

Paradigma Profetik Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia

Ach. Ilyasi, Universitas Islam Jember
ilyasiahmad15@gmail.com

Abstrak

Publik selalu menuntut agar birokrat memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Namun, harapan tersebut tidak terpenuhi karena pelayanan publik empiris yang telah berlangsung hingga saat ini masih ditandai dengan hal-hal seperti ketidakpastian yang rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Orang-orang terus dipandang sebagai pihak yang "melayani" tetapi tidak "melayani" dalam keadaan seperti itu. Ketika sampai pada masalah dengan layanan publik Indonesia, masalah utama saat ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas layanan itu sendiri.

Penelitian ini adalah field research (penelitian lapangan), yang artinya mengumpulkan data dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan atau lokasi penelitian untuk menunjukkan konsistensi teori tersebut. Memanfaatkan metodologi penelitian kualitatif dalam prosesnya.

Hasil dari penelitian ini adalah Indonesia masih memiliki beberapa permasalahan, seperti: 1) kurang tanggap, 2) kurang informatif, 3) kurang aksesibel, 4) kurang koordinasi, 5) birokrasi, 6) tidak mau mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi dari masyarakat. masyarakat, dan 7) tidak efektif. Sehingga masih sangat membutuhkan peningkatan kualitas layanan publik itu sendiri.

Kata Kunci: Paradigma, Profetik dan Pelayanan Publik

Abstract

The public always demands that bureaucrats provide high-quality public services, despite the fact that this demand is not in line with expectations. This is because, empirically, public services that have been provided up to this point have been characterized by things like complicated, slow, expensive, and exhausting uncertainty. In such situations, this occurs because people are still positioned as the party that "serves" is not served. When it comes to public service issues in Indonesia, the main issue currently facing public services is the need to raise service quality.

This research is field research, meaning that this research takes data from facts that occur in the field or research locations in order to clarify the consistency of the theory. In carrying out research using a qualitative approach.

The results of this study are that Indonesia still has various weaknesses, including: (1) less responsive, (2) less informative, (3) less accessible, (4) lack of coordination, (5) bureaucratic, (6) less willing to listen to complaints/ community suggestions/aspirations, and (7) inefficiency. So it is still in dire need of improving the quality of public services itself.

Keywords: Paradigm, Prophetic and Public Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam sepuluh tahun terakhir, sejumlah negara memperdebatkan isu kepercayaan kepada pemerintah terkait dengan berbagai krisis domestik yang dialami masing-masing negara. Berbagai negara maju dan berkembang, termasuk Indonesia, mengalami penurunan kepercayaan pemerintah, menurut data (WEF, 2005; Buta, 2006; Khan, 2008; Dwiyanto tahun 2007). Faktanya, ketidakpercayaan publik yang meluas terhadap pemerintah adalah fenomena global. Sebagai konsekuensi dari hal tersebut, krisis kepercayaan publik Indonesia telah menjadi topik penting penelitian. Lebih dalam sehingga kita dapat memahami kompleksitas fenomena tersebut dan upayanya untuk menyelesaikannya.

Masyarakat di negara maju saat ini menginginkan layanan publik yang selalu tersedia dan mudah diakses (*They want services that are simple to use, easy to access, dependable, and available.*), menurut perspektif baru. paling sesuai dengan kebutuhan mereka (*They also want the flexibility to connect through the channel that best suits their requirements.*).

Mereka menginginkan petugas pelaksana layanan yang melek teknologi dan kreatif (*They want the freedom to connect via the method that best suits their requirements.*). Terakhir, mereka menginginkan tempat di mana mereka dapat menyampaikan keluhan mereka atau di mana perusahaan utilitas publik akan dapat menanggapi mereka sesegera mungkin (*They also want their complaints to be addressed right away.*).

Pengembangan organisasi yang berkontribusi pada terwujudnya “pemerintahan yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan lebih murah” yang dituangkan dalam agenda Reinventing Government, adalah peningkatan pelayanan masyarakat. Menurut Sudarsono Hardjosoekarto dalam Manajemen Pembangunan, Osborne dan Gaebler (1993:12) menyatakan bahwa agenda Reinventing Government didirikan atas prinsip customer-driven government. Menurut Sudarsono Hardjosoekarto, pembalikan model mental birokrat dari melayani menjadi melayani merupakan instrumen dari prinsip sebelumnya. kepemimpinan birokrasi di puncak piramida, dengan warga kita (pelanggan) di bawah.

Peran aparatur negara sebagai abdi

masyarakat dengan tujuan untuk menjamin kesejahteraan rakyat tercermin dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. mempengaruhi sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan, akibatnya, sejauh mana negara telah menjalankan perannya secara tepat sesuai dengan tujuan pembentukannya, yaitu untuk mencapai kesejahteraan bagi rakyatnya.

