

PENINGKATAN PEMBERDAYAAN PELAYANAN PUBLIK

H. Abdul Rasul *)
Dosen Tetap UNSA Makassar

Abstract: The purpose of this research is to know how to improve public service empowerment for society. The results of this study are For the service user community, empowerment approach can facilitate them to access information service, controlling the implementation of services, and obtain their dignity and position as a sovereign citizen. But most importantly, through empowerment of public services all parties good government bureaucracy, stakeholders, and the service user community, can realize that the responsibility of the quality of public services is essentially a shared responsibility.

Keywords: Improving Public Service Empowerment

PENDAHULUAN

Tuntutan akan keberhasilan kinerja pelayanan publik merupakan tantangan berat yang harus dihadapi birokrasi pemerintahan di daerah, terutama karena profesionalisme dalam bidang inimasih jauh dari harapan masyarakat. Amburadulnya penyelenggaraan pelayanan publik pada hakekatnya merupakan konsekuensi dari adanya konsep implementasi birokrasi pemerintahan di Indonesia yang sejak awal memang tidak dipersiapkan sebagai ‘pelayan masyarakat’ (*civil servant*). Sejarah mencatat, sejak zaman kerajaan sampai masa pemerintahan kolonial Belanda, birokrasi pemerintahan di Indonesia selalu ditempatkan sebagai ‘instrumen kekuasaan’ yang menopang berbagai kepentingan politik dan penguasa (Dwiyanto, dkk.2002). Posisi semacam ini mengindikasikan bahwa sejak dahulu birokrasi pemerintahan telah didesain untuk lebih terfokus pada nilai-nilai kekuasaan daripada pemberian pelayanan (*culture of serving*). Padahal, nilai-nilai pelayanan inilah yang sebenarnya mampu menjadikan birokrasi pemerintahan-pemerintah menghayati peran mereka sebagai ‘abdi masyarakat’.

Dengan gaya dan perilaku kinerja pelayanan birokrasi pemerintahan juga dianggap belum mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik model

good governance, yang diantaranya menjunjung tinggi nilai-nilai ransparansi (*transparency*) partisipasi (*participation*) efisiensi (*efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), serta menghargai martabat warga pengguna (*equity*), Model pelayanan seperti ini juga lebih berorientasi pada kepuasan layanan masyarakat, menghargai inovasi pelayanan, tanggap terhadap dinamika lingkungan pelayanan, aspirasi dan kebutuhan pengguna layanan, dan jauh meninggalkan pendekatan konservatif pelayanan birokrasi yang lebih berorientasi pada juklak yang diterapkan secara kaku. Sebaliknya, orientasi *good governance* menuntut adanya kemampuan birokrasi pemerintahan untuk responsif terhadap tantangan dan peluang baru, tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin yang terkait fungsi instrumental birokrasi pemerintahan, dan harus memiliki pemikiran inovatif dan futuristik Birokrasi pemerintah juga harus memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan secara adil dan inklusif, serta kemampuan untuk memberdayakan masyarakat atau stakeholders pelayanan (Tjokrowinoto, 2004).

Konsep pemberdayaan (*empowerment*) dalam pelayanan publik sebenarnya telah cukup lama dikenal di negara-negara berkembang melalui kegiatan-kegiatan penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya untuk mewujudkan

pelayanan publik yang berkualitas (Abdul Wahab, 1998). Berbagai bentuk pemberdayaan terhadap pengguna pelayanan publik diciptakan, mulai dari sekedar kosmetik dalam bentuk informasi bagi konsumen atau kotak saran yang juga banyak dijumpai di pusat-pusat pelayanan publik di Indonesia, hingga partisipasi langsung masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan yang menyangkut konteks dandan konten pelayanan itu sendiri (Pollitt, 1988)

KONSEP PEMBERDAYAAN

Pemberdayaan (*empowerment*) dapat dianggap sebagai suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada proses pengalihan kewenangan dan tanggungjawab dari pemegang kekuasaan kepada anggota organisasi, dengan cara menstimulasi, mendorong dan memotivasi mereka agar menjadi lebih berdaya dan mampu mencapai tujuan bersama.

