol. 4, pp. 116.
- Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2011). Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the British and Dutch public sector. *Government Information Quarterly*, 28(3), 320–328. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.010>
- World Bank (2010), Definition of E-Government, available at: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- Yildiz, M. (2007). "E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward", *Government Information Quarterly*, vol. 24, pp. 646-665.
- Young-Jin, S. and Seang-Tae, K. (2007). "E-Government concepts, measures and best practices", in Al-Hakim, L. ed., *Global e-government: Theory, applications and benchmarking*, Global-E-Government, pp. 340-369.
- Zaidi, Syed Faizan Hussain. (2017). *E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service*, School of Computing and Digital Media London Metropolitan University London, United Kingdom.

BAB 8

EVALUASI KINERJA

Oleh Dewi Sulfa Saguni

8.1 Pendahuluan

Evaluasi kinerja adalah sebuah konsep yang telah menjadi pusat perhatian dalam berbagai bidang, mulai dari dunia bisnis hingga sektor pendidikan dan pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya kompleksitas organisasi dan tuntutan untuk mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi, penting bagi para pemangku kepentingan untuk secara teratur mengevaluasi kinerja mereka untuk memastikan bahwa sumber daya diarahkan dengan tepat dan hasil yang diinginkan tercapai.

Dalam konteks bisnis, evaluasi kinerja merupakan proses sistematis untuk menilai pencapaian tujuan organisasi dan individu. Ini melibatkan pengukuran, analisis, dan interpretasi data kinerja untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan dasar untuk perbaikan yang berkelanjutan. Sementara dalam dunia pendidikan, evaluasi kinerja memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas program pembelajaran, kualitas pengajaran, dan pencapaian peserta didik.

Pentingnya evaluasi kinerja tidak hanya terletak pada pengukuran hasil akhir, tetapi juga pada proses yang mendorong pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan. Dengan memahami prinsip-prinsip dasar evaluasi kinerja dan menerapkannya secara efektif, organisasi dan individu dapat meningkatkan kinerja mereka, mencapai tujuan yang ditetapkan, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terus berubah.

Dengan demikian, bab ini akan memberikan landasan yang kokoh bagi pembaca untuk memahami esensi evaluasi kinerja serta strategi yang dapat mereka terapkan dalam

konteks masing-masing organisasi atau lingkungan kerja. Semoga pembahasan dalam bab ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi para praktisi, akademisi, dan pemimpin organisasi dalam upaya mereka untuk mencapai kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

8.2 Konsep Dasar Evaluasi Kinerja

8.2.1 Pengertian Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja dapat didefinisikan sebagai proses evaluasi terstruktur dan sistematis yang dilakukan untuk menilai pencapaian tujuan, hasil kerja, dan kontribusi individu, tim, atau organisasi dalam konteks yang telah ditentukan. Evaluasi kinerja bukan hanya tentang pengukuran hasil akhir, tetapi juga melibatkan pengamatan terhadap proses, perilaku, dan kualitas pelaksanaan tugas atau tanggung jawab yang dimiliki.

Menurut Bacal, evaluasi kinerja adalah proses yang dirancang untuk mengevaluasi bagaimana seseorang melakukan pekerjaan mereka dalam hubungannya dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, serta membandingkan kinerja aktual dengan standar tersebut, (Naslen Merry Kulaleen, 2010).

Menurut Armstrong dan Baron, evaluasi kinerja adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi melalui identifikasi kebutuhan pelatihan, pengembangan, dan penilaian kinerja karyawan (Rismawati and Mattalata, 2018).

Sedang Menurut Siagian, evaluasi kinerja adalah proses penilaian dan pengukuran kinerja seseorang atau suatu unit kerja dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam definisinya, Siagian menekankan pada aspek penilaian dan pengukuran kinerja individu atau unit kerja dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini menggarisbawahi pentingnya evaluasi kinerja sebagai alat untuk menilai sejauh mana pencapaian tujuan dan efektivitas kinerja individu atau unit kerja tersebut (Kirana, Pd and Ratnasari, 2017).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Evaluasi kinerja merupakan proses penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu, tim, maupun organisasi secara keseluruhan. Dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur, evaluasi kinerja dapat menjadi alat yang efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan serta mendukung pengembangan dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

8.2.2 Komponen Evaluasi Kinerja

Komponen evaluasi kinerja meliputi tujuan dan sasaran, kriteria penilaian, metode evaluasi, pengumpulan data, analisis dan penilaian, feedback dan pembahasan, serta perencanaan pengembangan. Dengan memahami dan menerapkan komponen-komponen ini secara efektif, proses evaluasi kinerja dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja individu, tim, maupun organisasi secara keseluruhan.

8.3 Metode Evaluasi Kinerja

8.3.1 Metode Evaluasi Kinerja Berbasis Kuantitatif

Salah satu pendekatan yang umum digunakan adalah metode evaluasi kinerja berbasis kuantitatif, di mana penilaian dilakukan dengan menggunakan data numerik atau angka-angka yang dapat diukur secara objektif. Berikut adalah beberapa metode evaluasi kinerja berbasis kuantitatif yang sering digunakan dalam berbagai konteks organisasi (Yaniasih, 2020).

1. **Penilaian Berdasarkan Angka Kinerja:** Dalam metode ini, kinerja individu atau tim dinilai berdasarkan angka atau angka-angka yang dapat diukur secara konkret. Contohnya adalah pencapaian target penjualan, jumlah unit produksi yang diproduksi, atau jumlah kesalahan dalam sebuah proses.
2. **Penggunaan Key Performance Indicators (KPIs):** digunakan untuk mengukur sejauh mana individu atau tim mencapai tujuan-tujuan strategis organisasi. KPIs biasanya dinyatakan

dalam bentuk angka atau persentase yang dapat diukur secara kuantitatif.

3. Metode Ranking atau Peringkat: Dalam metode ini, individu atau tim diberi peringkat berdasarkan kinerja mereka dalam satu atau beberapa area tertentu. Peringkat ini dapat dinyatakan dalam bentuk skor numerik atau urutan peringkat relatif.
4. Penilaian Berdasarkan Skala Numerik: Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan skala numerik, misalnya dari skala 1 hingga 5, di mana angka yang lebih tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Skala ini memungkinkan penilaian yang lebih terperinci dan objektif.
5. Analisis Statistik: Metode evaluasi kinerja berbasis kuantitatif juga dapat melibatkan analisis statistik untuk mengidentifikasi pola atau tren dalam data kinerja, seperti regresi linier untuk memprediksi kinerja di masa depan atau analisis varians untuk membandingkan kinerja antara kelompok atau periode waktu tertentu.

8.3.2 Metode Evaluasi Kinerja Berbasis Kualitatif

Metode evaluasi kinerja berbasis kualitatif merupakan pendekatan yang menggunakan penilaian subjektif untuk mengevaluasi kinerja individu, tim, atau organisasi. Dalam metode ini, penilaian didasarkan pada pengamatan langsung, wawancara, dan evaluasi kompetensi yang lebih mendalam, daripada hanya mengandalkan data kuantitatif. Berikut adalah beberapa metode evaluasi kinerja berbasis kualitatif yang sering digunakan dalam berbagai konteks organisasi (Muttaqijn, Purnawan and Budi, 2023).