Kedua istilah “pelayanan” dan “pelayanan publik” hanya diartikan secara sama. Sebaliknya, penyelenggaraan pelayanan publik paling tidak meliputi penyelenggara pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan konsultasi. pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat 2 UU Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan publik Ini adalah hasil dari interaksi berbagai faktor, seperti sistem layanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan, menurut Albrecht dan Zemke (1990). Menurut Mohammad (2003), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh manajemen kelembagaan, dukungan sumber daya manusia, dan pola implementasi. Menggunakan model *m-Government*, model *citizen charter*, dan model *kyc* (kenali pelanggan Anda),

Perspektif Baru Pelayanan Publik dan Tata Kelola yang Baik dianggap menjadi yang paling sesuai dengan kondisi yang ada saat ini dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia.

Jika aparat pemerintah yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam pelayanan mampu memahami, menghargai, dan mau memberikan pelayanan prima, maka kepuasan pelanggan (dan masyarakat) dapat tercapai. Semua pegawai harus mengetahui apa yang dimaksud dengan kepemimpinan pelayanan. untuk memberikan pelayanan yang sangat baik. Kalau begitu, siapa lagi pemimpin yang melayani?

Pengawasan internal dan unit pengelola pengaduan masyarakat harus bekerja sama. Satuan pengendalian internal dapat menganalisis pengaduan tentang pelayanan dari anggota masyarakat. Unit pengendalian internal akan berguna untuk memperbaiki kesalahan atau penyimpangan agar sesuai dengan apa yang direncanakan, menghindari atau mencegah penyimpangan sebagaimana telah terjadi (*preventif*), dan sebagainya. dan mengacu pada peraturan perundang-undangan (*korektif*), serta pembentukan pemerintahan yang efisien dan masyarakat sejahtera sesuai dengan tujuan negara.

Peningkatan pelayanan kepada orang lain, pendekatan holistik untuk bekerja, dan rasa kebersamaan adalah dua pilar kepemimpinan yang melayani. Orang yang menjadi pemimpin yang melayani adalah jawaban dari pertanyaan Sudarsono Hardjosoekarto, GreenleafMenurut 100), pemimpin yang melayani adalah orang yang pertama kali menjadi pelayan. Greenleaf melanjutkan dengan mengatakan bahwa, pada dasarnya, orang ingin melayani terlebih dahulu, dan kemudian pilihan dasar membuat mereka ingin memimpin. Hal ini ditunjukkan dalam kepedulian yang dilakukan menteri pertama untuk memenuhi persyaratan prioritas tertinggi dari yang lain.

Dwiyanto (2010) mengatakan bahwa studi tentang kepercayaan publik belum banyak dilakukan di Indonesia, sehingga peneliti dan orang-orang yang bekerja di administrasi publik belum cukup memperhatikan mereka. Kualitas pemerintahan, serta efisiensi, produktivitas, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, legitimasi, dan partisipasi, telah menjadi bidang utama penelitian administrasi publik sampai saat ini. Peneliti belum terlalu memperhatikan masalah kepercayaan publik karena sering diperlakukan sebagai efek samping dari kepercayaan publik. Namun, kepercayaan publik memainkan peran penting dalam bagaimana pemerintah

dijalankan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis di Indonesia karena kecenderungan negara untuk berjalan di tempat. Karena mempengaruhi setiap ruang publik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, dan budaya, termasuk ekonomi, implikasinya baik- diketahui. Dari segi ekonomi, pelayanan publik yang buruk akan berdampak pada penurunan investasi, yang bisa menyebabkan industri memberhentikan karyawan dan kurangnya kesempatan kerja baru, yang juga akan meningkatkan pengangguran. Munculnya kerawanan sosial adalah hasil lain dari masalah ini.

Berkaitan dengan hal tersebut, mutlak diperlukan peningkatan pelayanan publik guna mengubah persepsi negatif masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini karena kualitas pelayanan publik dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat, sehingga mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk menyebabkan psikologi publik terganggu. Hal ini ditunjukkan dengan menurunnya rasa saling menghormati, meningkatnya rasa saling curiga, dan meningkatnya eksklusivitas

yang berlebihan. Hal ini pada gilirannya menyebabkan ketidakpedulian masyarakat terhadap pemerintah dan masyarakat lainnya. Berbagai kerusuhan dan tindakan anarkis di berbagai daerah menunjukkan hasil yang sangat negatif. Selain itu, masyarakat sering melanggar hukum dan mengambil jalan pintas irasional yang akan membawa mereka ke arah yang negatif.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, artinya mengumpulkan data dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan atau di lokasi penelitian untuk menunjukkan konsistensi teori. Dalam melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif. Salah satu langkah dalam suatu proyek penelitian adalah menggunakan metode kualitatif. pendekatan untuk mendapatkan data deskriptif, yang dapat berasal dari kata-kata lisan atau perilaku orang yang dapat dipelajari. Penelitian secara keseluruhan dijadikan sebagai konteks untuk pendekatan kualitatif. Metode ini bersifat deskriptif dan berfokus pada proses sampai hasil, serupa untuk selancar alami atau alami sebagai sumber data langsung. Pola penting dan induktif digunakan untuk analisis dalam penelitian kualitatif.

deskripsi, yang menyajikan dan menganalisis data secara metodis untuk memudahkan pemahaman dan kesimpulan.

Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara akurat dan metodis fakta dan karakteristik tentang suatu populasi atau bidang tertentu.

PEMBAHASAN DAN HASIL

Kontek Pelayanan Publik Kajian Secara Teoritik

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata “jasa” berasal dari akar kata “layan” yang artinya: 2) usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh uang atau memberikan jasa; 3) fasilitas yang disediakan untuk jual beli produk atau jasa. 4) Publik berarti sejumlah besar orang (KBBI, 2005). Sebaliknya, Lijan (2008) menegaskan bahwa kata "layanan", yang mengacu pada membantu penyediaan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain untuk melakukan tindakan melayani, adalah akar dari istilah "pelayanan." Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan layanan, dan dalam kasus ekstrim, dapat dikatakan bahwa layanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan.

Menurut Moenir (2014), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Ketika kita berbicara tentang pelayanan, kita mengacu pada proses aktivitas yang lebih abstrak (Intangible). Pelayanan adalah proses yang menghasilkan produksi suatu produk layanan yang kemudian diberikan

kepada pelanggan.

Secara konseptual, pelayanan publik dapat ditelaah kata demi kata. Lukman (2000) mengutip Kotler yang mengatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau badan yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk yang berwujud. , istilah "publik" sering diterjemahkan sebagai "negara" atau "umum" karena pola bahasa Indonesia, yang biasanya diterjemahkan "publik" sebagai "administrasi publik," yang diterjemahkan sebagai "administrasi negara." Istilah "publik, yang mengacu pada masyarakat umum atau banyak orang, sebenarnya telah diterima sebagai bahasa Indonesia baku.

Menurut Kurniawan (2005), berbagai definisi pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat atau individu yang berkepentingan terhadap organisasi sesuai dengan pedoman pokok yang telah ditetapkan. Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003, yang dimaksud dengan "umum" adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan jasanya dan memberlakukan aturan dan undang-undang. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam

masyarakat" Suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan" adalah yang dimaksud dengan istilah "pelayanan publik" dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik."

Setiap dan semua pelayanan baik barang publik maupun pelayanan public yang secara teori menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah disebut sebagai "pelayanan publik". Badan Usaha Milik.dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengamalkan ketentuan peraturan perundang-undangan.Menurut Herry Wibaya (2013), birokrasi publik berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional.

Manusia merupakan sasaran utama dari penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap manusia memiliki kebutuhan alamiah akan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia secara ekstrim. Menurut Rusli (2004), manusia memiliki kebutuhan akan pelayanan. layanan sejak mereka lahir, dan kebutuhan ini tidak akan pernah hilang. Dia mengatakan bahwa layanan ini sejalan

dengan teori siklus hidup kepemimpinan, yang mengatakan bahwa orang membutuhkan banyak layanan fisik ketika mereka masih muda, tetapi ketika mereka semakin tua, mereka akan membutuhkan lebih sedikit.

Meskipun tuntutan seringkali tidak memenuhi harapan, birokrat selalu dimintai pertanggungjawaban untuk menyediakan layanan publik berkualitas tinggi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelayanan publik empiris yang telah disediakan hingga saat ini masih rumit, lambat, mahal, melelahkan, dan tidak menentu. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat masih dipandang sebagai partai yang "melayani," bukan partai yang dilayani.

Paradigma *reinventing government* yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (Keban, 2008) kemudian secara praktis dilaksanakan oleh Osborne dan Plastrik dalam publikasinya tahun 1997 *Banishing Bureaucracy: The Five Methods for Remaking Government*. *The New Public Management* adalah nama lain dari paradigma ini.

Perspektif paradigma ini sebenarnya menekankan bahwa pemerintah atau birokrat harus benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka percaya bahwa masyarakat harus menerima otoritas kontrol dari pemerintah.

Pemberdayaan masyarakat memungkinkan mereka untuk mengarahkan pelayanan pemerintah. Menurut Vigoda dalam Keban (2008), *New Public Management* adalah suatu metode administrasi publik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi kontemporer dengan memanfaatkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh di bidang manajemen bisnis dan bidang lainnya.

Ketika informasi warga tentang kinerja pemerintah tidak sesuai dengan kenyataan, isu sering muncul. Kesenjangan antara persepsi publik dan kinerja pemerintah dapat melebar jika politik pencitraan dikelola dengan baik oleh pemerintah dan pejabat daerah. Mungkin saja pemerintah dan pejabat publik memiliki gagasan yang berbeda tentang bagaimana menerapkan program pemerintah. Namun, upaya Kementerian Pendidikan Nasional untuk mempengaruhi persepsi publik tentang sekolah gratis dapat digunakan sebagai contoh bagaimana strategi komunikasi yang tepat dan efektif dapat dilakukan. Pemerintah ingin menunjukkan kepada publik bahwa mereka telah membayar pendidikan dasar selama sembilan tahun dengan memasang iklan di hampir semua stasiun televisi dengan siaran prime-time. Namun, masyarakat sadar bahwa layanan pendidikan di SD dan SMP

tidak gratis; malah semakin mahal.2011 Dwiyanto).