Berbagai organisasi telah mencoba menerapkan pendekatan ini dengan derajat keberhasilan yang bervariasi. Dalam beberapa kasus, keberhasilan yang dicapai melalui pemberdayaan telah membawa perubahan yang mengarah pada peningkatan kualitas organisasi secara keseluruhan dan kebanyakan ke arah kesejahteraan, peningkatan vitalitas, dan pertumbuhan organisasi. Namun, di lain pihak, beberapa organisasi menganggap pemberdayaan sebagai sumber keresahan, karena dalam implementasinya setiap orang yang terlibat dalam proses pemberdayaan harus menyesuaikan diri dengan pendekatan baru dalam menjalankan roda organisasi, misalnya dalam cara pengambilan keputusan dan tanggung-jawab, serta pelaksanaan pekerjaan secara lebih mandiri.

1. Definisi pemberdayaan

Istilah 'pemberdayaan' sebenarnya diadaptasi dari Bahasa Inggris '*empowerment*' yang berarti 'passing on authority and responsibility' atau pelimpahan kewenangan dan

tanggungjawab (Wellim, Byham & Wilson, 1991). Berdasarkan definisi ini, maka pemberdayaan terjadi apabila kewenangan dilimpahkan dari pimpinan sebagai pemegang kekuasaan kepada bawahannya, yang kemudian mendorong rasa memiliki dan tanggungjawab terhadap pekerjaan atau aktivitas mereka. Rasa memiliki dan tanggungjawab ini selanjutnya akan membuat setiap individu yang diberdayakan akan lebih berinisiatif, lebih giat bekerja, dan lebih menikmati pekerjaan atau aktivitas yang mereka lakukan.

Oleh Stewart, tujuan utama pemberdayaan adalah melimpahkan kewenangan pimpinan kepada bawahan sehingga dapat melakukan pendekatan yang lebih baik kepada pelanggan (*customer*). Pelimpahan ini berarti bukan saja pengalihan tugas-tugas, tetapi juga pembuatan keputusan dan pelaksanaan tanggungjawab sepenuhnya.

Sementara itu, Cook dan Macaulay (1997) mengatakan bahwa pemberdayaan merupakan 'perubahan yang terjadi pada falsafah manajemen, yang mampu mendorong setiap individu dalam suatu organisasi untuk menggunakan kemampuan dan energinya guna mencapai tujuan organisasi. Lingkungan yang berbentuk ini kemudian akan memicu terjadinya inisiatif dan respons, sehingga semua permasalahan yang ditemukan dapat dipecahkan secepat dan sefleksibel mungkin di tempat mana permasalahan tersebut terjadi.

Dalam lingkup pemerintahan, pengertian ini berarti ajakan atau pemberian kesempatan kepada setiap anggota masyarakat untuk bertanggungjawab terhadap cara meningkatkan kesejahteraan dan niemberikan kontribusi untuk mencapai tujuan bersama.

Banyak definisi lain yang dikemukakan oleh para penulis yang tertarik dengan pendekatan manajemen yang muncul pada tahun 90-an ini (diantaranya Byar and Rue, 1997, dan Nov et al, 1994). Namun, dari ketiga definisi di atas tampaknya telah dapat disimpulkan, bahwa pemberdayaan merupakan suatu pendekatan

manajemen yang paling praktis dan produktif untuk mencapai hasil terbaik melalui pelimpahan kewenangan dan tanggungjawab dari pimpinan kepada bawahan, atau dari pemerintah kepada masyarakat, sehingga mampu mendorong setiap individu dalam suatu organisasi untuk menggunakan kemampuan dan energinya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