1. Penilaian oleh Atasan Langsung: Dalam metode ini, atasan langsung melakukan penilaian terhadap kinerja bawahan berdasarkan pengamatan langsung selama periode tertentu. Atasan memberikan penilaian tentang berbagai aspek kinerja seperti kualitas kerja, inisiatif, kemampuan beradaptasi, dan perilaku dalam bekerja.
2. Penilaian oleh Rekan Kerja (Peer Assessment): Metode ini melibatkan penilaian kinerja oleh rekan kerja sebaya atau sesama tim. Rekan kerja memberikan masukan tentang

- kinerja individu berdasarkan pengalaman kerja bersama dan interaksi sehari-hari. Penilaian oleh rekan kerja dapat memberikan perspektif yang berbeda dan lebih holistik tentang kinerja individu.
3. Wawancara Evaluasi: metode di mana individu yang dievaluasi diwawancarai oleh atasan atau pihak evaluasi lainnya untuk mendiskusikan kinerja mereka. Wawancara ini dapat mencakup diskusi tentang pencapaian, tantangan yang dihadapi, serta rencana pengembangan ke depan.
 4. Pengamatan Langsung: metode di mana evaluator secara aktif mengamati individu saat bekerja atau dalam situasi tertentu. Pengamatan ini memungkinkan evaluator untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang keterampilan, perilaku, dan interaksi individu dalam konteks kerja sehari-hari.
 5. Analisis Kasus atau Studi: Metode ini melibatkan analisis kasus atau studi untuk mengevaluasi kinerja individu atau tim dalam situasi-situasi tertentu. Kasus-kasus atau studi-studi ini dapat memberikan gambaran tentang kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas atau menangani masalah yang kompleks.

8.4 Penentuan Kriteria Evaluasi

8.4.1 Kriteria Kinerja Individual

Kriteria kinerja individual adalah standar atau parameter yang digunakan untuk menilai kinerja seorang individu dalam konteks pekerjaannya. Kriteria ini membantu dalam mengukur sejauh mana individu telah mencapai tujuan dan harapan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Ishak, Maolani and Engkus, 2017).

1. Kualitas Kerja: merujuk pada tingkat ketepatan, keakuratan, dan keunggulan dalam hasil kerja individu. Ini mencakup aspek-aspek seperti kepuasan pelanggan, keandalan produk atau layanan, dan kesesuaian dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Produktivitas: mengukur seberapa efisien individu dalam menyelesaikan tugas atau proyek yang diberikan. Ini dapat

dinyatakan dalam jumlah pekerjaan yang diselesaikan, volume produksi, atau hasil lain yang relevan dengan tujuan kerja individu.

3. Inisiatif: mengacu pada kemampuan individu untuk mengambil tindakan atau mengambil tanggung jawab tanpa perlu diberi instruksi langsung. Individu yang memiliki inisiatif tinggi cenderung lebih proaktif dalam menyelesaikan tugas dan mencari solusi atas masalah yang timbul.
4. Kerjasama dan Kolaborasi: Kemampuan untuk bekerja sama dan berkolaborasi dengan orang lain adalah kriteria penting dalam kinerja individu, terutama dalam lingkungan kerja yang timbal balik. Hal ini mencakup kemampuan untuk berbagi informasi, mendukung rekan kerja, dan berkontribusi secara positif dalam tim.
5. Kepemimpinan: Bagi individu yang memiliki peran kepemimpinan, kriteria ini mengukur kemampuan mereka dalam mengarahkan, memotivasi, dan menginspirasi orang lain. Hal ini mencakup kemampuan untuk membuat keputusan yang tepat, mengelola konflik, dan memberikan arahan yang jelas kepada tim.
6. Kemampuan Beradaptasi: Dalam lingkungan kerja yang terus berubah, kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif menjadi kriteria kinerja yang penting. Ini mencakup kemampuan untuk belajar hal baru, mengatasi tantangan, dan berubah sesuai dengan kebutuhan organisasi.
7. Ketepatan Waktu: mengukur sejauh mana individu dapat menyelesaikan tugas atau proyek sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Individu yang dapat mengelola waktu dengan baik cenderung lebih efektif dalam memenuhi tenggat waktu.

8.4.2 Kriteria Kinerja Organisasi

Kriteria kinerja organisasi adalah parameter atau standar yang digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan dan kinerja keseluruhan sebuah organisasi. Pentingnya Kriteria Kinerja Organisasi yaitu membantu organisasi menilai pencapaian

tujuan dan sasaran mereka; memberikan pandangan menyeluruh tentang kinerja organisasi dan area-area yang perlu diperbaiki; memfasilitasi pengambilan keputusan yang informasional dan strategis; menyediakan dasar untuk perencanaan strategis dan pengembangan organisasi.

8.5 Alat dan Instrumen Evaluasi Kinerja

8.5.1 Skala Penilaian

Skala penilaian kinerja adalah alat yang digunakan dalam proses evaluasi kinerja untuk mengukur dan menilai kinerja individu, tim, atau organisasi. Dalam materi ini, kita akan membahas tentang jenis-jenis skala penilaian kinerja yang umum digunakan dan pentingnya pemilihan skala yang sesuai untuk memastikan evaluasi yang akurat dan objektif. Adapun jenis-jenis skala penilaian kinerja:

1. Skala numerik: jenis skala penilaian yang paling umum digunakan, di mana responden memberikan nilai numerik untuk menilai kinerja individu atau unit kerja. Contoh dari skala ini adalah 1 hingga 5 atau 1 hingga 10, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik.
2. Skala likert: kala penilaian yang menggunakan pernyataan aksioma sebagai indikator kinerja. Responden diminta untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut, biasanya dalam rentang lima pilihan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.
3. Skala grafis atau visual: menggunakan representasi grafis seperti grafik atau diagram untuk menunjukkan kinerja individu atau tim. Responden diminta untuk menandai atau memberi skor pada grafik sesuai dengan tingkat kinerja yang mereka nilai.
4. Skala verbal: menggunakan deskripsi verbal sebagai indikator kinerja. Responden diminta untuk memilih deskripsi yang paling sesuai dengan kinerja individu atau unit kerja, misalnya sangat buruk, buruk, cukup, baik, sangat baik.

5. Skala berbentuk tabel: skala penilaian yang disajikan dalam bentuk tabel, di mana responden diminta untuk memilih opsi yang paling sesuai dengan kinerja yang dievaluasi.

Pentingnya pemilihan skala penilaian yang sesuai yaitu objektivitas, pemilihan skala yang sesuai membantu memastikan objektivitas dalam evaluasi kinerja. Realibilitas, skala penilaian yang baik dapat meningkatkan realibilitas hasil evaluasi dengan memberikan ukuran yang konsisten terhadap kinerja individu atau unit kerja. Validitas, skala penilaian yang valid dapat mengukur secara akurat apa yang seharusnya diukur dalam konteks evaluasi kinerja. (Rustiawan *et al.*, 2023)

8.5.2 Survei Kepuasan Kerja

Survei kepuasan kerja adalah alat penting dalam manajemen sumber daya manusia yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, motivasi, dan persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja dan kondisi kerja mereka.