Sementara itu, sosiolog percaya bahwa kepercayaan publik adalah kondisi yang ditandai oleh dua karakteristik, karakteristik kolektif dan institusional (Kim, 2007). Ketika sejumlah besar orang memiliki karakteristik, sikap, dan perilaku yang sama, mereka lebih mungkin untuk saling percaya. Sosiolog berusaha memahami konsep kepercayaan publik dengan mengakui multidimensinya, yang meliputi kognisi, pengaruh, dan perilaku.

Dalam bukunya *The New Public Service* (2003), J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt memberikan penjelasan tambahan tentang perspektif pelayanan publik. Menurut paradigma ini, administrasi publik harus mengutamakan kepentingan publik, melayani daripada mengontrol, dan melayani daripada mengontrol warga negara. daripada pelanggan.

Menurut paradigma pelayanan publik yang baru, persyaratan pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai publik yang ada menjadi landasan teoritis bagi pelayanan publik yang ideal. Perundingan dan perluasan kepentingan warga negara dan organisasi masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah. Pandangan ini berpandangan bahwa karakter dan nilai

pelayanan publik harus mencerminkan preferensi masyarakat terhadap nilai-nilai tertentu. Pelayanan publik harus selalu beradaptasi dengan perubahan sifat masyarakat karena merupakan masyarakat yang dinamis. non-diskriminatif, sebagai landasan teorinya adalah teori demokrasi, yang mengatakan bahwa warga negara harus diperlakukan sama tanpa memandang ras, suku, agama, atau afiliasi partainya (Dwiyanto, 2005).

Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia Sebuah Kajian Perspektif

Kepercayaan publik dapat diukur dengan kepercayaan warga negara terhadap pejabat publik, selain kepercayaan warga negara terhadap lembaga negara atau pemerintah. Kepercayaan warga negara terhadap pejabat publik dapat dipengaruhi oleh tindakan atau kepribadian mereka. Kepercayaan terhadap pejabat publik lebih mungkin terkikis oleh warga negara yang tidak puas dengan perilaku mereka atau yang merasa tidak nyaman dengan kepribadian mereka. Persepsi publik terhadap institusi tempat pejabat tersebut bekerja atau berkolaborasi dapat lebih dipengaruhi oleh berkurangnya kepercayaan publik terhadap pejabat

mereka.

Menurut argumen Albrecht dan Zemke (1990) bahwa persoalan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, berikut ini adalah pokok-pokok persoalannya:

1. Buruknya Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu kritik yang dilontarkan pada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah rendahnya kualitas pelayanan tersebut. Masyarakat secara keseluruhan berharap pelayanan publik akan semakin baik pada era reformasi, namun pada tahun keenamnya, reformasi belum menunjukkan kemajuan yang berarti. Berbagai tanggapan dari masyarakat biasanya menunjukkan bahwa sejumlah layanan publik yang berbeda mengalami kemunduran, terutama ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan tersebut. Aspek lain dari layanan publik yang menerima Yang banyak mendapat perhatian adalah sistem dan prosedur pelayanannya yang berbelit-belit, serta mahal, tertutup, diskriminatif, dan budaya melayani daripada melayani. Sebab, meski standar minimal kualitas pelayanan telah diatur dalam kerangka positif

Indonesia hukum administrasi, pemenuhan standar minimal pelayanan publik belum terlihat dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah

2. Tingginya Penyalahgunaan Kewenangan Kkn

Pada awal reformasi, salah satu tuntutan terpenting adalah penghapusan KKN. Namun, prevalensi KKN meningkat dan menjadi masalah di semua level pemerintahan, dari pusat ke daerah. Perlunya peningkatan profesionalisme sumber daya manusia aparatur negara dalam sistem yang transparan, akuntabel, dan partisipatif yang efektif, produktif, dan bebas KKN masih membutuhkan solusi tersendiri. Hal ini berkaitan dengan rendahnya kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan serta kinerja dan citra birokrasi yang buruk. Di Indonesia, KKN telah berkembang menjadi keadaan yang luar biasa. Pada akhir tahun 2003, laporan terbaru mengidentifikasi Indonesia sebagai negara terkorup keenam di dunia. Indonesia berada di peringkat 122 dari 133 negara yang disurvei oleh Transparency International (TI) sebagai negara dengan tingkat korupsi tertinggi.

3. Birokrasi yang luas dengan tanggung jawab dan wewenang yang tumpang tindih.

Hal ini membuat pelayanan publik membutuhkan waktu yang lama dan proses yang rumit, antara lain meningkatkan kemungkinan biaya ekonomi yang tinggi, penyalahgunaan wewenang, korupsi, nepotisme, dan kolusi.