2. Manfaat pemberdayaan

Sebagian besar organisasi yang telah mempraktekkan pemberdayaan menganggap pendekatan manajemen ini sangat bermanfaat bagi perkembangan organisasi. Seperti dikatakan Cook dan Macaulay (1997) pemberdayaan merupakan alat yang ampuh untuk memperbaiki kinerja organisasi melalui: (a) Penyebaran tanggung-jawab (*distribution of responsibility*) kepada setiap anggota dalam organisasi; (b) Keterlibatan individu dalam pengambilan keputusan (*involvement on decision-making*) dan (c) Rasa kedekatan organisasi kepada pelanggan (*closer to the customers*). Keuntungan utama dan pemberdayaan lanjut Cook dan Macaulay, adalah naiknya sinergi yang dihasilkan dan semakin besarnya rasa tanggungjawab yang dimiliki anggota sebagai dampak dari rasa ikut memiliki akan keputusan organisasi yang keduanya akan mempengaruhi kinerja organisasi.

Dalam pada itu, Blancard, Carlos dan Randolph (2002) mengatakan bahwa para pimpinan organisasi yang sukses menyebut pemberdayaan sebagai: (a) Cara untuk mewiraisahkan orang lain (*entrepreneurship*); (b) Penanam rasa memiliki (*ownership*) individu terhadap organisasi; (c) Bentuk ikatan kerja berdasarkan komitmen (*engagement*); atau (d) Suatu upaya untuk membuat setiap individu merasa terlibat (*involvement*) terhadap permasalahan organisasi.

Secara lebih lengkap, Stewart (1994) menyebutkan bahwa dengan kecenderungan organisasi ke arah *highly-skilled orientation*, implementasi

pemberdayaan akan memfasilitasi individu yang memiliki ketrampilan dan kemampuan tinggi untuk melakukan hal-hal sebagai berikut : (a) memberikan tanggapan secara fleksibel terhadap berbagai kepentingan pimpinan organisasi, dan sebaliknya individu yang kurang mampu dan terampil semakin lama akan semakin tersisih secara alami; (b) Menunjukkan pencapaian kinerja secara lebih karena pemberian kesempatan secara lebih besan akan meningkatkan produktivitas anggota; (c) Meningkatkan motivasi melalui keleluasaan yang diberikan untuk mencapai keberhasilan; (c) Meningkatkan moral anggota secara signifikan karena penghargaan terhadap kinerja mereka akan menumbuhkan perasaan bahwa apa yang mereka lakukan adalah penting; (d) Membantu mengurangi stress karena adanya peningkatan moral; dan (e) Meningkatkan kewaspadaan melalui memberikan kesempatan kepada mereka untuk membuat keputusan tentang apa yang mereka kerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya

3. Hambatan pemberdayaan

Setelah memahami betapa besar manfaat pemberdayaan terhadap kemajuan organisasi selanjutnya timbul pertanyaan mengapa pendekatan manajemen ini kurang populer di lingkungan organisasi birokrasi. Yang paling kerap dikhawatirkan oleh para pimpinan organisasi dalam hubungannya dengan pelimpahan kewenangan dan tanggungjawab adalah kekhawatiran akan hilangnya kekuasaan yang mereka miliki (Stewart, 1994). Di samping itu, mereka enggan berubah karena sudah terbiasa dengan sistem yang sudah didasarkan pada peraturan yang telah baku. Mereka khawatir, fleksibilitas dalam implementasi peraturan-peraturan yang baru akan mempengaruhi efisiensi kinerja.

Perubahan dalam proses manajemen memang akan terjadi pada setiap proses pemberdayaan, namun kekhawatiran yang berlebihan akan hilangnya kekuasaan

sebenarnya tidak perlu terjadi. Pemberdayaan pada hakekatnya tidak mengakibatkan hilangnya kekuasaan pimpinan, melainkan sekedar menimbulkan perubahan-perubahan dalam proses manajemen, terutama pelimpahan dalam pengambilan keputusan dan tanggungjawab organisasi. Dalam proses pemberdayaan, keputusan dan tanggungjawab yang selama ini hanya bertumpu pada seorang pimpinan selanjutnya dibagi-bagi dan diserahkan kepada beberapa individual. Jadi, dalam pemberdayaan yang dilimpahkan adalah sebagian kewenangan dan tanggungjawab, dan bukan seluruh kekuasaan pimpinan kepada bawahan.