Pentingnya survei kepuasan kerja yaitu membantu organisasi untuk memahami sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan, lingkungan kerja, dan kebijakan organisasi. Ini memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi motivasi dan retensi karyawan; membantu dalam mendeteksi masalah-masalah yang mungkin terjadi di tempat kerja, seperti konflik interpersonal, kelebihan beban kerja, kurangnya dukungan dari manajemen, atau kurangnya kesempatan untuk pengembangan karir; Dengan mengetahui area-area di mana karyawan merasa tidak puas, organisasi dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kondisi kerja dan memotivasi karyawan; Hasil survei kepuasan kerja memberikan data empiris yang dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan strategis terkait dengan pengembangan organisasi, kebijakan sumber daya manusia, dan perbaikan lingkungan kerja. (Sunarta, 2019)

Langkah-langkah melakukan survei kepuasan kerja, (Sutanto and Gunawan, 2013):

1. Perencanaan survei: Tentukan tujuan survei, populasi yang akan disurvei, dan metode pengumpulan data yang akan

- digunakan. Pastikan bahwa pertanyaan survei mencakup berbagai aspek kepuasan kerja yang relevan.
2. Desain survei: Rancang kuesioner survei dengan pertanyaan yang jelas, terstruktur, dan relevan. Pastikan bahwa pertanyaan mencakup berbagai aspek kepuasan kerja seperti lingkungan kerja, kompensasi, pengembangan karir, dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan.
 3. Pelaksanaan survei: Lakukan survei kepada karyawan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pastikan untuk memberikan informasi tentang tujuan survei dan jaminan kerahasiaan kepada responden.
 4. Analisis data: Analisis data survei untuk mengidentifikasi tren dan pola-pola dalam tanggapan karyawan. Gunakan metode statistik jika diperlukan untuk menganalisis data secara lebih mendalam.
 5. Pelaporan dan tindak lanjut: Sajikan hasil survei secara jelas dan komprehensif kepada manajemen. Identifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan buat rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dengan melakukan survei secara berkala dan mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan hasil survei, organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, produktivitas, dan kinerja keseluruhan.

8.6 Proses Evaluasi Kinerja

8.6.1 Perencanaan Evaluasi

Perencanaan evaluasi merupakan tahapan awal dan penting dalam proses evaluasi kinerja. Melalui perencanaan yang baik, kita dapat menetapkan tujuan, metode, sasaran, dan langkah-langkah yang akan diambil selama proses evaluasi. Aspek penting dalam perencanaan evaluasi yaitu: (Tias, 2017)

1. Penetapan tujuan evaluasi: Tahap awal dalam perencanaan evaluasi adalah menetapkan tujuan yang jelas dan spesifik dari evaluasi tersebut. Tujuan evaluasi haruslah terkait erat dengan tujuan organisasi atau unit kerja, serta dapat

memberikan arah dan panduan bagi proses evaluasi yang akan dilakukan.

2. Identifikasi sasaran evaluasi: Sasaran evaluasi merupakan individu, tim, atau unit kerja yang akan dievaluasi. Identifikasi sasaran evaluasi haruslah dilakukan dengan cermat, berdasarkan relevansi dengan tujuan evaluasi dan kebutuhan organisasi.
3. Pemilihan metode evaluasi: Setelah tujuan dan sasaran evaluasi ditetapkan, langkah selanjutnya adalah memilih metode evaluasi yang sesuai. Metode evaluasi dapat beragam, mulai dari penilaian oleh atasan langsung, penilaian oleh rekan kerja, wawancara evaluasi, hingga penggunaan alat evaluasi khusus.
4. Penetapan kriteria evaluasi: Kriteria evaluasi merupakan standar atau parameter yang digunakan untuk menilai kinerja individu atau unit kerja. Penetapan kriteria evaluasi harus memperhatikan kejelasan, keterukuran, dan relevansi dengan tujuan evaluasi yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Pengumpulan data: Tahap pengumpulan data melibatkan pengumpulan informasi yang relevan untuk menilai kinerja individu atau unit kerja. Data dapat diperoleh melalui observasi, wawancara, survei, atau analisis dokumen.
6. Perencanaan jadwal evaluasi: Penentuan jadwal evaluasi merupakan langkah penting dalam perencanaan evaluasi. Perencanaan jadwal harus memperhitungkan waktu yang tepat untuk melaksanakan evaluasi, termasuk waktu yang diperlukan untuk persiapan, pelaksanaan, dan analisis hasil evaluasi.
7. Pengembangan instrumen evaluasi: Instrumen evaluasi seperti formulir penilaian, kuesioner, atau panduan wawancara perlu dikembangkan sesuai dengan tujuan evaluasi dan metode yang telah dipilih. Instrumen evaluasi yang baik akan membantu dalam mengumpulkan data secara sistematis dan obyektif.

8.6.2 Pelaksanaan Evaluasi

Pelaksanaan evaluasi kinerja meliputi:

1. Keterlibatan pihak terkait: pelaksanaan evaluasi kinerja memerlukan keterlibatan pihak terkait seperti atasan langsung, rekan kerja, dan individu yang dievaluasi. Semua pihak harus terlibat secara aktif dalam proses evaluasi untuk memastikan objektivitas dan akuntabilitas.
2. Konsistensi dan transparansi: Penting untuk menjaga konsistensi dan transparansi dalam pelaksanaan evaluasi kinerja. Prosedur evaluasi harus diterapkan secara konsisten untuk semua individu atau unit kerja, dan proses evaluasi serta kriteria penilaian haruslah transparan bagi semua pihak yang terlibat.
3. Kesempatan untuk pengembangan: pelaksanaan evaluasi kinerja harus memberikan kesempatan untuk pengembangan dan pertumbuhan bagi individu atau tim yang dievaluasi. Hasil evaluasi harus digunakan sebagai dasar untuk merencanakan program pengembangan atau pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan yang diidentifikasi.
4. Pemantauan dan evaluasi: Setelah pelaksanaan, evaluasi kinerja juga perlu dipantau secara berkala untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemantauan dan evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas evaluasi kinerja di masa mendatang.

Pelaksanaan evaluasi kinerja melibatkan serangkaian langkah-langkah yang meliputi perencanaan, pengumpulan data, analisis, pemberian feedback, dan implementasi. Dengan memperhatikan langkah-langkah tersebut dan menerapkan proses evaluasi kinerja dengan baik, organisasi dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia mereka dan mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. (Abdullah, 2014)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014) 'Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan', *Yogyakarta: Aswaja Pressindo*, p. 52.
- Ishak, D., Maolani, D.Y. and Engkus, E. (2017) 'Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 7(2), pp. 101–120.
- Kirana, K.C., Pd, S. and Ratnasari, R.T. (2017) 'Evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM)'. Gosyen Publishing, Sleman Yogyakarta.
- Muttaqijn, M.I., Purnawan, R.T. and Budi, A. (2023) 'Penerapan sistem evaluasi kinerja karyawan berbasis management by objective', in *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, pp. 458–461.
- Naslen Merry Kulaleen (2010) 'Evaluasi Kinerja Aparatur Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Burasa Kerja Online (BKOL)', *Digital library - Perpustakaan Pusat Unikom - Knowledge Center*, pp. 41–41. Available at: <https://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-naslenmerr-22693>.
- Rismawati, S.E. and Mattalata, S.E. (2018) *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebes Media Perkasa.
- Rustiawan, I. *et al.* (2023) 'Teknik Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Behaviour Anchor Rating Scale dalam Pemeringkatan Karyawan Terbaik', *Jurnal Krisnadana*, 2(3), pp. 403–411.
- Sunarta, S. (2019) 'Pentingnya kepuasan kerja', *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), pp. 63–75.
- Sutanto, E.M. and Gunawan, C. (2013) 'Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intentions', *Jurnal mitra ekonomi dan manajemen bisnis* [Preprint].
- Tias, I.D.W. (2017) 'ANALISIS PENILAIAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD UNTUK MENINGKATKAN PERFORMANCE

MANAGEMENT'. Universitas Widyatama.

Yaniasih, Y. (2020) 'Teori kritis terhadap analisis sitasi untuk kajian kuantitatif sains dan evaluasi kinerja riset', *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), pp. 127–141.

BAB 9

LAYANAN PUBLIK

Oleh Ade Putra Ode Amane

9.1 Pendahuluan

Layanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah kepada masyarakat. Administrasi publik merupakan proses pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Layanan publik dalam administrasi publik sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, dan menciptakan tatanan sosial yang lebih baik.

Berikut adalah beberapa aspek dan prinsip yang terkait dengan layanan publik dalam administrasi publik: (Amane, Syaickhu, *et al.*, 2023)

1. Keterbukaan (Transparansi). Administrasi publik harus transparan dalam menyediakan informasi kepada masyarakat. Keterbukaan ini mencakup akses informasi, pengungkapan kebijakan, dan pertanggungjawaban dalam penggunaan sumber daya public, (Salampessy *et al.*, 2023); (Mustanir, Sagen, *et al.*, 2023).
2. Pelayanan yang Merata (Equity). Layanan publik harus diselenggarakan secara adil dan merata, tanpa diskriminasi terhadap kelompok atau individu tertentu. Prinsip ini mencakup keadilan sosial dan distribusi layanan yang seimbang, (Hendrayady *et al.*, 2023); (Guampe, Rosidah, *et al.*, 2023).
3. Partisipasi Masyarakat. Administrasi publik harus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan perencanaan program. Partisipasi ini dapat meningkatkan akuntabilitas dan relevansi kebijakan, (Amane, Razak, *et al.*, 2023); (Sembiring *et al.*, 2023).
4. Efisiensi dan Efektivitas. Layanan publik harus diselenggarakan dengan efisien dan efektif. Efisiensi

berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang optimal, sedangkan efektivitas berkaitan dengan mencapai tujuan yang diinginkan, (Amane, Rahmawati, *et al.*, 2023); (Subagiyo *et al.*, 2023).

5. Kualitas Pelayanan. Administrasi publik harus berorientasi pada pelayanan yang berkualitas. Ini mencakup responsif terhadap kebutuhan masyarakat, kemudahan akses, dan peningkatan terus-menerus dalam pelayanan, (Hendrayady *et al.*, 2022); (Holle *et al.*, 2023).
6. Pertanggungjawaban (Accountability). Administrasi publik harus bertanggungjawab dalam pengelolaan sumber daya dan pencapaian tujuan. Pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat, (*Governance for Urban Services, Access, Participation, Accountability, and Transparency*, 2020).
7. Inovasi. Administrasi publik perlu terus menerapkan inovasi untuk meningkatkan efektivitas layanan dan menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, (Ausat *et al.*, 2023); (Guampe, Rosidah, *et al.*, 2023).
8. Keberlanjutan (Sustainability). Layanan publik harus berkelanjutan dalam jangka panjang, mempertimbangkan dampak lingkungan dan sosial, serta menjaga keseimbangan antara generasi saat ini dan masa depan, (Lee, 2023).

Layanan publik dalam administrasi publik dapat mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, infrastruktur, dan lain sebagainya. Pengelolaan yang baik dari aspek-aspek tersebut akan berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

9.2 Pentingnya Layanan Publik dalam Administrasi Publik

Pentingnya layanan publik dalam administrasi publik dapat dijelaskan dari beberapa perspektif, yang semuanya bersifat krusial untuk keberhasilan dan keberlanjutan pemerintahan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa

layanan publik memegang peranan penting: (Luturmas *et al.*, 2023); (Zahari *et al.*, 2023); (Amane, Rahmawati, *et al.*, 2023); (Alaslan *et al.*, 2023)

1. Pelayanan kepada Masyarakat. Layanan publik adalah cara utama pemerintah memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Ini mencakup pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, dan berbagai kebutuhan dasar lainnya.
2. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. Layanan publik yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik, pendidikan yang berkualitas, dan infrastruktur yang memadai dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kehidupan yang lebih baik.
3. Menyediakan Keamanan dan Perlindungan. Layanan publik di bidang keamanan dan penegakan hukum membantu menciptakan lingkungan yang aman dan melindungi warga dari ancaman internal maupun eksternal.
4. Mendorong Partisipasi Masyarakat. Layanan publik yang baik mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Ini memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama.
5. Mengurangi Ketidaksetaraan. Layanan publik yang merata dapat membantu mengurangi ketidaksetaraan dalam masyarakat dengan memberikan akses yang setara terhadap pendidikan, kesehatan, dan peluang lainnya. Ini berkontribusi pada pembangunan sosial yang inklusif.
6. Meningkatkan Kualitas Hidup. Pemerintah melalui layanan publik dapat menciptakan kondisi yang mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat. Ini mencakup fasilitas umum, kebersihan lingkungan, dan berbagai aspek lain yang memengaruhi kehidupan sehari-hari.
7. Menjaga Ketertiban Sosial. Layanan publik dalam bidang keamanan, peradilan, dan penegakan hukum berperan penting dalam menjaga ketertiban sosial. Ini menciptakan lingkungan di mana masyarakat dapat hidup dan berinteraksi dengan aman.

8. Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan. Layanan publik juga memiliki peran dalam mencapai pembangunan berkelanjutan. Ini termasuk upaya untuk melindungi lingkungan, mengelola sumber daya secara berkelanjutan, dan mempromosikan pembangunan ekonomi yang inklusif.

Pentingnya layanan publik dalam administrasi publik mencerminkan esensi dari tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, menciptakan kondisi yang mendukung perkembangan, dan menjaga keseimbangan serta ketertiban dalam suatu negara.

9.3 Implementasi Layanan Publik

Implementasi layanan publik melibatkan serangkaian langkah dan proses untuk menjalankan kebijakan pemerintah dan menyediakan layanan yang efektif kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa tahap umum dalam implementasi layanan publik: (Holle *et al.*, 2023); (Mustanir, Yuyun Alfasius Tobondo, *et al.*, 2023); (Guampe, Kundhani, *et al.*, 2023)(Amane, Zaman, *et al.*, 2023); (Amane, Razak, *et al.*, 2023)

1. Perencanaan.
 - a. Identifikasi Kebutuhan. Analisis kebutuhan masyarakat untuk menentukan jenis layanan yang diperlukan.
 - b. Penyusunan Kebijakan. Pengembangan kebijakan yang mendukung penyediaan layanan publik.
 - c. Penyusunan Rencana. Pembuatan rencana implementasi yang mencakup sumber daya, anggaran, dan jadwal pelaksanaan.
2. Perancangan.
 - a. Desain Program. Menentukan struktur dan format layanan yang akan disediakan.
 - b. Identifikasi Agen Pelaksana. Menetapkan lembaga atau departemen yang bertanggung jawab atas implementasi.
3. Pelaksanaan
 - a. Mobilisasi Sumber Daya. Merealisasikan alokasi sumber daya seperti anggaran, personil, dan fasilitas.

- b. Pelatihan Personil. Memastikan bahwa staf yang terlibat memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
 - c. Pelaksanaan Program. Menjalankan program layanan publik sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- 4. Monitoring dan Evaluasi
 - a. Pemantauan Pelaksanaan. Memantau kinerja program secara berkala untuk memastikan sesuai dengan rencana.
 - b. Evaluasi Dampak. Menilai dampak program terhadap masyarakat dan menentukan apakah tujuan telah tercapai.
 - c. Pengumpulan Data. Mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif untuk menilai efektivitas dan efisiensi.
- 5. Pengembangan Kapasitas
 - a. Pelatihan dan Pengembangan. Menyediakan pelatihan tambahan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf.
 - b. Peningkatan Sistem. Mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam sistem implementasi.
- 6. Komunikasi dan Partisipasi Masyarakat
 - a. Informasi Publik: Menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang layanan yang disediakan dan cara mengaksesnya.
 - b. Partisipasi Masyarakat: Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penilaian program.
- 7. Perbaikan Berkelanjutan
 - a. Umpan Balik dan Koreksi: Menggunakan umpan balik dari masyarakat dan evaluasi untuk melakukan koreksi dan perbaikan berkelanjutan.
 - b. Inovasi dan Pengembangan: Mencari cara baru untuk meningkatkan layanan publik dan menjawab perubahan kebutuhan masyarakat.
- 8. Pertanggungjawaban
 - a. Akuntabilitas: Menetapkan sistem pertanggungjawaban untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana dan anggaran.

- b. Pelaporan: Menyusun laporan secara teratur untuk memberikan informasi kepada publik dan pihak terkait.

Implementasi layanan publik memerlukan kerjasama lintas sektor dan pendekatan yang holistik untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat sambil mempertahankan efisiensi dan efektivitas operasional.

9.4 Peran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Layanan Publik

Pemerintah memegang peran kunci dalam penyelenggaraan layanan publik, dan tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek. Berikut adalah beberapa peran penting pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik: (Jacob *et al.*, 2019); (Mustanir, Salampessy, *et al.*, 2023); (Cuffey, Newby and Smith, 2023);

1. Perencanaan dan Kebijakan
 - a. Perencanaan Strategis. Pemerintah bertanggung jawab untuk merumuskan rencana strategis jangka panjang yang mencakup kebijakan dan prioritas dalam penyelenggaraan layanan publik.
 - b. Pembuatan Kebijakan. Pemerintah mengembangkan kebijakan yang mengatur berbagai aspek layanan publik, termasuk aksesibilitas, mutu, dan ketersediaan.
2. Pendanaan dan Anggaran
 - a. Alokasi Sumber Daya: Pemerintah menentukan alokasi anggaran untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik. Ini melibatkan penentuan dana untuk berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lainnya.
 - b. Pengawasan Keuangan: Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan penggunaan dana publik dengan efisien dan akuntabel.
3. Pengaturan dan Pengawasan
 - a. Pembuatan Peraturan: Pemerintah membuat peraturan dan regulasi yang mengatur penyelenggaraan layanan

publik, termasuk standar mutu dan prosedur operasional.

- b. Pengawasan Kinerja: Pemerintah memantau dan mengevaluasi kinerja penyedia layanan untuk memastikan bahwa mereka mematuhi standar dan memberikan layanan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
4. Penyediaan Infrastruktur
 - a. Pembangunan Infrastruktur: Pemerintah berperan dalam pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur yang mendukung penyelenggaraan layanan publik, seperti jalan, jembatan, transportasi publik, dan lainnya.
 - b. Fasilitas dan Peralatan: Pemerintah menyediakan fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk penyelenggaraan layanan, termasuk rumah sakit, sekolah, dan kantor pelayanan publik.
5. Pemberdayaan Masyarakat
 - a. Partisipasi Publik: Pemerintah mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait layanan publik melalui forum, konsultasi, dan mekanisme partisipasi lainnya.
 - b. Pemberdayaan Masyarakat: Pemerintah bekerja untuk memberdayakan masyarakat agar dapat lebih aktif dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik.
6. Pendidikan dan Pelatihan
 - a. Pendidikan Karyawan Publik: Pemerintah menyediakan pelatihan dan pengembangan karyawan publik untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien.
 - b. Pendidikan Masyarakat: Pemerintah juga terlibat dalam memberikan informasi dan pendidikan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan publik yang tersedia.
7. Krisis dan Darurat

Penanggulangan Bencana: Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan layanan publik selama krisis dan bencana, termasuk penanggulangan bencana alam, pengungsi, dan layanan kesehatan darurat.

8. Pertanggungjawaban dan Transparansi

- a. Akuntabilitas: Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa penyedia layanan publik bertindak secara akuntabel dan memenuhi kewajiban mereka.
- b. Transparansi: Pemerintah harus transparan dalam menyediakan informasi terkait dengan kebijakan, anggaran, dan kinerja layanan publik.

Peran pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik mencerminkan tanggung jawabnya untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, adil, dan merata bagi seluruh masyarakat.

9.5 Model Implementasi Layanan Publik

Implementasi layanan publik melibatkan penggunaan model atau pendekatan tertentu untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa model implementasi layanan publik yang umum digunakan: (Atkinson, 2019); (Salampeppy *et al.*, 2023); (Sembiring *et al.*, 2023); (Guampe, Kundhani, *et al.*, 2023); (Qoiri *et al.*, 2023)

1. Model Birokrasi. Dalam model ini, penyelenggaraan layanan publik didasarkan pada struktur birokratik yang terorganisir. Keputusan dibuat oleh pejabat tingkat tinggi dan diimplementasikan oleh tingkatan yang lebih rendah dalam hierarki. Model ini fokus pada administrasi dan standar prosedur operasional.
2. Model Pengelolaan Kinerja. Model ini menekankan pengukuran kinerja dan pencapaian target. Tujuannya adalah menciptakan sistem pengelolaan berbasis hasil yang fokus pada pencapaian tujuan dan peningkatan kinerja. Evaluasi kinerja secara berkala digunakan untuk membuat keputusan dan perbaikan.
3. Model Kemitraan dan Partisipasi Masyarakat. Dalam model ini, pemerintah bekerja sama dengan sektor swasta, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat untuk menyelenggarakan layanan. Kemitraan ini dapat mencakup

- pendanaan bersama, perencanaan bersama, dan implementasi proyek bersama antara pemerintah dan sektor lainnya.
4. Model Pasar atau Outsourcing. Pemerintah mengontrak pihak swasta untuk menyelenggarakan dan mengelola layanan publik tertentu. Prinsip pasar dan persaingan digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan.
 5. Model Komunitas Lokal. Model ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat lokal dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik. Pemerintah memberdayakan masyarakat untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah di tingkat lokal.
 6. Model Inovasi dan Teknologi. Pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Ini mencakup penggunaan sistem informasi, aplikasi mobile, dan solusi teknologi lainnya untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.
 7. Model Berbasis Hak atau Kewajiban. Penekanan pada hak dan kewajiban masyarakat serta penyedia layanan. Pemerintah bertindak sebagai pemegang tanggung jawab untuk memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi dan penyedia layanan memenuhi kewajibannya.
 8. Model Desentralisasi. Desentralisasi pemerintahan dengan memberikan tanggung jawab dan keputusan kepada tingkat pemerintahan yang lebih rendah, seperti pemerintah daerah atau lokal. Model ini meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas terhadap kebutuhan setempat.
 9. Model Pemerintahan Elektronik (E-Government). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan secara online. Ini termasuk pelayanan online, penggunaan sistem e-procurement, dan e-government lainnya untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan.
 10. Model Berbasis Kualitas. Fokus pada penyediaan layanan berkualitas dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dan umpan

balik digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan penyelenggaraan layanan.

Setiap model implementasi layanan publik memiliki kelebihan dan kelemahan tertentu, dan pilihan model dapat bergantung pada konteks, kebutuhan masyarakat, dan tujuan pemerintah. Kombinasi atau adaptasi beberapa model juga mungkin diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal.

9.6 Evaluasi dan Pengukuran Kinerja Layanan Publik

Evaluasi dan pengukuran kinerja layanan publik adalah proses penting untuk menilai sejauh mana layanan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa aspek dan langkah yang terkait dengan evaluasi dan pengukuran kinerja layanan publik: (Bernardelli, Dollery and Kortt, 2021); (Mustanir, Yuyun Alfasiyus Tobondo, *et al.*, 2023); (Holle *et al.*, 2023)(Alaslan *et al.*, 2023)

1. Penetapan Tujuan dan Indikator Kinerja:
 - a. Menetapkan tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatasan waktu (SMART), (Syed *et al.*, 2022); (López-Pérez, Reyes-García and López-Sanz, 2023).
 - b. Mengidentifikasi indikator kinerja yang akan digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan tersebut.
2. Pengumpulan Data
 - a. Mengumpulkan data yang relevan dan akurat terkait dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan.
 - b. Memastikan metode pengumpulan data sesuai dengan tujuan evaluasi dan ketersediaan sumber daya.
3. Analisis Kualitatif dan Kuantitatif
 - a. Melakukan analisis kualitatif untuk memahami dampak layanan publik terhadap masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

- b. Melakukan analisis kuantitatif untuk mengukur pencapaian tujuan dan mengidentifikasi tren kinerja dari waktu ke waktu.
- 4. Penilaian Kepuasan Pelanggan
 - a. Melakukan survei atau wawancara untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan publik.
 - b. Menggunakan umpan balik pelanggan sebagai informasi penting untuk perbaikan dan peningkatan layanan.
- 5. Pengukuran Efisiensi dan Efektivitas
 - a. Mengukur efisiensi operasional dengan membandingkan input dan output layanan.
 - b. Mengukur efektivitas dengan menilai sejauh mana tujuan yang ditetapkan telah tercapai.
- 6. Evaluasi Kebijakan dan Program
 - a. Menilai kebijakan dan program yang mendukung penyelenggaraan layanan publik.
 - b. Mengevaluasi dampak dan relevansi kebijakan terhadap pencapaian tujuan.
- 7. Pemantauan Akuntabilitas dan Transparansi
 - a. Memastikan akuntabilitas pemerintah dan penyedia layanan melalui pengungkapan informasi dan laporan kinerja.
 - b. Memastikan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan layanan publik.
- 8. Benchmarking
 - a. Membandingkan kinerja layanan publik dengan standar atau benchmark industri atau internasional, (Cheung, Davies and Trück, 2016).
 - b. Mengidentifikasi praktik terbaik dan pelajaran yang dapat dipetik untuk perbaikan.
- 9. Umpan Balik dan Perbaikan Berkelanjutan
 - a. Menggunakan hasil evaluasi untuk memberikan umpan balik kepada penyelenggara layanan dan pemerintah.
 - b. Mengidentifikasi area di mana perbaikan atau perubahan diperlukan untuk meningkatkan kinerja layanan publik.

10. Pelaporan dan Komunikasi Hasil

- a. Menyusun laporan evaluasi yang merinci temuan, rekomendasi, dan pencapaian kinerja.
- b. Mengkomunikasikan hasil evaluasi kepada masyarakat, pemangku kepentingan, dan pihak terkait lainnya.

Evaluasi dan pengukuran kinerja layanan publik membantu pemerintah dan penyedia layanan untuk membuat keputusan informasi, meningkatkan efektivitas operasional, dan memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Proses ini juga memungkinkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

9.7 Pemahaman Terhadap Layanan Publik dalam Administrasi Publik

Pemahaman terhadap layanan publik dalam administrasi publik mencakup pengetahuan dan pengakuan terhadap peran penting layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan pemerintah. Berikut adalah beberapa aspek penting pemahaman terhadap layanan publik dalam konteks administrasi publik: (Ramadhani *et al.*, 2022); (Cohen *et al.*, 2022); (Peeters and Widlak, 2023); (Amane, Lopulalan, *et al.*, 2023); (Sembiring *et al.*, 2023)

1. Fokus pada Kepuasan Masyarakat. Pemahaman terhadap layanan publik menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Pelayanan yang baik harus responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan berorientasi pada kepuasan mereka.
2. Transparansi dan Akuntabilitas. Pemahaman terhadap layanan publik melibatkan pengakuan akan pentingnya transparansi dalam menyediakan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana layanan diselenggarakan. Akuntabilitas juga menjadi fokus, dengan pemahaman bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan tersebut.

3. Partisipasi Masyarakat. Pemahaman terhadap layanan publik mencakup apresiasi terhadap peran partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, perencanaan, dan evaluasi layanan. Masyarakat dianggap sebagai mitra yang penting dalam perbaikan dan pengembangan layanan.
4. Pentingnya Kualitas Layanan. Pemahaman terhadap layanan publik mencakup kesadaran akan pentingnya kualitas dalam penyelenggaraan layanan. Layanan yang berkualitas tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek seperti etika, keadilan, dan tanggung jawab sosial.
5. Penggunaan Teknologi dan Inovasi. Pemahaman terhadap layanan publik mencakup pemahaman akan peran teknologi dan inovasi dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Penerapan teknologi dapat mencakup layanan online, integrasi sistem informasi, dan solusi pintar lainnya.
6. Desentralisasi dan Pemberdayaan Lokal. Pemahaman terhadap layanan publik mencakup pengakuan bahwa desentralisasi pemerintahan dapat meningkatkan pemberdayaan lokal. Pembuatan keputusan yang lebih terdekati dengan masyarakat dapat menghasilkan solusi yang lebih tepat dan responsif.
7. Pentingnya Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan. Pemahaman terhadap layanan publik menekankan pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Proses evaluasi membantu mengukur kinerja layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, sehingga layanan dapat terus ditingkatkan.
8. Keterlibatan Pihak Terkait. Pemahaman terhadap layanan publik mencakup pemahaman tentang peran berbagai pemangku kepentingan, termasuk pihak swasta, organisasi non-pemerintah, dan sektor masyarakat dalam penyelenggaraan layanan.
9. Sosial dan Lingkungan. Pemahaman terhadap layanan publik melibatkan kesadaran akan dampak sosial dan lingkungan dari penyelenggaraan layanan. Layanan yang

berkelanjutan dan memperhatikan dampaknya terhadap lingkungan dan masyarakat merupakan elemen penting.

10. Keseimbangan Antara Efisiensi dan Keadilan. Pemahaman terhadap layanan publik mencakup pemahaman bahwa efisiensi operasional tidak boleh dikorbankan untuk keadilan sosial. Penting untuk mencapai keseimbangan antara efisiensi dan pelayanan yang merata bagi seluruh masyarakat.

Pemahaman terhadap layanan publik dalam administrasi publik menciptakan dasar bagi penyelenggaraan layanan yang lebih baik dan mendukung pembangunan masyarakat yang lebih baik secara keseluruhan. Ini melibatkan kombinasi pengetahuan, nilai-nilai etika, dan kesadaran akan konteks sosial dan lingkungan di mana layanan tersebut diselenggarakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, R. T. F. A. *et al.* (2023) *Manajemen Sektor Publik. Pertama*. Edited by A. Yanto. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Amane, A. P. O., Zaman, W., *et al.* (2023) *BUKU AJAR DASAR-DASAR ILMU POLITIK. Pertama*. Edited by S. A. Laali. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Amane, A. P. O., Razak, M. R. R., *et al.* (2023) *ILMU POLITIK. Pertama*. Edited by A. Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Amane, A. P. O., Syaickhu, A., *et al.* (2023) *MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK. Pertama*. Edited by A. Riwayati. Gowa-Makassar: CV. Ayrada Mandiri.
- Amane, A. P. O., Lopulalan, D. L. Y., *et al.* (2023) *Pembangunan Politik. Pertama*. Edited by E. Damayanti. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Amane, A. P. O., Rahmawati, A., *et al.* (2023) *REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK. Pertama, NBER Working Papers. Pertama*. Edited by A. Hendrayady. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Atkinson, C. L. (2019) *Semiotic analysis and public policy: Connecting theory and practice, Semiotic Analysis and Public Policy: Connecting Theory and Practice*. Taylor and Francis. doi: 10.4324/9781351205993.
- Ausat, A. M. A. *et al.* (2023) *INOVASI: Sebuah Tinjauan Konsep Perilaku Inovatif. Pertama*. Edited by A. M. A. Ausat. Gowa-Makassar: CV. AYRADA MANDIRI.
- Bernardelli, L. V., Dollery, B. E. and Kortt, M. A. (2021) 'An empirical analysis of scale economies in administrative intensity in the paraná state local government system in Brazil', *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), pp. 1–14. doi: 10.3390/su13020591.
- Cheung, G., Davies, P. J. and Trück, S. (2016) 'Financing alternative energy projects: An examination of challenges and opportunities for local government', *Energy Policy*, 97, pp. 354–364. doi: 10.1016/j.enpol.2016.07.047.

- Cohen, N. *et al.* (2022) 'Varieties of welfare markets from a street-level perspective: Comparing long-term care services in Germany and Israel', *Public Administration Review*, 83(2), pp. 419–428. doi: 10.1111/puar.13549.
- Cuffey, J., Newby, K. and Smith, S. (2023) 'Social inequity in administrative burdens: Evidence from the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)', *Public Administration Review*. doi: 10.1111/puar.13701.
- Governance for Urban Services, Access, Participation, Accountability, and Transparency* (2020). doi: 10.1007/978-981-15-2973-3.
- Guampe, F. A., Kundhani, E. Y., *et al.* (2023) *KEBIJAKAN PUBLIK (DARI SEJARAH, TEORI, PROSES, DAN PRAKTEKNYA)*. Pertama. Edited by A. Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Guampe, F. A., Rosidah, *et al.* (2023) *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (PENERAPAN DI ERA INOVASI DIGITALISASI)*. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hendrayady, A. *et al.* (2022) *Pengantar Ilmu Administrasi Publik, Birokrasi Administrasi*.
- Hendrayady, A. *et al.* (2023) *Manajemen Pelayanan Publik*. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Holle, E. S. *et al.* (2023) *OTONOMI DAERAH*. Pertama. Edited by A. Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Jacob, D. W. *et al.* (2019) 'A review of the generic end-user adoption of e-government services', *International Review of Administrative Sciences*, 85(4), pp. 799–818. doi: 10.1177/0020852319861895.
- Lee, H. (2023) 'Strategic types, implementation, and capabilities: Sustainability policies of local governments', *Public Administration*. doi: 10.1111/padm.12917.
- López-Pérez, M. E., Reyes-García, M. E. and López-Sanz, M. E. (2023) 'Smart Mobility and Smart Climate: An Illustrative Case in Seville, Spain', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), p. 1404. doi: 10.3390/ijerph20021404.

- Luturmas, Y. *et al.* (2023) *Sistem Administrasi Negara*. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang: Get Press Indonesia.
- Mustanir, A., Yuyun Alfasiyus Tobondo, *et al.* (2023) *BIROKRASI INDONESIA*. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mustanir, A., Sagena, U., *et al.* (2023) *DASAR ILMU PEMERINTAHAN*. Pertama, *Mafy Media Literasi Indonesia*. Pertama. Edited by A. Asari. Solok.
- Mustanir, A., Salampessy, M., *et al.* (2023) *Sistem Keuangan Pemerintah*. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Peeters, R. and Widlak, A. C. (2023) 'Administrative exclusion in the infrastructure-level bureaucracy: The case of the Dutch daycare benefit scandal', *Public Administration Review*, 83(4), pp. 863–877. doi: 10.1111/puar.13615.
- Qoiri, M. N. *et al.* (2023) *Hukum Pemerintahan Desa*. Pertama, *Get Press Indonesia*. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang.
- Ramadhani, M. M. *et al.* (2022) *Pengantar Ilmu Politik*. Pertama. Edited by N. Rismawati. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Salampessy, M. *et al.* (2023) *KEBIJAKAN PUBLIK*. Pertama, *CV. Gita Lentera*. Pertama. Edited by Ukas. Padang.
- Sembiring, L. D. *et al.* (2023) *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Subagiyo, A. *et al.* (2023) *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK (Suatu Pengantar)*. Pertama. Edited by A. Hendrayady. Magelang: PT. ADIKARYA PRATAMA GLOBALINDO.
- Syed, A. S. *et al.* (2022) 'Making Cities Smarter—Optimization Problems for the IoT Enabled Smart City Development: A Mapping of Applications, Objectives, Constraints', *Sensors*, 22(12), p. 4380. doi: 10.3390/s22124380.
- Zahari, A. F. M. *et al.* (2023) *Reformasi Administrasi Publik*. Pertama. Edited by A. Yanto. Padang: Global Eksekutif Teknologi.

BIODATA PENULIS



Yudi Agusman, S.Sos., M.A.P.

Dosen Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Penulis lahir di Padang tanggal 18 Agustus 1988. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Administrasi Negara dan melanjutkan S2 pada Programstudi Admnistrasi Pembangunan.

BIODATA PENULIS



Murniati, S.Sos., M.Si

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhamadiyah Kendari

Penulis lahir Di Sulawesi Selatan tepatnya Di kabupaten Soppeng Liliraja (Jampu) tanggal 24 April 1980. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Kendari. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi dan melanjutkan Studi S2 pada Program Studi Administrasi Pembangunan dan saat ini sedang menempuh Pendidikan S3 pada Program Pasca Sarjana Universitas Halu Oleo.

Selain aktif mengajar penulis juga mendapat tugas tambahan sebagai sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Kendari (2017- sekarang).

BIODATA PENULIS



Nur Rohim Yunus

Dosen Bidang Hukum Tata Negara

Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Nur Rohim Yunus adalah santri alumni Pondok Modern Darussalam Gontor (1999) & ISID (2002). Meraih gelar Master of Law (LL.M) dari International Islamic University (IIU) Islamabad Pakistan (2009) dan Program Doktor (Ph.D) di GUU (Gosudarstvennyy Universitet Upravleniya) Moscow Russia (2022). Saat ini menjabat sebagai Direktur Eksekutif Pusat Studi Konstitusi dan Legislasi Nasional (POSKOLEGNAS) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Selain aktif juga dalam kegiatan organisasi seperti Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Russia sebagai dewan pakar, anggota APHAMK Jakarta, anggota Asosiasi Pengajar HTN-HAN Jakarta, anggota ADI (asosiasi Dosen Indonesia), anggota HISSI (Himpunan Ilmuwan dan Sarjana Syariah Indonesia), pembimbing MCC (Moot Court Community) UIN Jakarta.

BIODATA PENULIS



Jim Briand Kolianan, S.Sos., M.Si.

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana
Kupang

Penulis lahir di Kupang tanggal 20 Oktober 1987. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana Kupang. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Sosiologi FISIP UNDANA dan melanjutkan S2 pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana UNDANA.

BIODATA PENULIS



Dr. Maya Kasmita. S.STP.,M.AP

Dosen Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Makassar

Penulis lahir di Polewali Mandar tanggal 18 Agustus 1984. Penulis adalah dosen tetap pada program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Makassar. Menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Manajemen Aparatur Negara, melanjutkan S2 pada Jurusan Administrasi Publik dan melanjutkan S3 pada Jurusan Administrasi Publik.

Penulis menekuni bidang menulis pada tahun 2018 dengan memasukkan beberapa tulisan pada jurnal bereputasi Internasional dan Nasional. Penulis tertarik menekuni bidang menulis yang berawal dari penelitian dalam bidang Administrasi publik dan Administrasi Bisnis.

BIODATA PENULIS



Widyawati, S.A.P., M.A.P.

Dosen Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Penulis lahir di Majene, Sulawesi Barat pada tanggal 10 Agustus 1992. Mengawali karir pada tahun 2018 sebagai Dosen Luar Biasa (Dosen LB) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FIS Universitas Negeri Makassar. Sejak tahun 2021 Penulis terdaftar sebagai Dosen tetap Program Studi Administrasi Publik, FISIP USN Kolaka.

Pendidikan S1 diselesaikan di tahun 2015 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS, Universitas Negeri Makassar. Di tahun 2016 Penulis melanjutkan S2 di Universitas Padjadjaran pada Program Studi Administrasi Publik, dan selesai pada tahun 2018. Di tahun 2023, Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Doktorat (S3) pada Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin.

Selain aktif mengajar, penulis juga menyibukkan diri melaksanakan penelitian dan pengabdian. Hasil penelitian dan pengabdian penulis tuangkan dalam artikel ilmiah pada jurnal nasional dan Internasional. Selain itu, penulis juga mulai menyibukkan diri untuk berkontribusi dalam penulisan buku chapter.

BIODATA PENULIS



Dr. Joko Tri Nugraha, S.Sos., M.Si.

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

Penulis dilahirkan di Yogyakarta, 9 Juni 1981 adalah doktor administrasi publik serta dosen tetap di Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar. Penulis mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Jenderal Soedirman Jurusan Administrasi Negara tahun 2004. Gelar Master diperoleh pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi di Universitas Jenderal Soedirman tahun 2010. Gelar doktor pada Doktor Administrasi Publik Universitas Diponegoro tahun 2023. Mata kuliah yang diampu antara lain Statistika Sosial, Sistem Politik Indonesia, MPS Kuantitatif, Metode Penelitian Administrasi Negara, Manajemen Sumber Daya Manusia serta *E-Governance*. Fokus penelitiannya selama ini antara lain pada bidang reformasi birokrasi, manajemen pelayanan publik dan *e-government*. Buku yang pernah diterbitkan antara lain: (1) Metode Penelitian Sosial Kuantitatif; (2) Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi; (3) Manajemen Sumber Daya Manusia; (4) Demokrasi Di Tingkat Lokal: Perspektif Partisipasi Politik Masyarakat Pada Pemilihan Walikota; (5) *E-Government* Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori dan Perkembangannya; (6) Pelayanan Publik dan: (7) *E-Government*. Penulis dapat dihubungi melalui nomor 081327039155 dan melalui email jokotrinugraha@untidar.ac.id.

BIODATA PENULIS



Dewi Sulfa Saguni, S.Pd., M.A.P.

Dosen Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Penulis lahir di Bone tanggal 25 September 1997. Penulis adalah dosen Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar dan melanjutkan S2 pada program studi Ilmu Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Makassar. Penulis dapat dihubungi melalui email dewisulfa25@gmail.com , ds_saguni@usn.ac.id

BIODATA PENULIS



Ade Putra Ode Amane, S.Sos., M.Si

Dosen Program Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Luwuk

Lahir di Salati, 19 September 1985. Penulis merupakan anak ke-empat dari tujuh bersaudara dari pasangan bapak La Ode Amane Binti La Ode Tode dan Ibu Hj. Sitti Rahma Binti La Timbasa (Wa Unga). Istri bernama Sri Ayu Laali, S.Pd., M.Pd. Penulis merupakan dosen tetap pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk.

Menjabat sebagai Ketua Pusat Studi Kebijakan Publik dan Politik (PUSTAKA) Universitas Muhammadiyah Luwuk Periode 2021 – sekarang. Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Al-Islam Kemuhammadiyaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk Periode 2021 – 2025. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Periode 2017 – 2021 dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Periode 2017 – 2020 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk. Pendiri dan Pembina Yayasan Bakti Gemini Indonesia 2021 – Sekarang. Ketua DPD PA GMNI Sulawesi Tengah Periode 2021. Tergabung dalam penulisan buku antologi puisi, Book Chapter dan berbagai penelitian mitra dengan pihak Pemerintah maupun Pihak swasta. Penulis dapat dihubungi melalui:

what app	:	085395333301
Email	:	putrohade@gmail.com
		adeputra@unismuhluwuk.ac.id
Google Shcolar	:	7JLLxKMAAAAJ
SINTA ID	:	6681079
Scopus ID	:	57214108932
Web of Science	:	ABM-9152-2022
ResearcherID		
ORCID ID	:	https://orcid.org/0000-0002-3749-2382