4. Rendahnya Pemantauan Eksternal Masyarakat Kurangnya kejelasan mengenai standar dan prosedur pelayanan, serta tata cara penyampaian pengaduan dari pengguna layanan publik, turut menyebabkan rendahnya pemantauan eksternal masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. merasakan tekanan sosial yang diberikan kepada penyedia layanan publik untuk meningkatkan kinerjanya. 4) Kurang Efektifnya Desentralisasi Kewenangan Indonesia saat ini dihadapkan pada sejumlah tantangan yang ditimbulkan oleh perkembangan di hampir semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di tingkat global, regional, nasional, dan lokal. memenuhi tantangan tersebut adalah melalui pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Demokrasi dan pemerintahan yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat juga memerlukan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi kewenangan.

5. Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan konsisten.

Dalam sistem pelayanan publik Indonesia saat ini, Kode Etik Pegawai Negeri Sipil merupakan komponen paling krusial yang belum diatur secara lebih jelas dan tegas. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama ketika dianggap mayoritas masalah pelayanan publik Indonesia dan pengaduan (KKN berlebihan, konflik kepentingan, dll) dapat ditelusuri kembali ke elemen manusianya. Struktur fundamental Sistem Pelayanan Publik Indonesia dapat semakin diperkuat dengan adanya Kode Etik yang komprehensif.

Persepsi negatif warga terhadap tindakan aparat penegak hukum yang sering menyalahgunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi dan institusi, kerap menjadi penyebab terjadinya krisis kepercayaan terhadap aparat penegak hukum. tetapi juga di lembaga penegak hukum ketika tindakan dan kepribadian penegak hukum dianggap arogan, ketika

mereka tidak peduli dengan rasa keadilan publik, dan ketika mereka lebih suka membela kepentingan pribadi korps mereka. Hal ini dapat menjadi bukti bagaimana krisis kepercayaan terhadap aparat penegak hukum menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum.

Meski dapat dibedakan, kepercayaan publik terhadap lembaga pembuat kebijakan dan pejabatnya saling terkait. Krisis kepercayaan lembaga pembuat kebijakan dan pejabatnya sama-sama akan dipengaruhi oleh ketidakpuasan publik terhadap kebijakan pejabat publik. abad bank telah memicu protes dari berbagai kelompok sosial terhadap pejabat publik yang terlibat. Hal ini dijelaskan oleh pengalaman dengan kebijakan abad bailout.

Protes dan aksi unjuk rasa yang menghujat Budiono dan Sri Mulyani Indarwati tidak bisa dihindari, meski keputusan menyetujui dana talangan Bank Century sebenarnya merupakan keputusan bersama atau kebijakan institusional, bukan keputusan tunggal kedua pejabat tersebut. dan tingkat organisasi selalu kovariat dan saling mempengaruhi (Dwiyanto, 2011).

Kepercayaan sosial meningkatkan kepercayaan politik, atau kepercayaan warga negara terhadap pemerintah dan kebijakannya. Dinamika kepercayaan

publik terhadap pemerintah dan kebijakannya juga dipengaruhi oleh hidup dalam masyarakat atau masyarakat yang memiliki kepercayaan sosial. Kepercayaan publik terhadap pemerintah dan kebijakannya tidak akan terjadi di ruang kosong.

Dalam bukunya Reformasi Birokrasi 1993, Putnam mengacu pada kepercayaan sosial sebagai komponen atau jenis modal sosial. Kepercayaan sosial, yang disebut Blind (2006) sebagai interaksi antara warga, dan jaringan sosial adalah semua sumber modal sosial. Putnam mengatakan bahwa ada Setidaknya ada dua komponen modal sosial: partisipasi warga dalam kegiatan publik di tingkat masyarakat, regional, dan negara bagian dan kepercayaan antarpribadi.

Mempercayai yayasan dan otoritas pemerintah adalah pilihan mental dengan warga yang mampu menyerahkan seluruh nasibnya kepada otoritas publik berdasarkan penilaian mereka terhadap aktivitas otoritas publik hingga saat ini (Berman, 1996; 1998, Hardin). Akibatnya, derajat interaksi dan kualitas hubungan antara pemerintah dan warga sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Kim (2007), warga yang jarang berinteraksi dengan pemerintah

dapat memperoleh pengetahuan kognitif tersebut melalui afiliasi atau status sosial ekonomi yang tinggi untuk mengevaluasi karakteristik pemerintah. Hubungan emosional yang dimiliki warga dengan pemerintah dan pejabatnya dapat digambarkan oleh aspek afektif kepercayaan publik. Warga akan lebih akrab dengan kegiatan pemerintah ketika hubungan antara pemerintah dan warganya menjadi lebih interaktif dan partisipatif.

Semakin dekat warga berinteraksi dengan pemerintah, semakin besar kemungkinan mereka akan mengembangkan keterikatan emosional dengan pemerintah dan kebijakannya. Selanjutnya, hubungan yang lebih positif akan berkembang antara pemerintah dan warganya jika warga negara selalu terlibat dalam pembuatan kebijakan dan diperlakukan sebagai pemangku kepentingan. sebagai lembaga sosial berkembang. Tingkat kesadaran dan kasih sayang publik terhadap pemerintah semakin kuat semakin banyak jaringan yang melibatkan warga dan lembaga pemerintah dan semakin intens mereka berinteraksi satu sama lain.

Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Paradigma Nilai-Nilai Profetik

Abdul Halim Sani (2011) mengklaim bahwa kata nabi dalam bahasa

Inggris adalah asal dari kata profetik, yang berarti nabi. Menurut Munardji (2016), Kepemimpinan profetik mengacu pada kapasitas individu untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan. Dalam bahasa Arab, ini juga dikenal sebagai khalîfatu al-rasul atau khalîfatu al-nubûwah, yang berarti menegakkan keadilan dan memberantas kezaliman, menggantikan Nabi sebagai utusan atau syari'at (Patoni, 2017).

Sementara itu, tujuan paradigma profetik dapat dipahami sebagai kumpulan teori yang tidak hanya diharapkan mampu mengarahkan perubahan berdasarkan cita-cita etis dan profetik, tetapi juga untuk mendeskripsikan dan mentransformasikan fenomena sosial (Pius, 1999).

Islam mengakui adanya wahyu kenabian di tengah kecenderungan masyarakat Barat untuk mendewakan rasio dan menentang Tuhan, yang telah membelenggu nilai-nilai kemanusiaan. Umat Islam belajar dari Wahyu, dan nabi memberikan penjelasan melalui perkataan, tindakan, dan sikapnya. Misi kenabian berfungsi sebagai panduan alami bagi orang-orang di komunitas Muslim untuk membuat perubahan dalam hidup mereka.

Moejiono menegaskan bahwa fungsi utama para nabi adalah untuk memberi petunjuk kepada manusia tentang

bagaimana mencapai kebahagiaan dan keselamatan baik di dunia maupun di akhirat. agar mereka dapat mengamalkan hukum-hukum tersebut agar manusia mencapai kebahagiaan. Mereka tidak hanya memberikan contoh yang sangat baik tetapi juga pelajaran yang instruktif (Muhammad, 2011).

Ilmu Sosial Profetik digagas oleh seorang cendekiawan muslim bernama Kuntowijoyo untuk menangkap misi kenabian ini. Menurut Kuntowijoyo (Kuntowijoyo, 2008), ada tiga cita-cita kenabian yang pada intinya merepresentasikan misi sejarah Islam sebagaimana yang diemban nabi (Kuntowijoyo).

Berikut ini adalah definisi dari ketiga nilai profetik cita-cita tersebut: Pertama, ungkapan “tamurna bi al-ma’rf” menjadi landasan bagi humanisasi atau emansipasi; Kedua, ungkapan “pembebasan” berasal dari “tanha’an al-fasha ' wa al-munkar,” dan “transendensi” berasal dari “tumina bi allh.” Tujuan dari ketiga nilai kenabian ini adalah untuk menyiapkan panggung untuk menjadi orang-orang terbaik (khayr ummah). Ketiga prinsip ini dapat menjadi landasan bagi kepemimpinan profetik, mengarahkan pemimpin untuk menggunakan semua sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan.

Pertama dan terpenting, humanisasi bertujuan untuk menumbuhkan rasa kemanusiaan. Yuliharti dan Umiarso (2018) menyatakan bahwa tujuan sejati humanisme adalah untuk membawa orang lebih dekat dengan alam spiritualnya. Seorang pemimpin kenabian harus menekankan nilai-nilai dan perilaku humanis yang menempatkan manusia terlebih dahulu dengan tetap berusaha menjunjung tinggi nilai-nilai ketuhanan.

Kedua, kata “pembebasan” berarti membebaskan. Kepemimpinan profetik harus membebaskan atau menghentikan perilaku buruk apa pun. Eksploitasi dalam bentuk apa pun, kebodohan, kemiskinan, dan keterbelakangan, dan ketidakadilan harus diberantas oleh pemimpin. fakta bahwa itu didasarkan pada ungkapan “mencegah kejahatan,” ini tidak berarti bahwa kekerasan harus dihindari. Pembebasan itu tetap harus didasarkan pada nilai-nilai transenden yang mengutamakan perdamaian. Pengendalian emosi sangat penting.

Ketiga, ketuhanan mengacu pada transendensi. Menyadari otoritas Tuhan dan menyerahkan semua hal kepada-Nya diperlukan untuk ini. Prinsip ini berfungsi sebagai dasar untuk pembebasan dan cita-cita humanis, memastikan bahwa tindakan para pemimpin tidak hanya melayani dunia sekarang tetapi juga akhirat.

Kepemimpinan yang berpusat pada transendensi harus mampu melepaskan diri dari materialisme dan hedonisme. Ciri-ciri karakter seperti materialisme dan hedonisme sering membuat para pemimpin bertindak dengan cara yang merendahkan nilai kebajikan. Ini karena kebajikan adalah hal terjauh dari nilai-nilai Tuhan. melakukan segala kemungkinan dengan pola pikir materialistis, yang menyebabkan mereka kehilangan nilai-nilai keadilan, keterbukaan, persatuan, kejujuran, empati, simpati, dan sebagainya.

Sejumlah faktor pendukung sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan pemerintah. Walaupun masing-masing faktor memiliki peran yang berbeda, semuanya saling mempengaruhi dan berkontribusi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Moenir (2002) menyebutkan beberapa faktor pendukung, antara lain:

1. Tingkat kesadaran Keadaan jiwa seseorang dipengaruhi oleh faktor ini, yang menyatukan berbagai faktor untuk mencapai keyakinan, ketenangan, keteguhan hati, dan keseimbangan jiwa untuk melakukan tindakan. Kesadaran ini berkembang di antara karyawan dan pada akhirnya akan mempengaruhi setiap individu .
2. Elemen aturan. Seseorang akan mengikuti aturan dan berperilaku dengan cara tertentu. Perilaku penyedia layanan masyarakat akan dipengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh aturan.
3. elemen organisasi. Aspek ini dilihat dari kaca mata sistem kerja yang tertata dengan baik. Agar mekanisme kerja dapat berjalan dengan lancar, maka organisasi harus memiliki faktor pendukung, seperti sistem yang jelas dan tepat, organisasi yang mapan. struktur, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya, dan metode yang dapat digunakan.
4. Faktor pendapatan Staf harus melakukan analisis beban kerja untuk memastikan pelayanan yang memuaskan. Ketika menentukan berapa banyak pekerjaan yang telah diselesaikan seseorang, beban kerja unit sangat penting. Pendapatan karyawan harus proporsional dengan jumlah pekerjaan yang harus mereka lakukan. Gaji atau upah pegawai harus seimbang dengan tuntutan organisasi.
5. Kemampuan Rasio.Lembaga harus mengkaji kondisi kemampuan pegawai mengingat adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak.Sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan masyarakat diukur dari kemampuannya.Ini merupakan

pemikiran yang tidak dapat terpisah dari bagian mana pun dari organisasi.

6. Faktor sarana dan prasarana yang terkait dengan peralatan yang digunakan dalam produksi barang dan jasa, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan;
 - 2) Membuat pekerjaan lebih akurat;
 - 3) Membuat orang yang berkepentingan merasa nyaman;
 - 4) Membuat orang yang berkepentingan merasa puas.

Dalam keputusan MENPAN untuk menolak 63 thn. Menurut tahun 2003, berikut adalah prinsip-prinsip pelayanan publik:

- 1) Istilah "kesederhanaan" mengacu pada fakta bahwa prosedur untuk menyelesaikan perselisihan tidak rumit, langsung, dan mudah diikuti. Pengguna layanan tidak harus terus-menerus menanyakan tentang prosedur dan metode. Akibatnya, mereka puas dan tidak mengering.
- 2) Kejelasan, atau tidak adanya perbedaan persepsi dan pemahaman yang jelas tentang persyaratan administrasi proses pelayanan. Untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, juga terdapat kejelasan

mengenai kewenangan pihak atau unit yang melayaninya. .

- 3) Jangka waktu yang telah disepakati dan menjadi ukuran tertentu kapan harus diselesaikan sehingga pelanggan dapat memutuskan apa yang harus dilakukan selanjutnya.
- 4) Akurasi, atau apakah produk jasa yang diterima pelanggan adalah sah, sesuai, dan benar.
- 5) Keamanan, artinya pelanggan akan menerima produk jasa—seperti barang, dokumentasi, atau jasa—dengan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab—penyedia layanan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan menyelesaikan masalah ketika muncul.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya suatu prosedur pelayanan memiliki semua sarana dan prasarana yang diperlukan agar dapat berjalan dengan lancar.
- 8) Kemudahan akses: Jika pihak yang dilayani membutuhkan data atau informasi, mudah mendapatkannya. Pelanggan dapat dengan mudah menemukan lokasi lembaga jika lokasinya mudah diakses. Pelanggan atau calon pelanggan lebih cenderung menggunakan tempat tersebut untuk memenuhi persyaratan mereka sebagai hasilnya.

- 9) Disiplin, sopan santun, dan keramahan: Orang yang menangani proses pelayanan harus memiliki mentalitas mengambil tindakan disipliner dan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan.
- 10) Kenyamanan, mengacu pada tersedianya lokasi pelayanan yang dapat meyakinkan pelanggan. Tempat/ruang tunggu berfungsi sebagai representatif dan memiliki lingkungan yang asri dan rapi.

Menurut Gaspersz (1997), “memenuhi kebutuhan pelanggan” mengacu pada segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kualitas sebagai sejauh mana sesuatu atau seseorang itu baik atau buruk, atau sebagai contoh perilaku seseorang yang baik yang dapat digunakan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Kesesuaian dengan pengguna, kesesuaian dengan persyaratan, dan tidak adanya kerusakan atau cacat adalah semua contoh kualitas. Akibatnya, kualitas layanan adalah kegiatan layanan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip berikut: lebih cepat, lebih mudah, lebih akurat, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan

Akibatnya, meskipun seorang pemimpin memiliki wewenang untuk mengendalikan dan mengelola planet ini, semua tindakan harus tetap ditujukan kepada Allah SWT. Implikasinya, sebagai seorang hamba, seseorang harus selalu bertindak sesuai dengan petunjuk Allah. menjadi semakin kapitalis dan materialistis sebagai akibat dari fenomena ini. Peran manusia sebagai khalifah di bumi, yang harus selalu dikaitkan dengan nilai-nilai ketuhanan, saat ini semakin berkurang. Sebagai sarana untuk mengumpulkan keuntungan melalui kapitalisme, manusia memanfaatkan dari semua sumber daya. Subyek organisasi lebih cenderung menjadi materialis, dehumanizer, dan tanpa nilai-nilai ilahi sebagai akibat dari praktik kepemimpinan. Karena fungsi kontrol bukan lagi milik Tuhan tetapi milik sesama manusia yang penuh kepentingan dan sering mengorbankan nilai-nilai kebajikan, etika adalah sesuatu yang sering diabaikan.

KESIMPULAN

Masyarakat selalu menuntut agar birokrat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Hal ini sebagai akibat dari fakta bahwa layanan publik yang telah disediakan hingga saat ini terus dicirikan oleh fitur-fitur seperti ketidakpastian yang melelahkan, kelambatan, biaya, dan kompleksitas. Dari

sisi pola implementasi, pelayanan publik di Indonesia terus mengalami sejumlah persoalan, antara lain: 1) kurang tanggap, 2) kurang informatif, 3) kurang mudah diakses, 4) kurang koordinasi, 5) birokratis, 6) kurang mau mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, dan 7) tidak efektif. Akibatnya, masih perlu secara drastis meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ide profetik pelayanan publik tetap menjadi bahan kajian yang menarik untuk diteliti, terutama dalam penerapannya pada instansi pemerintah. Mengingat masih kurangnya literatur kepemimpinan profetik berdasarkan hasil penelitian lapangan dan masih didominasi oleh hasil studi literatur, maka perlu adanya melakukan penelitian tambahan berbasis lapangan tentang bagaimana menginternalisasi nilai-nilai profetik di lembaga-lembaga pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Abdul Halim Sani, *Manifesto Gerakan Intelektual Profetik* (Jakarta: Samudra Biru, 2011)
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service: An Approach to Reform. International Review of Public Administration* Vol 8 No 1. 2004. *The New Public Service: Serving, Not Steering. New York: M.E Sharve.*
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kuntowijoyo, *Paradigma Islam: Interpretasi Untuk Aksi* (Jakarta: Mizan, 2008)
- Yuliharti dan Umiarso, *Manajemen Profetik* (Jakarta: Amzah, 2018)
- Achmad Patoni, *Konsep Dasar Kepemimpinan Profetik Pendidikan Islam*, cet. 1 (Tulungagung; IAIN Tulungagung, 2017)
- Abdul Halim Sani, *Manifesto Gerakan Intelektual Profetik* (Yogyakarta: Samudera Biru, 2011)
- Munardji, *Konsep dan Aplikasi Kepemimpinan Profetik*, (Jurnal Edukasi, Volume 04, Nomor 01, Juni 2016: 068-086),
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Pius A Partanto dan M. Dahlan Al- Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, TT), 627.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Osborne, D., dan Gaebler, T., 1996.

Mewirusahaakan Birokrasi:
Mentransformasi Semangat Wirausaha ke
dalam Sektor Publik (Terjemahan). Jakarta:
CV Taruna Grafika.

Osborne, D., dan Plastrik, P., 1997.
Banishing Bureaucracy: The Five
Strategies for Reinventing Governement .
New York: Addison-Wessley Publising
Company.

Keban, Y.T., 2008. Enam Dimensi
Strategis Administrasi Publik: Konsep,
Teori dan Isu. Jakarta: Gava Media.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan,
Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta:
Balai Pustaka, 2005), Cet Ke- III.

Lijan Poltak Sinambela, Reformasi
Pelayanan Publik, (Bandung,: Bumi
Aksara,2008),

H.A.S Moenir, Manajemen Pelayanan
Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi
Aksara, 2014),

Herry Wibaya,
http://eprints.undip.ac.id/23914/1/HERRY_WIBAWA .pdf, diunduh 30 Januari 2013