Kekuasaan dan kewenangan sendiri pada dasarnya memiliki perbedaan yang mendalam. Menurut Budiardjo (1989), kekuasaan pada hakekatnya merupakan kemampuan seseorang atau kelompok untuk menentukan sesuatu agar sesuai dengan tujuan yang diinginkannya. Sementara menurut Stewart (1994), kewenangan adalah hak untuk memutuskan dan memerintah. Atau menurut Sutarto (1993) kewenangan adalah hak seorang pejabat untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas serta tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dan berhasil dengan baik.

PEMBERDAYAAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Telah didiskusikan di atas, bahwa hakekat pemberdayaan adalah suatu pendekatan manajemen yang paling praktis dan produktif untuk mencapai hasil terbaik melalui pelimpahan kewenangan dan tanggungjawab dari pemegang kekuasaan kepada setiap individu dalam suatu organisasi. Kewenangan dan tanggungjawab yang dilimpahkan selanjutnya diharapkan mampu mendorong mereka untuk menggunakan kemampuan dan energinya untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam lingkup pelayanan publik, peran penting yang dimainkan oleh masyarakat dalam rangka menyempurnakan

kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai upaya pemberdayaan masyarakat (Abdul Wahab, 1998). Pelayanan di sektor publik umumnya memiliki dimensi kualitatif, sebab lahir dari rahim sistem politik. Oleh karena itu, dibanding sektor swasta masalah kualitas di sektor publik pada hakekatnya lebih sukar untuk dirumuskan dan diukur. Namun demikian, sebenarnya telah ada konsensus diantara para pakar bahwa pada akhirnya kualitas dalam pelayanan publik akan ditentukan oleh para pengguna jasa pelayanan itu sendiri.

Makna kualitas, menurut Jackson dan Palmer (1992), ialah persepsi dan nilai-nilai yang diberikan konsumen terhadap karakteristik dan tampilan tertentu yang terdapat pada sebuah produk pelayanan. Jadi, sebagai sebuah konsep, kualitas pada hakekatnya merupakan nilai-nilai yang dilihat dari sudut pandang masyarakat pengguna pelayanan, bukan hasil rekayasa pemberi pelayanan. Dengan demikian, salah satu tolok ukur bagi pemberian pelayanan publik yang baik (*good service delivery*) adalah *the ability to meet the needs of each individual served* atau kemampuan untuk memenuhi kebutuhan setiap individu yang dilayani (Morgan and Bacon, 1996) cara paling efektif untuk mengetahui kebutuhan pelanggan adalah dengan mengajak mereka untuk berpartisipasi secara aktif dalam menyempurnakan kualitas pelayanan publik melalui pemberdayaan.

1. Memulai pemberdayaan

Dalam peraturan bisnis modern, orientasi terhadap kepuasan pelanggan pada umumnya selalu melekat pada setiap proses pemberian pelayanan, baik barang maupun jasa. Para eksekutif perusahaan pemberi pelayanan sadar betul bahwa pendekatan ini sangat berpengaruh terhadap minat pelanggan untuk menggunakan produk mereka.

Orientasi ke arah penerapan prinsip-prinsip bisnis ke dalam sistem pelayanan birokrasi Pemerintah, seperti penggunaan indikator kinerja untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pada dasarnya mulai dikembangkan dan dilakukan di negara-negara Eropa Barat pada awal tahun 1980-an melalui Reformasi pelayanan publik dengan mengembangkan paradigma Neo Managerial Reform (Partini dan Wicaksono, 2004). Beberapa prinsip global yang dikembangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain (1) Berorientasi pada pendekatan bisnis; (2) Penggunaan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kinerja dan kualitas dan (3) Responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan pengguna layanan. Lebih lanjut Denhardt & denhardt menyatakan bahwa pendekatan pada kebutuhan pelanggan (*public choice theory*) pada hakekatnya merupakan jembatan penghubung dan kunci teoritis yang mendasari paradigma *The New Public Management*. Beberapa prinsip pelayanan yang difokuskan dalam upaya *running government like a business*, antara lain, penerapan dan penggunaan terminologi mekanisme pasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada pembentukan hubungan antara birokrasi penyedia layanan dengan pelanggannya sebagai suatu bentuk transaksi pelayanan sebagaimana halnya yang banyak dilakukan dalam pasar barang dan jasa.

Dengan orientasi ini, manajemen publik konvensional dituntut untuk beradaptasi, mengubah wajah, perilaku, dan fokus pelayanannya sehingga mirip dengan manajemen kewirausahaan yang berlaku pada sektor swasta. Hanya melalui perubahan radikal seperti inilah, maka manajemen pelayanan publik akan tetap mampu mencapai peluang-peluang baru serta terhindar dari hantaman badai krisis moneter, kesulitisan anggaran dan desakan politik untuk memaksimalkan

sumber-sumber yang ada secara efektif dan produktif.

Dalam implementasinya penyelenggaraan pelayanan publik model swasta akan mampu mendongkrak peran pengguna jasa pelayanan publik, dari hanya sekedar obyek atau penerima pelayanan yang pasif (*passive service recipient*) berimplikasi seperti yang selama ini diperlakukan menjadi subjek atau pusat orientasi dalam pelayanan. Pentingnya peran pengguna jasa pelayanan publik ini berimplikasi pada perlunya dilakukan transparansi dalam proses pembuatan keputusan (*transparency in decision making*), reorientasi, restrukturisasi, dan reengineering terhadap model manajemen pelayanan publik konvensional, yang selama ini dianggap terlalu berorientasi pada berbagai kepentingan internal birokrasi pemerintahan.

Perubahan yang dituntut dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi ini tidak dapat dilepaskan dan munculnya kecenderungan baru dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan pendekatan Global Public Management Reform (Donald Kettl, 2003). Melalui pendekatan ini, beberapa isu pelayanan penting yang mampu mendongkrak kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik dapat dilaksanakan, seperti misalnya (1) penerapan sistem insentif untuk mencegah terjadinya praktik KKN dalam pemberian pelayanan; (2) pemanfaatan 'mekanisme pasar' untuk memberikan kesempatan pada warga pengguna layanan agar terlibat dalam menentukan kebijakan pelayanan; (3) menciptakan inovasi dan kreatifitas dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang aspiratif; (4) pelimpahan kewenangan yang lebih besar pada petugas pelayanan untuk mengambil keputusan untuk mengurangi budaya 'minta petunjuk' pada pejabat; dan (5) orientasi pada kualitas output dan outcome layanan, daripada prosedur layanan yang dibuat secara *rigid*.

Kebijakan ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan untuk menyusun standar pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Langkah ini dilakukan berdasarkan asumsi dasar yang berperspektif ekonomi, bahwa buruknya kinerja birokrasi dapat terjadi karena adanya faktor monopoli pelayanan oleh birokrasi, transaksi biaya tinggi dalam pelayanan publik, dan masalah distorsi informasi yang mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah harus mulai menerapkan pendekatan pemberdayaan melalui reformasi pelayanan publik. Salah satu langkah pemberdayaan pelayanan publik yang dilakukan adalah merombak budaya birokrasi menjadi budaya kerja yang berorientasi pada kualitas pelayanan, berdasarkan pada kebutuhan pengguna layanan (*focus on time customer*). Berdasarkan pendekatan ini birokrasi pelayanan diwajibkan menyusun standar dan indikator kinerja pelayanan, serta berorientasi pada perubahan. Melalui berbagai langkah reformasi pelayanan yang dilakukan diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin berkualitas seiring dengan perkembangan peradaban dan kemajuan sekarang ini.

2. Model Pemberdayaan Pelayanan publik di Indonesia

Di Indonesia, suatu model pemberdayaan pelayanan publik telah dikembangkan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), Universitas Gajah Mada (Partini dan Wicaksono, 2004). Model penyelenggaraan pelayanan publik yang dinamakan Citizens Charter atau Kontrak Pelayanan ini menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Dengan demikian, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui model pendekatan ini, penyedia layanan didorong untuk mengajak serta pengguna layanan dari pihak-pihak yang berkepentingan stakeholders dalam menentukan jenis, prosedur, waktu, biaya, dan cara pelayanan. Selanjutnya (kontrak) kesepakatan dibuat dengan mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban di antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta stakeholder. Kontrak kesepakatan inilah yang kemudian menjadi dasar praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan program *Citizens' Charter* ini adalah untuk membuat pelayanan publik lebih responsif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, transparan dalam waktu, biaya, dan cara pelayanan, serta dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel). Di samping itu, pendekatan pemberdayaan ini juga menjamin pengguna pelayanan untuk dapat mengakses informasi pelayanan, melakukan control terhadap penyelenggaraan pelayanan, dan memperoleh martabat dan kedaulatan mereka sebagai warga yang berdaulat. Bagi birokrasi penyedia layanan, program pemberdayaan ini bermanfaat untuk memudahkan evaluasi terhadap kinerja pelayanan dan membantu memahami kebutuhan dan aspirasi warga serta stakeholders terhadap pelayanan yang dibutuhkan. Program penerapan ini juga dapat memberikan kesadaran kepada semua pihak, bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi menjadi tanggung jawab semua termasuk stakeholders dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagaimana kebijakan publik, Implementasi program ini melewati 4 (empat) tahap, yakni promosi, formulasi, implementasi, dan evaluasi. Pada tahap promosi, kegiatan utama yang dilakukan adalah mengenalkan program ini kepada masyarakat, membangun kesepakatan pelayanan antara penyedia, pengguna, dan stakeholders pelayanan lainnya, dan

membentuk Forum *Citizens' Character*. Pada tahap formulasi, kegiatan utama yang dilakukan adalah mempersiapkan Instrumen bagi keperluan survei pengguna jasa, menganalisis data hasil survei, serta menyusun draft kesepakatan yang dituangkan dalam Kontrak Pelayanan, berisi rencana perbaikan ke depan yang akan dilakukan oleh birokrasi penyedia layanan.

Pada tahap implementasi, kegiatan utama adalah menerapkan Kontrak Pelayanan yang telah disepakati ini dalam penyelenggaraan pelayanan sehari-hari. Dalam prakteknya terdapat beberapa kegiatan yang menyertainya, seperti uji publik terhadap Kontrak Pelayanan, *takjshow*, dialog dengan pejabat birokrasi, anggota DPRD, serta penerbitan semacam buletin berisi informasi tentang perkembangan program. Sedangkan pada tahap evaluasi, kegiatan utama yang dilakukan adalah melihat sejauh mana perubahan cara pelayanan yang telah dilakukan sesuai kontrak pelayanan yang telah dilakukan sesuai kontrak pelayanan. Perubahan pelayanan terutama dilihat pada aspek keramahan atau etika pelayanan, kepastian dan transparansi biaya, kepastian waktu pelayanan, kepastian prosedur, respon petugas terhadap keluhan warga pengguna, dukungan sarana prasarana pelayanan, serta mengidentifikasi berbagai bentuk pelanggaran dan kontrak pelayanan yang telah disepakati.

Dengan demikian, program ini telah memulai mendorong birokrasi pemerintah untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip pemberdayaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Birokrasi menjadi terbiasa untuk 'mendengar' aspirasi pengguna pelayanan, sehingga menjadikan mereka merasa mempunyai ikatan tanggung jawab dengan pengguna pelayanan. Model Kontrak Pelayanan yang dirumuskan juga telah memberikan suatu bentuk akuntabilitas baru dalam pelayanan publik, yang tidak lagi hanya

ditujukan kepada pimpinan lembaga atau DPRD, tetapi juga kepada pihak-pihak yang terkait langsung termasuk pengguna pelayanan publik.

PENUTUP

Pemberdayaan dalam pelayanan publik pada hakekatnya adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui keikutsertaan stakeholders dan pengguna layanan dalam menentukan kebijakan pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi pemerintah. Agar dapat dilaksanakan, konsep kesepakatan antara birokrasi pemberi layanan, stakeholders, dan masyarakat pengguna layanan harus dituangkan dalam suatu kontrak pelayanan yang antara lain berisikan jenis, prosedur, waktu, biaya, dan cara pelayanan yang dikehendaki oleh semua pihak, dengan mempertimbangkan keseimbangan kepentingan bersama.

Secara empirik dapat diindikasikan, bahwa pemberdayaan pelayanan mendatangkan manfaat bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik. Bagi birokrasi pemerintah perubahan terlihat pada budaya dan norma pelayanan yang diberikan. Manajemen pelayanan publik juga menjadi lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Bagi stakeholders di luar birokrasi, pemberdayaan pelayanan memberikan kesempatan untuk lebih berperan dalam kegiatan pemberian pelayanan melalui kegiatan advokasi. Pemberdayaan pelayanan juga membuka ruang dan kesempatan interaksi yang lebih luas antara birokrasi, stakeholders, dan masyarakat pengguna layanan.

Bagi masyarakat pengguna pelayanan, pendekatan pemberdayaan dapat memudahkan mereka untuk mengakses informasi pelayanan, melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan, dan memperoleh martabat dan kedudukan mereka sebagai warga yang berdaulat. Namun yang terpenting, melalui pemberdayaan pelayanan publik semua pihak baik birokrasi pemerintah,

stakeholders, maupun masyarakat pengguna layanan, dapat menyadari bahwa tanggungjawab kualitas pelayanan publik pada hakekatnya menjadi tanggungjawab bersama.

REFERENSI

- Abdul Wahab, Solichin. 1998. Reformasi Pelayanan Publik Menuji Sistem Pelayanan yang Responsif dan Berkualitas. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Boje & Dennehy. 2006. Managing in Postmodern World - Chapter on Follett Fayol. Weber, and Taylor. <http://cbae.nmsu.edu/~dboje/mpw.html>. 08/03/2006
- Budiardjo, Miriam. 1982. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia
- Blancard, Ken, John P. Carlos, dan Alan Randolph. 2002. Empowerment Takes More Than a Minute Pemberdayaan Bukan Perubahan Sekejap. Yogyakarta: Amara Books.
- Cutterbuck, David and Susan Kernaghan (with research by Debbie Snow). 1994. *The Power at Empowerment*. London: Kogan Page Limited
- Cook, Sarah dan Steve Macaulay. 1997. *Perfect Empowerment - Pemberdayaan yang Tepat*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Derthardt, Janet V. & Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving. Not Steering*. New York: ME. Sharpe
- Dwivedi, OP. 1999. *Governance and Administration in South Asia, dalam Bureucracy and The Alternatives in World Perspective*. Keith Henderson, OP.Dwivedi (eds). London: Macmillan Press.Ltd
- Dwiyanto. Agus. Dkk. 2002. *Reformasi Birokrosi di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Jackson P.M and B. Palmer. 1992. *Developing Performance Monitoring in Public Sector Organizations: A Management Guide*. The the management centre, University of Leicester
- Partini dan Bambang Wicaksono. 2004. *Citizen Charter. Terobosan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, dari makalah Seminar Bulanan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM pada tanggal 28 Oktober 2004*.
- Stewart, Ailcen Mitchell. 1994. *Empowering People*. London: Pitman Publishing
- Sutarto. 1994. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjokrowinoto, kloeljarto. 2004. *Birokrasi Dalam Polemik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar