

# Peran Birokrasi Dalam Pengembangan Daerah Guna Mewujudkan Good Governance di Kalimantan Selatan (Kajian Tentang Prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap Pada Dinas Pendidikan dan Rumah Saki

---

**Submission date:** 02-Sep-2021 08:00PM (UTC+0700) by M Eldy

**Submission ID:** 1639466660

**File name:** 5.doc (7.76M)

**Word count:** 27219

**Character count:** 187736

***Peran Birokrasi Dalam Pengembangan Daerah Guna Mewujudkan Good Governance di Kalimantan Selatan (Kajian Tentang Prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap Pada Dinas Pendidikan dan Rumah Sakit Umum Daerah)***

**Balitbangda Provinsi Kalsel Tahun 2016**

**Ketua Peneliti : Hj.Erlina, SH,MH**

**Anggota : Masrudi Muchtar, SH,MH**

**Wajidi, S.Sos**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Reformasi di Indonesia yang dimulai pada tahun 1998 memperjuangkan adanya tuntutan kuat untuk mengadakan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Berangkat dari dinamika ketatanegaraan yang terjadi pada bidang politik, hukum, ekonomi dan birokrasi melandasi keinginan sebagian besar masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif. Keberadaan birokrasi di Indonesia, secara sosiologis dihadapkan pada kondisi dimana birokrasi banyak menimbulkan masalah yang disebabkan oleh rumitnya proses birokrasi yang mengakibatkan kelambatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi birokrasi itu sendiri. Terlebih lagi proses yang berbelit-belit tersebut menjadi beban pada anggaran negara.

Keterpurukan praktik birokrasi di Indonesia yang diakibatkan oleh praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), menuntut suatu usaha perbaikan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan. Dengan kata lain,

pelaksanaan pemerintahan di <sup>6</sup> Indonesia yang selama ini telah membentuk budaya yang kental dengan Korupsi, Kolusi, Nepotisme, sangat berkaitan dengan bagaimana memperbaiki birokrasi sehingga muncul ide untuk melakukan reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi dalam konteks kekinian masih dihadapkan pada persoalan korupsi dan rendahnya kualitas <sup>17</sup> pelayanan publik. Sektor pelayanan publik yang dikelola pemerintah, baik departemen, lembaga pemerintah non departemen, maupun pemerintah daerah, seperti pelayanan pajak, perizinan, investasi, pembuatan KTP, SIM, STNK, IMB, transportasi, akta, sertifikat tanah, listrik, air, telepon, pos, dan sebagainya merupakan sektor yang rentan terjadinya korupsi, karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Di sektor pelayanan publik terjadi hubungan antar domain, yakni pemerintah atau birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan, sektor usaha, dan masyarakat umum.

<sup>28</sup> Ketiadaan komitmen dan paradigma tentang peran, kedudukan dan fungsi administrasi negara dalam pembangunan negara telah menjadi penyebab reformasi birokrasi di Indonesia tidak memiliki visi, dan berjalan sangat sporadis. Sampai sekarang tidak terlihat bentuk atau *grand design* yang diinginkan dalam rangka reformasi birokrasi karena tidak adanya kemauan politik dari pemerintah. Semua bentuk reformasi yang dijalankan di negara lain diadopsi tanpa satu tujuan yang terkait dan terintegrasi. Ketidapkahaman ini telah menyebabkan tidak saja gagalnya program pembangunan, tetapi juga marginalisasi peningkatan kapasitas administrasi Negara sebagai agen pembangunan (Desiana, 2014).

<sup>17</sup> Pada hakikatnya korupsi beserta kembarannya yakni kolusi dan nepotisme bukanlah kegiatan sepihak, melainkan terjadi karena adanya hubungan, misalnya antara aparat pemerintah dengan pengusaha. Oleh karena

adanya interaksi itulah, maka kemungkinan adanya KKN bisa terjadi, seperti tawar menawar biaya, pungutan liar, kolusi, penjualan pengaruh, nepotisme, kuitansi fiktif, manipulasi laporan keuangan, *katabelece*, transfer komisi, *mark up*, pemerasan, penyuapan (sogok) yang disamarkan sebagai hibah, hadiah atau uang terima kasih dan cara-cara lain yang tidak dapat dipertanggungjawabkan yang kesemuanya menimbulkan ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*).

<sup>131</sup> Pada tanggal 15 September 2015, *Transparency International Indonesia* meluncurkan Laporan Survei Persepsi Korupsi 2015. <sup>7</sup> Sebelumnya, *Corruption Perception Index* (CPI) 2014 yang diterbitkan secara global oleh *Transparency International* menempatkan Indonesia sebagai negara dengan level korupsi yang tinggi. Dalam CPI 2014 tersebut, Indonesia menempati posisi 117 dari 175 negara di dunia dengan skor 34 dari skala 0-100 (0 berarti sangat korup dan 100 berarti sangat bersih). Korupsi secara khusus disebut menempati urutan teratas dari 18 (delapan belas) faktor penghambat kemudahan berusaha di Indonesia.

<sup>52</sup> Pada tahun 2015 survei persepsi korupsi 2015 dilakukan di 11 (sebelas) kota di Indonesia. Sebelas kota tersebut adalah Kota Pekanbaru, Kota Semarang, Kota Banjarmasin, Kota Pontianak, Kota Makassar, Kota Manado, Kota Medan, Kota Padang, Kota Bandung, Kota Surabaya, dan Kota Jakarta. <sup>7</sup> Dari survei tersebut diperoleh hasil kota yang memiliki skor tertinggi dalam Indeks Persepsi Korupsi 2015 adalah Kota Banjarmasin dengan skor 68, Kota Surabaya dengan skor 65, dan Kota Semarang dengan skor 60. Sementara itu, Kota yang memiliki skor Indeks Persepsi Korupsi terendah adalah Kota Bandung dengan skor 39, Kota Pekanbaru dengan skor 42, dan Kota Makassar skor 48.

<sup>7</sup> **Tabel 1. Indeks Persepsi Korupsi 2015**

KOTA	SKOR
<sup>8</sup> Kota Banjarmasin	68
Kota Surabaya	65



Kota Semarang	60
Kota Pontianak	58
Kota Medan	57
Kota Jakarta Utara	57
Kota Manado	55
Kota Padang	50
Kota Makassar	48
Kota Pekanbaru	42
Kota Bandung	39

Sumber: [www.ti.or.id](http://www.ti.or.id)

7

Dari hasil survei didapati bahwa responden menilai adanya perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik di lembaga-lembaga pemerintahan, namun komposisi sektor publik yang dipersepsikan korup masih sama. Responden masih menilai kepolisian, legislatif, dan peradilan sebagai sektor publik yang paling terdampak oleh korupsi. Temuan lainnya adalah sektor lapangan usaha yang memiliki prevalensi suap paling tinggi menurut responden adalah usaha di sektor minyak dan gas, pertambangan, dan kehutanan. Sementara itu, sektor yang memiliki potensi suap rendah menurut responden adalah sektor pertanian, sektor transportasi, dan sektor hotel dan restoran. Sektor lapangan usaha yang memiliki alokasi suap terbesar adalah sektor konstruksi dengan rerata alokasi suap sebesar 9.1%; jasa dengan rerata alokasi suap sebesar 7.4%; dan Migas dengan rerata alokasi suap sebesar 7.2%. Sementara sektor yang memiliki alokasi suap terendah adalah pertanian dengan rerata alokasi suap sebesar 3.5%; perikanan dengan rerata alokasi suap sebesar 3.3%; dan kehutanan dengan rerata alokasi suap sebesar 3.2%. Terdapat bukti secara empirik bahwa persepsi korupsi di daerah memiliki hubungan erat dengan penurunan daya saing dan penurunan kemudahan di daerah berusaha. Daerah dengan indeks persepsi korupsi yang tinggi memiliki daya saing dan kemudahan berusaha yang tinggi pula. Sebaliknya daerah yang memiliki indeks persepsi korupsi yang

rendah memiliki kemudahan berusaha yang rendah pula. Korupsi dinilai terjadi secara sistemik, sehingga perlu pemerintah kota perlu menggunakan pendekatan sistemik pula upaya pemberantasan korupsi. Pemetaan sistem integritas lokal perlu buat untuk mengetahui pilar mana yang diharapkan dapat berkontribusi besar dalam upaya pemberantasan korupsi (www.ti.or.id).

Tidak hanya terkait dengan persoalan korupsi, persoalan krusial yang sering dihadapkan dengan reformasi birokrasi di Indonesia adalah terkait dengan rendahnya kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Secara umum kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu: *"without costumers, the service form has no reason to exist"*. Definisi kepuasan publik menurut Mowen (1995, p.511): *"Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

55 Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun hingga kini masih belum mengalami perubahan yang signifikan. 55 Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun hingga kini masih belum mengalami perubahan yang signifikan. 50 Dari segi kualitas, pelayanan publik di Indonesia memang bukan yang terburuk di ASEAN. Indonesia sedikit lebih baik dari Myanmar, Filipina, Laos, dan Kamboja. Namun, Indonesia kalah jauh dari Singapura, Vietnam, dan Malaysia. Pelayanan publik di tingkat global, Indonesia berada di peringkat 126 dari 180 negara yang diobservasi.

13 **Tabel 2. Perbandingan Skor *Government Effectiveness* Negara-Negara Asean**

No	Negara	Perbandingan Skor				
		2004	2005	2006	2007	2008
1	Singapore	2.23	2.13	2.29	2.45	2.53
2	Malaysia	0.99	0.99	0.99	1.06	1.13
3	Brunei Darussalam	0.56	0.59	0.77	0.86	0.89
4	Thailand	0.22	0.36	0.25	0.17	0.11
5	Philippines	-0.28	-0.11	-0.09	-0.04	0.00
6	Indonesia	-0.43	-0.46	-0.37	-0.39	-0.29
7	Vietnam	-0.50	-0.30	-0.34	-0.35	-0.31
8	Cambodia	-0.89	-0.92	-0.90	-0.86	-0.81
9	Laos	-0.92	-0.01	-0.79	-0.87	-0.84

**Sumber:** *Governance Matters VIII; Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2008, Daniel Kaufmann, Aart Kraay, Massimo Mastruzzi*

1 Pada hakikatnya pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan negara sehari-hari merupakan suatu organisasi kenegaraan yang dibentuk atas dasar kepercayaan (*trust*) publik dan keniscayaan (*availability*) negara. Pemerintah dibentuk bertujuan untuk menjaga ketertiban dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan bukanlah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakatnya. Pemerintah mempunyai tiga fungsi hakiki yaitu

pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat (Rasyid,1997 : 48).

Pada era negara modern seperti sekarang ini, pemerintah dalam menjalankan berbagai aktivitasnya wajib melaksanakan prinsip-prinsip *good governance*. Terminologi *good governance* merupakan sebuah terminologi yang pada awalnya diperkenalkan oleh beberapa lembaga internasional seperti UNDP (*United Nations Development Programme*) dan *World Bank*. Popularitas terminologi ini mencuat dikalangan pemerintah, akademisi, dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

UNDP (1997) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi Partisipasi (*Participation*), Aturan Hukum (*Rule of Law*), Transparansi (*Transparency*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*), Berkeadilan (*Equity*), Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Bervisi Strategis (*Strategic Vision*), Saling Keterkaitan (*Interrelated*). Sedangkan *World Bank* mengungkapkan sejumlah karakteristik *good governance* adalah masyarakat sipil yang kuat dan partisipatoris, terbuka, pembuatan kebijakan yang dapat diprediksi, eksekutif yang bertanggung jawab, birokrasi yang profesional dan aturan hukum. Masyarakat Transparansi Indonesia menyebutkan sejumlah indikator seperti: transparansi, akuntabilitas, kewajaran dan kesetaraan, serta kesinambungan. *Asian Development Bank* sendiri menegaskan adanya konsensus umum bahwa

<sup>1</sup>  
*good governance* dilandasi oleh 4 pilar yaitu: (1) *accountability*, (2) *transparancy*, (3) *predictability*, dan (4) *Responsiveness* (Krina P, 2003).

<sup>45</sup>  
Jelas bahwa jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu: (1) Transparansi, (2) Partisipasi Masyarakat, dan (3) daya tanggap. *Good governance* <sup>41</sup> dewasa ini sedang menjadi acuan dalam proses mencari cara perbaikan birokrasi sesuai dengan tuntutan reformasi. *Good governance* sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi dan berorientasi pada masyarakat. Kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya.

<sup>95</sup>  
Secara teoritik implementasi prinsip *good governance* yang efektif menuntut adanya suatu model sinergitas koordinasi yang baik, berintegritas, profesional, etos kerja, dan moral yang tinggi. Apabila hal tersebut tidak terwujud maka berpotensi menimbulkan apa yang dinamakan dengan istilah "Patologi birokrasi" <sup>72</sup> atau penyakit birokrasi. Patologi birokrasi adalah "hasil interaksi antara struktur birokrasi yang salah dan variabel-variabel lingkungan yang salah". Patologi birokrasi muncul dikarenakan hubungan antar variabel pada struktur birokrasi yang terlalu berlebihan, seperti rantai hirarki panjang, spesialisasi, formalisasi dan kinerja birokrasi yang tidak linear (Dwiyanto, 2011). Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan negara merupakan suatu tantangan <sup>92</sup> tersendiri. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa <sup>23</sup> terselenggaranya

*good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam proses mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara.

Secara umum Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan pemerintahan<sup>18</sup> termasuk provinsi yang berprestasi dalam aspek pelayanan publik. Kalimantan Selatan memperoleh skor cukup tinggi dalam survei Indeks Prestasi Korupsi Indonesia pada 2008 dan 2010 menurut Transparansi Indonesia (TI). Pada bulan Desember 2009, Kalimantan Selatan juga mendapatkan Posisi II Terbaik dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan survei integritas oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di wilayah Kalimantan Selatan mendapatkan penghargaan Citra Pelayanan Prima dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di tahun 2010. Bahkan, Pemerintah Kalimantan Selatan mendapatkan trofi penghargaan dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (SAKIP) pada Maret 2011.

Pada tanggal 11 Desember 2015,<sup>112</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan hasil evaluasi atas akuntabilitas kinerja instansi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.<sup>132</sup> Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan memperoleh nilai 76,30 atau predikat "BB".<sup>49</sup> Penilaian tersebut menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran dibandingkan dengan capaian kinerjanya, kualitas pembangunan budaya kinerja birokrasi dan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada hasil di Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sudah menunjukkan hasil yang baik.

Meskipun demikian,<sup>18</sup> di sisi yang lain, birokrasi di Provinsi Kalimantan Selatan memiliki banyak permasalahan.<sup>4</sup> Banyaknya aksi demonstrasi oleh

mahasiswa dan *pressure group* (kelompok-kelompok penekan) terhadap pemerintah daerah merupakan salah satu bentuk dari ketidakpuasan dan juga ketidakpercayaan pada pemerintah.<sup>18</sup> Di tataran lokal, banyak masyarakat yang tidak percaya atas berbagai macam penghargaan yang telah didapat itu. Skeptisisme ini muncul berdasar pada kinerja pelayanan publik dasar yang belum memuaskan dalam pelayanan publik dibidang kesehatan dan pendidikan.

<sup>46</sup> Ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Pada dimensi pelayanan public dibidang kesehatan menempatkan rumah sakit sebagai salah satu intitusi pemerintah yang bertugas untuk menjaga masyarakat untuk tetap sehat. Upaya ini dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, menyiapkan fasilitas yang memadai, baik alat maupun alat penunjang lainnya. Sehingga kepuasan pasien dalam pelayanan dapat tercapai. Namun secara empirik, masyarakat dalam beberapa perbincangan yang terbatas, baik diwarung kopi, dirumah dan diruang publik lainnya acapkali mengeluh dengan pelayanan rumah sakit daerah yang kurang profesional, ramah, bersih, nyaman, birokrasi yang berbelit-belit dan masih banyak keluhan masyarakat lainnya yang cenderung memberikan nilai negatif terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit, dan kondisi ini telah berlangsung menahun seakan birokrasi rumah sakit "menikmati" kondisi ini.

Kondisi tersebut juga terjadi pada pelayanan publik dibidang pendidikan. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang pendidikan<sup>67</sup> menghadapi berbagai tantangan yang semakin kompleks karena pengaruh perkembangan lingkungan internal dan eksternal. Persoalan pendidikan mempunyai banyak pilar yang harus ditangani seperti<sup>30</sup> perluasan dan pemerataan akses pendidikan,



peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan, penguatan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik pendidikan.

Berdasarkan berbagai kondisi tersebut tentu sangat diperlukan berbagai langkah perbaikan yang strategis untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan publik di bidang pendidikan dan kesehatan, mengingat fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah daerah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Apabila prinsip-prinsip *good governance* telah terinternalisasi di dalam tubuh aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, maka hal-hal di atas tidak perlu terjadi, karena ketika *good governance* telah diterapkan sedemikian rupa maka fungsi-fungsi penyelenggaraan pemerintahan seperti pembangunan, pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat akan berjalan semestinya dan akan membawa masyarakat pada keadilan dan kesejahteraan sosial.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian tentang "***Peran Birokrasi Dalam Pengembangan Daerah Guna Mewujudkan Good Governance di Kalimantan Selatan (Kajian Tentang Prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap Pada Dinas Pendidikan dan Rumah Sakit Umum Daerah)***". Secara mendalam penelitian ini sangat penting untuk dilakukan, karena secara filosofis, sosiologis, dan yuridis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi penciptaan tata pemerintahan yang baik dan berwibawa (*good public governance*) pada semua tingkatan dan lini pemerintahan dan pada semua kegiatan di Provinsi Kalimantan Selatan dapat segera diwujudkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Apakah pelaksanaan birokrasi pada dinas pendidikan dan rumah sakit umum daerah di Kalimantan Selatan sudah mencerminkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melaksanakan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya pada dinas pendidikan dan rumah sakit umum daerah di Kalimantan Selatan ?
3. Strategi apa saja yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada dinas pendidikan dan rumah sakit umum daerah?.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap dalam konteks birokrasi pada dinas pendidikan dan rumah sakit umum daerah di Kalimantan Selatan
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam melaksanakan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada dinas pendidikan dan rumah sakit umum daerah di Kalimantan Selatan
3. Untuk merumuskan strategi yang ideal dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada dinas pendidikan dan rumah sakit umum daerah.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : memperkaya kajian pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya penerapan prinsip *good governance*, terutama prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap sebagai salah satu standar mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Masyarakat harus tahu bahwa dalam proses pelaksanaan prinsip *good governance* (transparansi, partisipasi, dan daya tanggap) tidak bisa dilepaskan dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan guna menciptakan sebuah sinergitas antara pemerintah daerah dengan masyarakat dalam proses penyediaan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis : sebagai bahan masukan/rekomendasi kepada <sup>168</sup> Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan dalam rangka optimalisasi reformasi birokrasi berbasis prinsip *good governance* (terutama prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap) dan peningkatan akuntabilitas kinerja instansi dalam setiap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

### 1.5 Ruang Lingkup

Kajian ini tidak untuk mengevaluasi kinerja, kualitas, baik atau buruknya pelayanan publik pada birokrasi pemerintahan di daerah Kalimantan Selatan. Kajian ini hanya memfokuskan pada 3 (tiga) prinsip *Good Governance*, yakni prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap pada Dinas Pendidikan dan Rumah Sakit Umum Daerah di <sup>49</sup> Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota di Kalimantan Selatan.

Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap dipilih untuk dikaji di dalam penelitian ini karena merupakan prinsip-prinsip penting yang selalu ada di dalam rumusan yang disusun para ahli terkait tata pemerintahan yang baik dan ketiga prinsip ini saling terkait satu dengan yang lain <sup>146</sup> dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Selain itu belum ada kajian secara khusus di daerah Kalimantan Selatan terkait dengan prinsip-prinsip tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

**2.1 Konsep Birokrasi dan Reformasi Birokrasi**

Menurut Hegel dalam Sulistio & Budi (2009), mengungkapkan bahwa birokrasi adalah institusi yang menduduki posisi organik yang netral dalam struktur sosial dan berfungsi sebagai penghubung antara negara yang memmanifestasikan kepentingan umum dan masyarakat sipil yang mewakili kepentingan khusus dalam masyarakat. Blau dalam Pasolong (2008), mengatakan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Senada dengan pendapat tersebut, Muhaimin dalam Sulistio & Budi (2009), mengatakan bahwa birokrasi adalah keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer yang bertugas membantu pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya itu. Sementara itu Blau dan Page dalam Santosa (2008), mengatakan bahwa birokrasi sebagai sebuah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis dari pekerjaan banyak orang.

Reformasi dalam konteks birokrasi ditujukan untuk memperbaiki birokrasi dikarenakan birokrasi lah yang bertugas melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu untuk memperbaiki

penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi. Caiden dalam Zauhar (2007), mengatakan bahwa reformasi administrasi sebagai *the artificial inducement of administrative transformation against resistance*, dimana dapat diartikan bahwa reformasi administrasi merupakan keinginan atau dorongan yang dibuat agar terjadi perubahan atau transformasi di bidang administrasi. Kemudian Caiden dalam Zauhar (2002) juga mengatakan bahwa reformasi administrasi sebagai upaya untuk menyempurnakan atau meningkatkan kinerja (*performance*). Sementara itu menurut Yehezkel Dror dalam Zauhar (2007), reformasi administrasi adalah perubahan yang terencana terhadap aspek utama administrasi.

Sedarmayanti (2009) mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi birokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu:

- a. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak), perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.
- b. Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga mereka membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus

selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.

- c. Mendahulukan peranan dari wewenang, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan perananannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara mengenyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
- d. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.
- e. Perubahan manajemen kinerja, perubahan yang dimaksud yaitu merubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya.

Reformasi birokrasi ditetapkan<sup>174</sup> oleh pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010<sup>59</sup> tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang bertujuan memberikan arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional selama kurun waktu 2010-2025 agar reformasi birokrasi di K/L dan Pemda dapat berjalan secara efektif, efisien, terukur, konsisten dan terintegrasi, melembaga, dan berkelanjutan.<sup>13</sup> Reformasi birokrasi berkaitan dengan ribuan proses tumpang tindih (*overlapping*) antar fungsi-fungsi pemerintahan, melibatkan jutaan pegawai, dan memerlukan anggaran yang tidak sedikit. Selain itu, perlu menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis, bersungguh-sungguh, berpikir di luar kebiasaan/rutinitas yang ada, perubahan paradigma dan dengan upaya luar biasa.

#### 1. Konsep Pemerintahan yang Baik (<sup>61</sup>*Good Governance*)

Kepemerintahan yang baik atau *Good Governance* dapat dilihat sebagai kata-kata atau istilah biasa yaitu pemerintahan yang baik, namun juga digunakan sebagai sebuah label konsep, khususnya pada prinsip AAUPB (Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik). Menurut Koentjoro Purbopranoto dan SF. Marbun. Macam-macam AUPB tersebut, sebagai berikut :

- a. Kepastian hukum
- b. Asas keseimbangan
- c. Asas kesamaan dalam mengambil keputusan
- d. Asas bertindak cermat
- e. Asas motivasi untuk setiap keputusan
- f. Asas tidak mencampuradukan kewenangan
- g. Asas permainan yang layak
- h. Asas keadilan
- i. Asas menanggapi pengharapan yang wajar
- j. Asas meniadakan akibat suatu keputusan yang batal
- k. Asas perlindungan atas pandangan hidup
- l. Asas kebijaksanaan
- m. Asas penyelenggaraan kepentingan umum

(M. Makhfudz, 2013).

Istilah *Good Governance* ada yang mengartikannya sebagai tata pemerintahan yang baik dan ada pula yang mengartikannya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan *public good and services* (Ari Dwipayana, 2003).

Berbicara mengenai *good governance* baik sebagai tata pemerintahan yang baik maupun sebagai sistem pemerintahan yang baik tentu tidak bisa

dilepaskan dari prinsip umum <sup>35</sup> pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun fungsi <sup>19</sup> prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagai pedoman atau penuntun bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara dalam rangka pemerintahan yang baik (*good governance*) (Hotma P. Sibuea, 2010).

<sup>12</sup> *World Bank* merumuskan *good governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran, serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Budi Wiyoto, 2005).

<sup>12</sup> Leach dan Percy-Smith menyatakan bahwa *government* mengandung pengertian politisi dan pemerintahlah yang mengatur, melakukan sesuatu, memberikan pelayanan, sementara sisa dari 'kita' adalah penerima yang pasif. Sementara *governance* meleburkan perbedaan antara "pemerintah" dan "yang diperintah", kita semua adalah bagian dari proses *governance* (Sumarto, 2009).

<sup>22</sup> Lembaga Administrasi Negara (2000) menyatakan *good governance* adalah sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga "sinergi" interaksi yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

<sup>16</sup> Menurut Taschereau dan Campos yang dikutip thoha (2003:63) dalam Sulistiyani (2011) *good governance* adalah suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau *civil society* dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta.



<sup>22</sup> Budi Wiyoto (2005) mengatakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, yaitu; pertama, mengandung makna tentang orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan negara. Berorientasi pada nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai kemandirian, pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, demokratisasi dalam kehidupan bernegara seperti legimitasi, akuntabilitas, perlindungan HAM, otonomi dan pemberdayaan masyarakat. Kedua, mengandung makna tentang aspek – aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien, atau pemerintah yang berfungsi ideal, yaitu mampu berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan nasional.

<sup>16</sup> Rewansyah (2010) mengartikan Kata “*good*” di depan *governance* berarti “baik”, “sehat”, atau tidak sakit. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang sehat. Karena pemerintahan yang sehatlah yang mampu mengemban visi, misi, tugas dan fungsi yang di amanatkan rakyat. Kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua makna. Pertama bermakna nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua bermakna aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Sedangkan Sjahrudin Rasul (2012)

<sup>23</sup> mengartikan makna *good* dalam *good governance* disini mengandung dua pengertian; *pertama*, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembanguan berkelanjutan dan



keadilan sosial; *kedua*, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Tujuan pokok *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua pihak atau *stakeholder* (negara, masyarakat madani dan sektor swasta) (Hardiyansyah, 2011). Menurut Sedarmayanti (2010) dari aspek pemerintahan, *good governance* dapat dilihat melalui beberapa aspek, yaitu :

- a. Hukum/kebijakan, ditujukan pada perlindungan sosial, politik dan ekonomi.
- b. Kompetensi administrasi dan transparansi. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan penyederhanaan organisasi, penciptaan iklim disiplin dan model administrasi dan keterbukaan informasi.
- c. Desentralisasi regional dan dekonsentrasi departemen.
- d. Penciptaan pasar yang kompetitif. Penyempurnaan mekanisme pasar, peningkatan peran pengusaha kecil dan segmen lain dalam sektor swasta, deregulasi dan kemampuan pemerintah dalam mengelola kebijakan makro ekonomi.

*United Nation Development Programme* (UNDP) menyatakan bahwa karakteristik *good governance* meliputi:

- a. Interaksi, melibatkan 3 mitra besar : pemerintah, sektor swasta dan masyarakat madani untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik.
- b. Komunikasi, terdiri dari sistem jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.

c. Proses penguatan sendiri. Sistem pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan kelangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan, memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakkan kemandirian masyarakat dan memberikan kesempatan untuk kreativitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.

d. Dinamis, keseimbangan berbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan, harmoni dan kerjasama untuk pertumbuhan dan pembangunan yang berkelanjutan, kedamaian dan keadilan dan kesempatan merata disemua sektor untuk masyarakat madani.

e. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan, kekuatan pasar dan masyarakat madani (Sedarmayanti, 2010)

*Good governance* sebagai model dan paradigma baru orientasi pemerintahan di Indonesia tentu harus sesuai dengan asas penyelenggaraan negara, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), yaitu sebagai berikut. (Ridwan HR, 2011)

1. Asas Kepastian Hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
3. Asas Kepentingan Umum adalah yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.

4. Asas Keterbukaan adalah Asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
5. Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.
6. Asas Profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

12

Dengan demikian jelas bahwa wujud dari *good governance* adalah terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid, akuntabel, efektif dan efisien dengan tetap menjaga hubungan yang konstruktif antara negara, sector swasta, dan masyarakat. Karena *good governance* meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkan *good governance* juga merupakan upayamelakukan penyempurnaan adinistrasi negara yang berlaku pada suatu negara.

31

Dalam perspektif *good governance*, apa dan bagaimana untuk mencapai kesejahteraan masyarakat melalui proses pembangunan tidak hanya ditentukan sepihak oleh institusi pemerintah. Sebaliknya, institusi pasar dan institusi masyarakat sipil wajib hukumnya dilibatkan secara penuh. Kehadiran aktor-aktor non-pemerintah, baik para pelaku pasar maupun masyarakat sipil, akan

mendorong proses-proses politik yang terjadi ditubuh institusi pemerintah semakin akuntabel, responsive, dan transparan (Alamsyah, 2010).

## 2. Prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)<sup>105</sup>

Menurut Bappenas (2002), terdapat 14 (empat belas) prinsip *good governance* yaitu sebagai berikut :

1. Wawasan ke Depan (*visionary*);<sup>27</sup>
2. Keterbukaan dan Transparansi (*openness and transparency*);
3. Partisipasi Masyarakat (*participation*);
4. Tanggung Gugat (*accountability*);
5. Supremasi Hukum (*rule of law*);
6. Demokrasi (*democracy*);
7. Profesionalisme dan Kompetensi (*profesionalism and competency*);
8. Daya Tanggap (*responsiveness*);
9. Keefisienan dan Keefektifan (*efficiency and effectiveness*);
10. Desentralisasi (*decentralization*);
11. Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (*private sector and civil society partnership*);
12. Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (*commitment to reduce inequality*);
13. Komitmen pada Lingkungan Hidup (*commitment to environmental protection*);
14. Komitmen Pasar yang Fair (*commitment to fair market*).

Sedangkan<sup>3</sup> menurut *United Nation Development Program* (UNDP) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintah yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut:

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap orang atau setiap warga negara baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

## 2. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan tentang hak asasi manusia.

## 3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut

pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pemerintah daerah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, leaflet, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Pemerintah daerah perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi. Kebijakan ini akan memperjelas bentuk informasi yang dapat diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, bagaimana cara mendapatkan, lama waktu mendapatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat.

#### 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Pemerintah daerah perlu membangun jalur komunikasi untuk menampung aspirasi masyarakat dalam hal penyusunan kebijakan. Ini dapat berupa forum masyarakat, talk show, layanan hotline, prosedur komplain. Sebagai fungsi pelayan masyarakat, pemerintah daerah akan mengoptimalkan pendekatan kemasyarakatan dan secara periodik mengumpulkan pendapat masyarakat.

#### 5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

#### 6. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan

dan memelihara kualitas hidupnya. Tujuan dari prinsip ini adalah untuk menjamin agar kepentingan pihak-pihak yang kurang beruntung, seperti mereka yang miskin dan lemah, tetap terakomodasi dalam proses pengambilan keputusan. Perhatian khusus perlu diberikan kepada kaum minoritas agar mereka tidak tersingkir. Selanjutnya kebijakan khusus akan disusun untuk menjamin adanya kesetaraan terhadap wanita dan kaum minoritas baik dalam lembaga eksekutif dan legislatif.

#### 7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia. Pelayanan masyarakat harus mengutamakan keputusan masyarakat, dan didukung mekanisme penganggaran serta pengawasan yang rasional dan transparan. Lembaga-lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan umum harus menginformasikan tentang biaya dan jenis pelayanannya. Untuk menciptakan efisiensi harus digunakan teknik manajemen modern untuk administrasi kecamatan dan perlu ada desentralisasi kewenangan layanan masyarakat sampai tingkat kelurahan/desa.

#### 8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pengambil keputusan (*decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda, bergantung kepada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal. Seluruh pembuat kebijakan pada semua tingkatan harus memahami bahwa mereka harus mempertanggungjawabkan hasil kerja kepada masyarakat. Untuk



mengukur kinerja mereka secara objektif perlu adanya indikator yang jelas. Sistem pengawasan perlu diperkuat dan hasil audit harus dipublikasikan, dan apabila terdapat kesalahan harus diberi sanksi.

### 3. Pengertian Pelayanan Publik

Handoko (1987) merumuskan pengertian pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara Juniarso Ridwan (2009) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ahmad (2008) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorang dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut Ratminto (2005) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di



pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sianipar (2001), pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi. <sup>70</sup> Undang-undang No.25 Tahun 2009 <sup>9</sup> Tentang Pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik/masyarakat <sup>9</sup> dan penerima pelayanan/masyarakat itu merasakan kepuasan.

<sup>64</sup> Menurut Jeremy Pope (2003), dalam konteks pelayanan publik pegawai negeri harus mempunyai integritas, berperilaku adil dan jujur, dan menjalankan tugas melayani publik dengan ramah, efisien, cepat, tanpa prasangka atau salah urus. Dia jua harus berupaya memastikan uang publik digunakan dengan wajar, efektif dan efisien. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam konteks pelayanan publik aspek reformasi birokrasi menjadi sangat penting. Reformasi birokrasi dalam

konteks pelayanan publik adalah bentuk <sup>66</sup> perubahan pola penyelenggaraan pelayanan dari yang semula berorientasi pada pemerintah kini berubah kearah kebutuhan masyarakat. Untuk memulainya, pemerintah perlu mendengarkan apa suara publik itu sendiri. Dengan demikian peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik adalah menjadi faktor penting (Achmad Hidayat Rahardian, 2016).

35

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah administratif Provinsi Kalimantan Selatan, meliputi pemerintahan provinsi dan 13 Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan, dengan rincian lokasi penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3. Lokasi Penelitian**

NO.	Sektor Pelayanan Publik	Nama SKPD/UPT/UPTD
1.	Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RSUD Ulin Provinsi Kalimantan Selatan</li> <li>- <sup>172</sup>UD H.M. Anshari Saleh</li> <li>- RSUD Abdul Aziz Marabahan, Kab. Batola</li> <li>- RSUD Datu Sanggul, Kab. Tapin</li> <li>- RSUD Brigjen H. Hasan Basri, Kab. HSS</li> <li>- RSUD H. Damanhuri Barabai, Kab. HST</li> <li>- RSUD Pambalah Batung, Kab. HSU</li> <li>- RSUD Balangan, Kab. Balangan</li> <li>- RSUD H. Badarudin Tanjung, Kab. Tabalong</li> <li>- RSUD H. Boejasin Pelaihari, Kab. Tanah Laut</li> <li>- RSUD dr.H. Andi Abdurrahman, Kab. Tanbu</li> <li>- RSUD Kotabaru</li> </ul>
2.	Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Pendidikan Prov. Kalimantan Selatan dan Dinas Pendidikan 13 Kab/Kota</li> </ul>

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

88 Data dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan kunci yang telah ditentukan pada penelitian ini dan 162 kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi dan SKPD 1 dalam bentuk dokumen *hard copy* dan *soft copy*, yang mampu mendukung penelitian ini. 47 Adapun teknik pengumpulan data penelitian dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Studi literatur yaitu pengumpulan berbagai dokumen terkait dengan tema penelitian seperti dokumen kebijakan/peraturan, perencanaan, laporan kegiatan dan evaluasi, jurnal penelitian, buku dan dokumen lain terkait dengan penelitian ini dengan cara meminta langsung ke sumber data, mencari data di perpustakaan daerah atau dengan pencarian data secara *online*.
- 2) Kuisisioner tertutup digunakan untuk mengetahui apakah instansi pelaksana telah melaksanakan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap dilihat dari pelaksanaan indikator minimal dari prinsip-prinsip tersebut.
- 9 3) Wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk memperoleh data dari para informan yang mengetahui tentang pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap. Dalam wawancara ini para peneliti akan menggunakan teknik wawancara dengan cara pembicaraan informal (*informal conversation interview*) dan wawancara terbuka yang standar (*standardized open-ended interview*), sehingga diharapkan informan tanpa ragu, tanpa tekanan, dapat leluasa menginformasikan apa yang diketahui namun tetap dalam standar yang dikehendaki oleh peneliti. Oleh karena itu, tim peneliti akan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) sebagai instrumen penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa informan terpilih

merupakan orang atau lembaga yang memiliki kapasitas dan pengetahuan terkait dengan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap. Informan yang dijadikan sumber informasi utama pada penelitian ini yaitu : 1) Pengambil Kebijakan, 2) Aparatur Pelaksana, 3) Masyarakat pengguna layanan, 4) Ombudsman, 6) Akademisi dan, 7) Pers/ Media. Informan yang dipilih selain mencerminkan informan kunci juga mencerminkan keterwakilan informan triangulasi, sehingga data yang diperoleh dari informan kunci dapat dicek kebenarannya melalui wawancara dengan informan triangulasi, atau didiskusikan dengan informan lain yang mempunyai pengetahuan sehingga diharapkan diperoleh keabsahan data.

- 4) Observasi atau pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk melihat pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap.
- 5) *Focus Group Discussion* (FGD) dan Studi banding ke Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dan RSUD dr. Soetomo Surabaya

### **3.3 Analisis data**

Analisis data penelitian di kelompokkan menjadi 2 (dua) sebagai berikut :

- 1) Analisis data untuk menjawab tujuan 1

Untuk menjawab tujuan 1 digunakan teknik skoring kuesioner dengan analisis data statistik sederhana sehingga diketahui terlaksana atau tidaknya prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap.

Penentuan skoring :

Jumlah pilihan = 3; 3 (ya), 2 (belum), 1 (tidak)

Jumlah pertanyaan = 8

Skor terendah = 1

Skor tertinggi = 3

JUMLAH SKOR

- Persentase <sup>70</sup> Jumlah skor terendah =  $(\text{skor terendah} \times \text{jumlah pertanyaan})$   

$$100\%$$

$$= (8/24) \times 100 \% = 33,33 \%$$
- Persentase <sup>133</sup> Jumlah skor tertinggi =  $(\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan})$   

$$100\%$$

$$= (24/24) \times 100 \% = 100\%$$

#### PENENTUAN SKOR

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Kategori (K)}} = \frac{66,67}{2} = 33,34 \%$$

$$\text{R} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}$$

$$= 100\% - 33,33 \% = 66,67 \%$$

$K = 2$  (terlaksana, belum terlaksana terlaksana)

Kriteria penilaian = skor tertinggi – interval

$$= 100\% - 33,34\%$$

$$= 66,67 \%$$

Terlaksana (2) :  $\geq 66,67 \%$

Tidak terlaksana (1) :  $\leq 66,67\%$

Indikator	Keterangan	Kategori
Transparansi,	- Terlaksana	2
Partisipasi,	- Tidak Terlaksana	1
Daya tanggap		

2) Analisis data untuk menjawab tujuan 2

<sup>1</sup> Metode analisis data yang digunakan untuk menjawab tujuan 2, yaitu <sup>1</sup> metode deskriptif kualitatif, dengan cara interpretasi data yang diperoleh dari tujuan 1 dan hasil wawancara mendalam yang kemudian di deskripsikan secara detail dan terstruktur untuk menghasilkan berbagai fakta, gambaran dan kondisi terkait peran birokrasi dalam pencapaian *good governance* dan berbagai kendala

yang dihadapi berdasarkan sumber-sumber data dan informasi yang diperoleh di lapangan.

3) Analisis data untuk menjawab tujuan 3

Untuk menjawab tujuan 3<sup>1</sup> dimana merupakan integrasi dari tujuan 1 dan tujuan 2 digunakan metode deskriptif kualitatif pada hasil klasifikasi dan pengelompokan data SKPD dan UPT/UPTD terkait pencapaian *good governance* yang diperoleh dari hasil analisis tujuan 1 dan 2<sup>1</sup>, serta hasil observasi, studi literatur dan studi banding.

### 3.4 Susunan Tim Peneliti

1. Ketua : Dr. Hj. Erlina, SH.,MH
2. Anggota : Drs.Wajidi  
Masrudi Muchtar, SH.,MH  
Latifa Suhada Nisa, S.Si.,MP  
Ahmad Zaky Maulana, ST.,M.Si  
Dewi Siska, S.Sos.,M.Si

### 3.5 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian adalah<sup>121</sup> sebagai berikut :

**Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Praseminar Proposal	Kamis/ 10 Maret 2016
2.	Seminar Proposal	Rabu/ 23 Maret 2016
3.	Kegiatan Lapangan (dalam daerah)	
	Banjarmasin dan Banjarbaru	8 s.d 11 Agustus 2016
	Kab. Banjar dan Tanah Laut	22 s.d 24 Agustus 2016
	Kab. Tapin dan HSS	5 s.d 8 September 2016
	Kab. Batola	20 s.d 22 September 2016
	Kab. HST dan HSU	27 s.d 30 September 2016
	Kab. Balangan dan Tabalong	3 s.d 7 Oktober 2016

	Kab. Tanah Bumbu dan Kotabaru	10 s.d 15 Oktober 2016
4.	Studi Banding ke Surabaya	19 s.d 21 Oktober 2016
5.	Pra Seminar Hasil	22 November 2016
6.	Seminar Hasil	28 November 2016
7.	Finalisasi dan Cetak Laporan Akhir	30 November 2016

### 3.6 Biaya Penelitian

Biaya penelitian bersumber dari APBD Balitbangda Provinsi Kalimantan Selatan TA. 2016, sebesar Rp. 250.000.<sup>13</sup>000.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

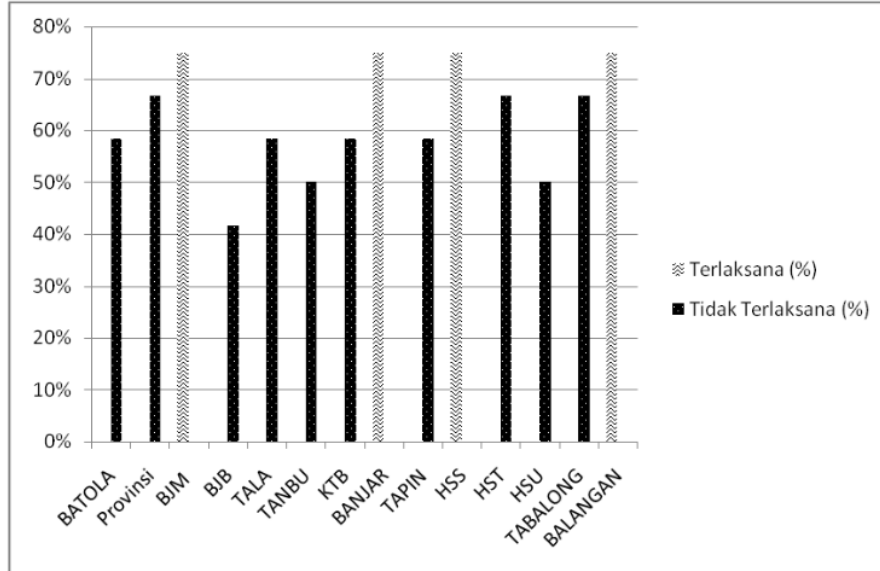
#### 4.1 Penerapan Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap di Bidang Pendidikan dan Kesehatan

##### 4.1.1 Penerapan Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap pada Bidang Pendidikan

##### 4.1.1.1 Pelaksanaan Prinsip Transparansi di Bidang Pendidikan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan berdasarkan prinsip transparansi terdiri dari 4 (empat) komponen, yaitu; (1) peraturan kemudahan informasi untuk masyarakat; (2) ketersediaan bidang khusus/pusat informasi; (3) sarana prasarana penyebaran informasi; dan (4) keterbukaan perencanaan dan anggaran. Kategori terlaksana adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan di atas 66,67%, sedangkan kategori tidak/belum terlaksanakan adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan kurang atau sama dengan 66,67%. Berikut adalah grafik persentase prinsip transparansi pada dinas pendidikan di Kalimantan Selatan.





Gambar 1. Persentase Prinsip Transparansi Bidang Pendidikan

Gambaran penerapan prinsip transparansi pada Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan menunjukkan, 4 (empat) dari 14 (empat belas) Dinas Pendidikan telah melaksanakan prinsip transparansi. Dinas Pendidikan yang melaksanakan prinsip transparansi yaitu Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, Kabupaten Banjar, Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan Kabupaten Balangan dengan persentase terlaksana 75%. Prinsip transparansi tidak/belum dilaksanakan di 10 (sepuluh) Dinas Pendidikan yaitu, Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan, Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru, Kabupaten Barito Kuala, Tanah Laut, Tanah Bumbu, Kotabaru, Tapin, Hulu Sungai Tengah, Hulu Sungai Utara dan Tabalong.

Sebagian besar dinas pendidikan belum memiliki peraturan tertulis khusus yang menjamin kemudahan informasi bagi masyarakat, meskipun demikian berdasarkan wawancara semua dinas pendidikan memiliki sikap dan pemikiran yang terbuka untuk memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan

oleh pengguna layanan, baik <sup>81</sup> pendidik (guru) dan tenaga kependidikan (Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, Pustakawan di sekolah, Laboran/teknisi di sekolah, karyawan lain di sekolah), para orang tua murid, maupun masyarakat sekitar.

Hanya saja tidak ada satu bidang yang khusus melayani penyediaan informasi sehingga jika ingin memperoleh informasi tertentu harus langsung menghubungi bidang terkait. Namun demikian, fungsi informasi yang bersifat umum seringkali ditangani oleh Subbagian Perencanaan. Hal ini terkadang menyulitkan karena untuk mendapatkan informasi langsung dan detil dengan bidang terkait harus dihadapkan dengan <sup>103</sup> birokrasi yang berbelit dan memakan waktu lama.

Pada prinsipnya semua dinas pendidikan sudah memiliki *website* yang terintegrasi dengan *website* pemerintah provinsi/kabupaten/kota tetapi dalam pengelolaannya masih belum optimal, masih ditemukan sebagian dinas pendidikan yang *websitenya* tidak di *update* secara rutin.

Selain *website*, sebagian dinas pendidikan juga belum memanfaatkan televisi lokal, radio dan surat kabar sebagai sarana untuk menginformasikan kegiatan dinas pendidikan. Padahal dengan adanya *website* dan pemanfaatan berbagai media dapat memudahkan penyebaran informasi dan komunikasi dengan sekolah ataupun SKPD terkait. Sebanyak 3 (tiga) dari 7 dinas pendidikan yang mengelola *website* nya secara rutin sudah memuat rencana program, penganggaran dan informasi lainnya di dalam *website*, sedangkan sisanya hanya memuat hal-hal yang sifatnya insidental saja.

Selain *website*, beberapa dinas pendidikan juga belum maksimal menggunakan media untuk keterbukaan informasi seperti spanduk, media cetak dan elektronik, papan pengumuman di kantor, misalnya tidak semua dinas menginformasikan jenis-jenis pelayanan publik, prosedur/alur/tata tata cara

pelayanan, informasi persyaratan, batas waktu standar untuk penyelesaian suatu layanan (dalam hitungan jam/hari/minggu/bulan).

Pada umumnya dinas pendidikan tidak mempunyai SOP, mempunyai SOP tapi tidak diketahui oleh petugas pelayanan, mempunyai namun tidak disiarkan melalui papan pengumuman, dan lain sebagainya.

Sebanyak 7 (tujuh) dinas pendidikan sudah menjalin hubungan kerjasama dengan media cetak/elektronik untuk publikasi informasi bidang pendidikan kepada masyarakat, 3 (tiga) diantaranya sudah menggunakan iklan layanan masyarakat untuk promosi dan edukasi ke masyarakat terkait bidang pendidikan. Sedangkan 11 (sebelas) dinas pendidikan yang belum menggunakan iklan layanan masyarakat, menjelaskan bahwa penyebaran informasi kepada masyarakat dilakukan melalui *banner*, spanduk atau *leaflet* yang ditempel atau dibagikan di lingkungan dinas atau sekolah-sekolah.

Untuk transparansi terkait biaya, dinas pendidikan menyebutkan bahwa setiap layanan yang diberikan tidak dipungut biaya. Namun sebagian besar dinas pendidikan tidak memiliki *banner* atau lembar informasi yang berisi tulisan larangan melakukan korupsi dan menerima sogokan, serta pernyataan bahwa berurusan di Dinas Pendidikan “tidak dipungut biaya” untuk menghindari adanya oknum-oknum tertentu yang melakukan pungutan liar.

Untuk pelaksanaan transparansi ke dalam dan ke luar, dinas pendidikan melakukan penyebaran atau pertukaran informasi ke sekolah-sekolah maupun di lingkungan kerja melalui media sosial, seperti *WhatsApp* (WA), namun tidak semua karyawan memiliki aplikasi sosial media tersebut di dalam *Hand Phone* nya masing-masing; dan pertemuan rutin yang dilakukan setiap bulannya dengan mengumpulkan guru atau kepala sekolah. Selain itu penyebaran informasi juga dilakukan melalui surat edaran. Untuk penyampaian informasi ke daerah-daerah

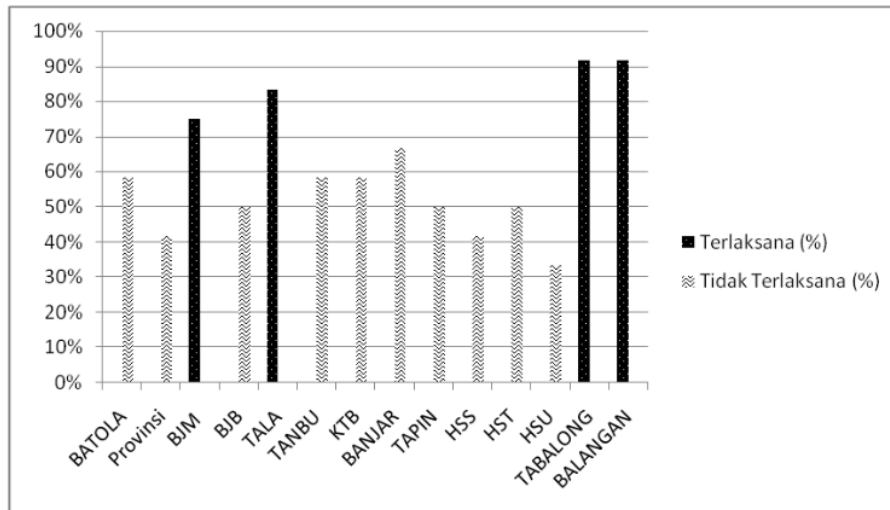
terpencil yang sulit dijangkau, seperti beberapa daerah di Kabupaten Kotabaru, informasi disampaikan melalui UPT atau perwakilan dinas pendidikan yang ada di kecamatan-kecamatan.

Gambaran lainnya terkait kondisi eksisting pelaksanaan prinsip transparansi di dinas pendidikan adalah bahwa data pokok pendidikan yang ditampilkan di *white board* atau dinding ada yang tidak diperbaharui, namun data yang terdapat pada buku cetakan seperti Data Pokok, Renstra dan Lakip merupakan data terbaru. Ada dinas pendidikan dengan nama-nama pejabat struktural yang juga tidak diperbaharui karena adanya mutasi sehingga menyulitkan masyarakat berurusan dengan siapa. Padahal dengan diketahuinya nama pejabat struktural dengan bidang/Sekretariat/subbidang/subbagian yang ia tempati akan memudahkan masyarakat untuk kemana dan kepada siapa berurusan. Terlebih lagi di dinas pendidikan yang tidak memiliki unit khusus yang melayani informasi, sehingga jika ingin memperoleh informasi tertentu harus langsung menghubungi bidang/sekretariat dan pejabat terkait. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, idealnya memang pelayanan publik di dinas pendidikan diarahkan ke pelayanan satu pintu atau tidak lagi pelayanan yang bersifat personal.

#### 4.1.1.2 Prinsip Partisipasi pada Bidang Pendidikan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan berdasarkan prinsip partisipasi terdiri dari 4 (empat) komponen, yaitu; (1) peraturan/kebijakan kemudahan/kebebasan masyarakat berpartisipasi; (2) keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik; (3) Mekanisme/SOP pelaksanaan prinsip partisipasi; (4) keterbukaan prinsip partisipasi. Kategori terlaksana adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan di atas 66,67%, sedangkan kategori tidak/belum terlaksana adalah apabila komponen-

1 komponen tersebut diterapkan kurang atau sama dengan 66,67%. Berikut adalah grafik persentase prinsip partisipasi pada Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan.



Gambar 2. Persentase Aspek Partisipasi pada Bidang Pendidikan

1 Gambaran penerapan prinsip partisipasi pada Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan menunjukkan 4 (empat) dari 14 (empat belas) Dinas Pendidikan telah melaksanakan prinsip partisipasi. Dinas Pendidikan yang melaksanakan prinsip partisipasi yaitu Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, Kabupaten Tanah Laut, Tabalong dan Balangan. Persentase terlaksana prinsip partisipasi tertinggi 91,67% yaitu Kabupaten Tabalong dan Balangan. Prinsip partisipasi tidak/belum dilaksanakan di 10 (sepuluh) Dinas Pendidikan yaitu, Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan, Kota Banjarbaru, Kabupaten Barito Kuala, 82 Tanah Bumbu, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Tengah, dan Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan kuesioner diketahui bahwa beberapa dinas pendidikan belum memiliki kebijakan khusus/aturan/SOP untuk mendukung partisipasi

masyarakat dalam penyelenggaraan program pendidikan dinas pendidikan, <sup>116</sup> perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program kerja dan penganggaran mereka di dalam lingkungan kerja. Meskipun belum ada kebijakan khusus/aturan/SOP yang mengatur tentang partisipasi masyarakat tetapi seluruh dinas pendidikan menyebutkan bahwa masyarakat sudah berpartisipasi dalam bidang pendidikan.

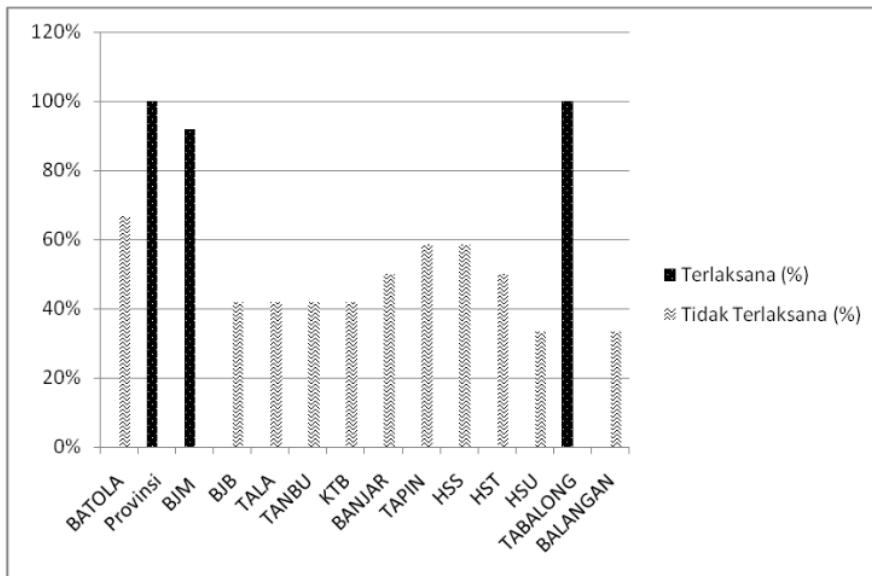
Di beberapa dinas pendidikan partisipasi masyarakat cukup bagus misalnya melalui keterlibatan dalam komite sekolah, panitia penyelesaian masalah, musrenbang pada kabupaten, hibah tanah atau bangunan untuk pendirian sekolah. Namun partisipasi dari kalangan perusahaan perkebunan sawit dan pertambangan batu bara masih perlu untuk ditingkatkan.

Komunikasi Dinas Pendidikan dengan perusahaan yang memiliki program CSR masih kurang. Padahal potensi CSR perusahaan di Kalimantan Selatan cukup besar untuk dikelola dalam rangka peningkatan kualitas SDM. Di Kalimantan Selatan terdapat banyak perusahaan perusahaan swasta dan <sup>82</sup> Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) yang <sup>184</sup> memiliki program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Dilihat dari jumlah perusahaan yakni puluhan perusahaan perkebunan kelapa sawit dan ratusan perusahaan pertambangan batubara di Kalimantan Selatan, partisipasi dalam bentuk CSR ke dunia pendidikan yang ada selama ini masih kurang. Program CSR antara perusahaan, pemerintah dan masyarakat masih belum sinkron, parsial, dan kurang terkoordinasi dengan program pemerintah. <sup>86</sup> Program CSR masih didominasi oleh kegiatan bantuan infrastruktur dan donasi untuk berbagai kegiatan keagamaan, penanggulangan masalah kesehatan dan bantuan untuk penanganan bencana.

#### 4.1.1.3 Prinsip Daya Tanggap pada Bidang Pendidikan

Pelaksanaan prinsip daya tanggap bidang pendidikan berdasarkan kuesioner pada dinas pendidikan di Kalimantan Selatan, yaitu rata-rata di bawah 66,67% atau rata-rata tidak terlaksana. Kabupaten/Kota dengan nilai rata-rata terlaksana paling tinggi yaitu Kabupaten Tabalong dan Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dengan persentase 100%. Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Kabupaten Balangan merupakan kabupaten dengan nilai tidak terlaksana yaitu persentase terendah sebesar 33,33%. Berikut adalah grafik persentase prinsip daya tanggap pada bidang pendidikan di Kalimantan Selatan.



Gambar 3. Persentase Aspek Daya tanggap pada Bidang Pendidikan

Gambaran penerapan prinsip daya tanggap pada Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan menunjukkan 3 (tiga) dari 14 (empat belas) Dinas Pendidikan telah melaksanakan prinsip daya tanggap. Dinas Pendidikan yang melaksanakan prinsip daya tanggap yaitu Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan, Kota

Banjarmasin dan Kabupaten Tabalong. Persentase tertinggi yaitu Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dan Kabupaten Tabalong dengan persentase masing-masing 100%. Prinsip daya tanggap tidak/belum terlaksana di 11 (sebelas) Dinas Pendidikan yaitu, Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru, 65 Kabupaten Barito Kuala, Tanah Laut, Tanah Bumbu, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Tengah, Hulu Sungai Utara dan Balangan.

Berdasarkan telaahan kuesioner sebagian besar dinas pendidikan tidak melaksanakan prinsip daya tanggap karena tidak adanya SOP pelayanan dan pengaduan. Sebanyak 11 (sebelas) dinas sudah memiliki kotak saran tetapi tidak memiliki unit yang khusus menangani pengaduan masyarakat. Sedangkan sisanya tidak memiliki kotak saran maupun UPM (Unit Pengaduan Masyarakat) dengan alasan bahwa pengaduan biasanya langsung ditangani oleh kepala dinas atau pejabat tertentu yang ditunjuk. Pengaduan biasanya diselesaikan secara langsung dalam waktu 1x24 jam. Selain itu, *website* sebagai sarana publik digital belum dioptimalkan sebagai bentuk sarana publik untuk menyampaikan saran dan kritik mereka berkaitan dengan penyelenggaraan program pendidikan Dinas Pendidikan.

Semua Dinas Pendidikan belum pernah melakukan Survei Kepuasan Pelanggan atau Kotak Koin terkait pelayanan Dinas Pendidikan, dan sebagian besar Dinas Pendidikan tidak memiliki data rekap pengaduan yang pernah diberikan masyarakat, baik melalui surat, *e-mail*, surat kaleng, surat pembaca, dan sejenisnya. Selain itu, sebagian Kotak Pengaduan pada Dinas Pendidikan terbuat dari bahan kayu sehingga surat yang masuk dalam kotak tidak terlihat dari luar. Seharusnya terbuat dari bahan kaca agar petugas dapat melihat isi kotak aduan dan merespon dengan cepat.

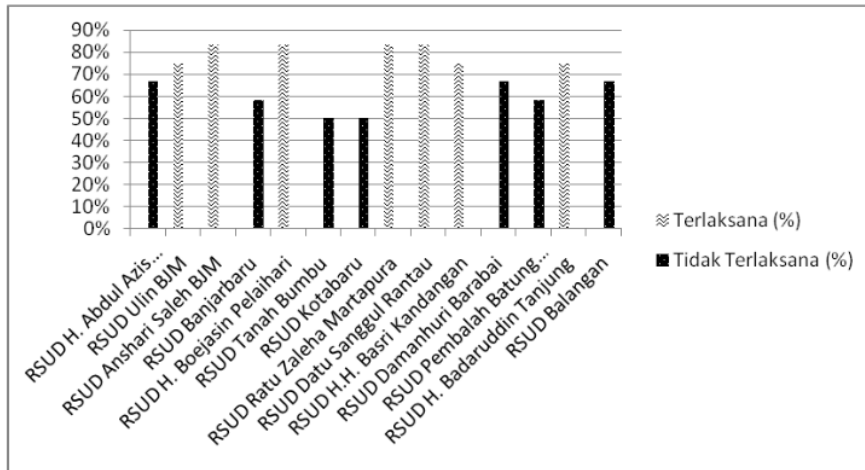


Sebagian Dinas Pendidikan tidak memiliki *frontliner* atau petugas jaga di pintu masuk yang bertugas memberikan informasi awal kepada tamu yang datang dan mempersilakan untuk mengisi Buku Tamu, memberikan Tanda Pengenal “Tamu” kepada semua pengunjung, dan tidak meminta tanda identitas kepada tamu yang berkunjung.

#### **4.1.2 Penerapan Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap pada Bidang Kesehatan**

##### **4.1.2.1 Prinsip Transparansi pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan**

<sup>1</sup> Penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan oleh RSUD di Kalimantan Selatan berdasarkan prinsip transparansi meliputi komponen; (1) peraturan yang menjamin kemudahan informasi untuk masyarakat; (2) ketersediaan bidang khusus/pusat informasi; (3) sarana prasarana penyebaran informasi; dan (4) keterbukaan perencanaan anggaran dan biaya. <sup>1</sup> Kategori terlaksana adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan di atas 66,67%, sedangkan kategori tidak/belum terlaksanaan adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan kurang atau sama dengan 66,67%. Berikut adalah grafik persentase pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik Pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan.



Gambar 4 Persentase Prinsip Transparansi Bidang Kesehatan

<sup>1</sup> Gambaran penerapan prinsip transparansi pelayanan publik pada RSUD di Kalimantan Selatan menunjukkan 7 (tujuh) dari 14 (empat belas) RSUD telah melaksanakan prinsip transparansi. RSUD yang melaksanakan prinsip transparansi yaitu, RSUD Ulin, RSUD Anshari Saleh, RSUD H. Boejasin, RSUD Ratu Zaleha, RSUD Datu Sanggul, RSUD H. Hasan Basri, dan RSUD H. Badaruddin. Persentase terlaksana prinsip transparansi di RSUD rata-rata 83%. Prinsip transparansi tidak/belum terlaksana di 7 (tujuh) RSUD yaitu, RSUD H. Abdul Aziz, RSUD Banjarbaru, RSUD Tanah Bumbu, RSUD Kotabaru, RSUD Damanhuri, RSUD Pembalah Batung dan RSUD Balangan dengan rata-rata persentase 50%.

Berdasarkan hasil telaah kuesioner diketahui bahwa sebagian besar RSUD baik yang sudah melaksanakan prinsip transparansi maupun belum, tidak memiliki peraturan tertulis yang menjamin kemudahan informasi bagi masyarakat. Padahal peraturan atau kebijakan tertulis sangat penting untuk menjamin kontinuitas dan konsistensi dalam pelaksanaan prinsip transparansi itu sendiri. Banyak ditemukan kebijakan yang tidak lagi dijalankan seiring dengan

pergantian pimpinan atau pejabat pada suatu instansi. Selain itu dengan tidak adanya peraturan tertulis akan menjadi suatu kendala bagi pejabat yang meneruskan karena tidak adanya acuan atau pedoman sehingga berdampak pada inkonsistensi pelaksanaan. Peraturan tertulis juga penting artinya sebagai bahan evaluasi sehingga tercipta perbaikan pelayanan.

Berdasarkan jawaban kuesioner sebagian besar RSUD telah memiliki bidang yang melayani penyediaan informasi atau berpusat sebagai informasi, tetapi berdasarkan hasil observasi dan wawancara ternyata belum ada bidang khusus yang berfungsi sebagai pusat informasi. Pada kenyataannya memang hampir setiap RSUD telah memiliki pusat informasi yang berfungsi sebagai *frontliner* dan melayani kebutuhan informasi masyarakat terkait pelayanan, tetapi beberapa ditemukan tidak berfungsi dengan baik, seperti tidak adanya petugas pada jam pelayanan. Terkait penyediaan informasi sebaiknya juga terdapat bidang khusus yang melayani untuk keperluan informasi terkait rumah sakit yang lebih detil tidak hanya sebatas informasi pelayanan saja, hal ini untuk memudahkan mengakomodir kebutuhan informasi dari pihak-pihak terkait diluar pasien, seperti misalnya untuk kebutuhan penelitian.

Sebanyak 5 (lima) dari 14 (empat belas) rumah sakit umum daerah, belum memiliki *website* atau memiliki tetapi tidak di *update* secara rutin, padahal *website* dapat memiliki fungsi yang penting sebagai media penyedia informasi layanan, promosi rumah sakit, maupun media promosi kesehatan untuk edukasi bagi masyarakat. Website juga dapat digunakan sebagai media interaksi dengan masyarakat, untuk memperoleh masukan dan kritik membangun atau pengaduan terkait pelayanan rumah sakit. Selain itu juga dapat dijadikan forum diskusi atau tanya jawab seputar masalah kesehatan dan pelayanan rumah sakit.

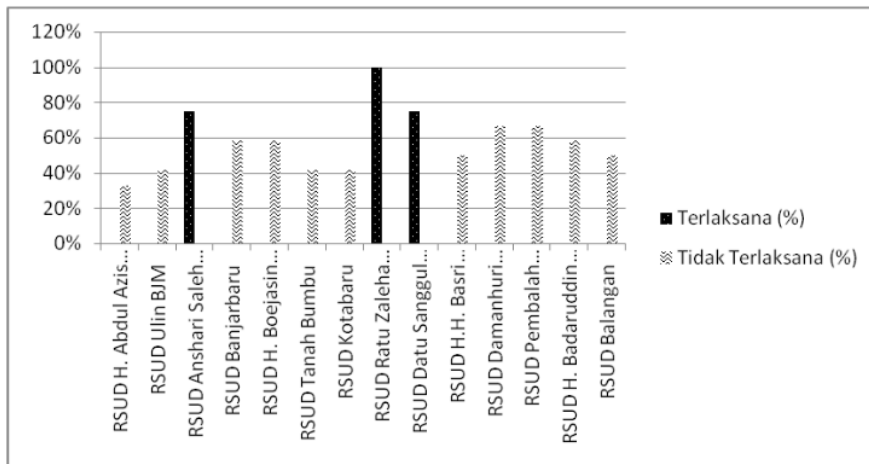
Sebanyak 9 (sembilan) dari 14 (empat belas) rumah sakit umum daerah, belum memiliki kerjasama atau menyebarkan informasi terkait layanan dan informasi kesehatan melalui media cetak (koran lokal/nasional) atau elektronik. Beberapa diantaranya sudah memiliki buletin tetapi penyebarannya terbatas hanya untuk kalangan rumah sakit dan pasien. Sebanyak 5 (lima) rumah sakit sudah menjalin kerjasama dengan media cetak maupun elektronik, beberapa diantaranya memiliki acara *talkshow* yang rutin ditayangkan di televisi dan menggunakan koran lokal untuk memuat informasi penting terkait rumah sakit maupun sebagai promosi.

Seluruh sampel rumah sakit umum daerah belum melakukan transparansi terkait penganggaran perencanaan anggaran kepada masyarakat karena menganggap tidak perlu, tetapi transparansi ke dalam (intern rumah sakit) sudah cukup baik. Anggaran dialokasikan berdasarkan analisis kebutuhan pada setiap bidang dengan jumlah anggaran yang diketahui oleh semua bidang. Untuk transparansi terkait rincian biaya pelayanan, hampir semua RSUD yaitu sebanyak 12 (dua belas) RSUD sudah memiliki rincian biaya yang diketahui oleh masyarakat. Beberapa rumah sakit ditemukan sudah memiliki rincian biaya yang terpampang jelas di ruang tunggu atau lobi utama rumah sakit, sedangkan yang lainnya memiliki rincian biaya tetapi hanya terpampang pada masing-masing intalasi. Sebanyak 2 (dua) rumah sakit masih belum memiliki rincian biaya yang dapat diakses/dilihat oleh masyarakat, dimana informasi rincian biaya hanya disampaikan pada saat pasien akan membayar tagihan.

#### **4.1.2.2 <sup>1</sup> Prinsip Partisipasi pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan**

**<sup>1</sup> Penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan oleh RSUD di Kalimantan Selatan berdasarkan prinsip partisipasi terdiri dari 4 (empat) komponen, yaitu; (1) peraturan/kebijakan kemudahan/kebebasan masyarakat**

berpartisipasi; (2) keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik; (3) Mekanisme/SOP pelaksanaan prinsip partisipasi; (4) keterbukaan prinsip partisipasi. Kategori terlaksana adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan di atas 66,67%, sedangkan kategori tidak/belum terlaksana adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan kurang atau sama dengan 66,67%. Berikut adalah grafik persentase prinsip partisipasi pada bidang kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan.



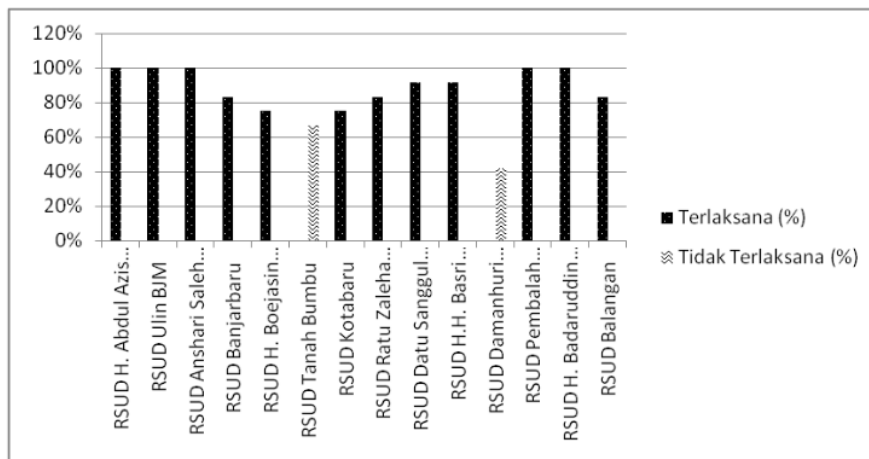
Gambar 5. Persentase Prinsip Partisipasi Bidang Kesehatan

Gambaran penerapan prinsip partisipasi pelayanan publik pada RSUD di Kalimantan Selatan menunjukkan 3 (tiga) dari 14 (empat belas) RSUD telah melaksanakan prinsip partisipasi. RSUD yang melaksanakan prinsip partisipasi yaitu, RSUD H.M. Anshari Saleh, RSUD Ratu Zaleha Martapura, dan RSUD Datu Sanggul Rantau. Berdasarkan hasil telaah kuesioner tingkat partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih sangat minim bahkan hampir tidak ada. Bentuk jajak pendapat umum/ publik hearing/ diskusi publik yang megundang atau melibatkan masyarakat belum pernah dilakukan oleh hampir

seluruh RSUD yang ada di Kalimantan Selatan. Selain itu peraturan yang menjamin dan mengatur kebebasan masyarakat juga belum ada.

#### 4.1.2.3 Prinsip Daya Tanggap pada Bidang Kesehatan

Penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan oleh RSUD di Kalimantan Selatan berdasarkan prinsip daya tanggap meliputi komponen; (1) SOP pengaduan masyarakat; (2) sarana dan prasarana pengaduan masyarakat; (3) kemudahan/keterbukaan akses pengaduan; (4) hubungan dengan media massa. Kategori terlaksana adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan di atas 66,67%, sedangkan kategori tidak/belum terlaksanakan adalah apabila komponen-komponen tersebut diterapkan kurang atau sama dengan 66,67%. Berikut adalah grafik persentase prinsip daya tanggap pada bidang kesehatan di Kalimantan Selatan.



Gambar 6. Persentase Prinsip Daya Tanggap Bidang Kesehatan

Berdasarkan 4 (empat) komponen tersebut, prinsip daya tanggap telah terlaksana hampir seluruh rumah sakit dari 14 (empat belas) rumah sakit di Kalimantan Selatan. Meskipun demikian berdasarkan hasil wawancara, sebenarnya hampir seluruh RSUD yang ada di Kalimantan Selatan tidak memiliki

SOP tertulis, tetapi mekanisme pengaduan dan tanggapan tetap berjalan. Semua sampel RSUD belum memiliki SOP pengaduan dan unit khusus yang menangani pengaduan. Tidak adanya SOP pengaduan atau unit khusus yang menangani pengaduan berdampak pada tidak sistematisnya penyelesaian masalah yang dapat menyebabkan pengaduan tidak dapat diselesaikan dengan baik atau terlambatnya proses penyelesaian.

Pengaduan masyarakat sebagian besar ditangani langsung oleh bidang pelayanan atau bidang terkait. Adapun bentuk penyelesaiannya sebagian besar melalui jalan kekeluargaan dan diupayakan diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam. Hampir seluruh RSUD memiliki kotak saran, tetapi berdasarkan informasi yang diperoleh kotak saran tersebut sangat jarang diisi oleh masyarakat karena masyarakat lebih suka menyampaikan keluhannya secara langsung.

Pada RSUD Pembalah Batung Amuntai sudah terdapat bidang khusus yang menangani terkait pengaduan masyarakat, yaitu bidang Informasi, Promosi dan Layanan Pelanggan (IPLP). Pada bidang tersebut telah memiliki SOP khusus terkait penanganan pengaduan masyarakat, yang mana pengaduan akan ditindaklanjuti secara langsung oleh bidang IPLP termasuk telaah atau konfirmasi mengenai kebenaran pengaduan.

Tabel 5. Klasifikasi Pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance

Klasifikasi Penerapan/Pelaksanaan Good Governance di RSUD			
(I)	(II)	(III)	(IV)
BJM (2)	BJM (2) BANJAR TAPIN	BJM (1) BJM (2) TALA BANJAR TAPIN HSS TABALONG	BJM (1) BJM (2) TALA BANJAR TAPIN HSS TABALONG
(V)	(VI)	(VII)	(VIII)
BJM BANJAR TAPIN	BJM BANJAR TAPIN	BATOLA BJM (1) BJM (2) BJB TALA KOTABARU BANJAR TAPIN HSS HSU TABALONG BALANGAN	HST TANAH BUMBU
Klasifikasi Penerapan/Pelaksanaan Good Governance di Disdik			
(I)	(II)	(III)	(IV)
BJM	BJM BALANGAN	BJM	BJM BANJAR HSS BALANGAN
(V)	(VI)	(VII)	(VIII)
BJM TABALONG	BJM TALA TABALONG BALANGAN	PROVINSI BJM TABALONG	BATOLA BJB TANAH BUMBU KOTABARU TAPIN HST HSU

47. erangan :
- I : Transparansi, Partisipasi & Daya Tanggap
  - II : Transparansi & Partisipasi
  - III : Transparansi & Daya Tanggap
  - IV : Transparansi
  - V : Partisipasi & Daya Tanggap
  - VI : Partisipasi
  - VII : Daya Tanggap
  - VIII : Transparansi, Partisipasi & Daya Tanggap Tidak Terlaksana



## 4.2 Kendala Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Transparansi, Partisipasi Dan Daya Tanggap Pada Dinas Pendidikan Dan RSUD di Kalimantan Selatan

### 4.2.1 Kendala Pelaksanaan Prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap pada Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan

67 Penyelenggaraan pendidikan menghadapi berbagai tantangan yang semakin kompleks karena pengaruh perkembangan lingkungan internal dan eksternal. Persoalan pendidikan mempunyai banyak pilar yang harus ditangani seperti 30 perluasan dan pemerataan akses pendidikan, peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan, penguatan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik pendidikan. Tujuan dari kesemuanya itu adalah menghasilkan 130 pendidikan bermutu, akuntabel, murah, merata, dan terjangkau oleh rakyat banyak.

Dinas Pendidikan Provinsi, Kabupaten/Kota merupakan SKPD di lingkup pemerintah 47 daerah yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan. Sesuai dengan banyak dimensi yang harus ditangani, maka dalam implementasinya, SKPD Dinas Pendidikan Provinsi, Kabupaten/Kota menghadapi persoalan yang kompleks dalam aspek memberikan pelayanan di sektor pendidikan.

Isu aktual yang berhubungan dengan pendidikan yang perlu ditingkatkan kinerjanya merupakan isu yang hangat. Isu aktual dapat datang dari ketidakpuasan masyarakat seperti 81 pendidik (guru) dan tenaga kependidikan (Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, Pustakawan di sekolah, Laboran/teknisi di sekolah, karyawan lain di sekolah), masyarakat sekitar, para orang tua murid, tokoh masyarakat, dan praktisi pendidikan lainnya. Tidak semua isu, permasalahan, pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan itu benar dan

dapat dipertanggungjawabkan namun Dinas Pendidikan berkewajiban meresponnya sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan.

Kasus-kasus yang ada di Kalimantan Selatan, seperti adanya anak usia sekolah yang tidak mengecap bangku pendidikan, meningkatnya anak putus sekolah, disparitas APM (Angka Partisipasi Murni) di berbagai jenjang pendidikan antara daerah perkotaan dan perdesaan, adanya beberapa gedung sekolah rusak yang tak kunjung diperbaiki, dan kasus-kasus lainnya merupakan indikasi bahwa pelayanan yang berkaitan dengan prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap harus lebih dibenahi.

Secara teoritis birokrasi pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan umum (*service*), melainkan juga melakukan pemberdayaan (*empowerment*), dan menyelenggaraan pembangunan (*development*) di tengah masyarakat (Rashid dalam Suyanto, 2006). Ini dimaknai bahwa birokrasi pemerintah seharusnya aktif dan responsif dalam menyelenggarakan birokrasi yang sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Terkait dengan tiga prinsip yang menjadi fokus penelitian ini, yakni transparansi, partisipasi, dan daya tanggap, secara teori ketiga prinsip sangat mudah untuk dilaksanakan, namun pada kenyataannya masih sangat sulit diterapkan dengan maksimal karena melibatkan semua unsur yaitu pelayan (penyelenggara pemerintah daerah) dan terlayani (masyarakat) dengan beragam karakter dan pemahaman terhadap konteks, substansi dan teknis pelayanan publik. Pada subbab pembahasan sebelumnya telah dijelaskan dan digambarkan pelaksanaan ketiga prinsip di Dinas Pendidikan Provinsi, Kabupaten/Kota yang ada di Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi lapangan, dapat dianalisis kendala atau permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan prinsip prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap pada

instansi Dinas Pendidikan Provinsi, Kabupaten/Kota. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap, yaitu sebagai berikut :

### **1. Prinsip Transparansi Bidang Pelayanan Pendidikan**

Prinsip transparansi pada dasarnya merupakan sistem keterbukaan informasi (anggaran, program kerja dan kegiatan, standar prosedur operasional) yang telah diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Upaya pelaksanaan prinsip transparansi pada dasarnya telah dilaksanakan oleh semua SKPD pelayanan publik namun dalam capaian pelaksanaannya beragam dari kategori baik hingga kategori yang belum memuaskan dalam hal keterbukaan bagi masyarakat.

Dinas pendidikan bukanlah SKPD yang diberikan tugas atau diamanahi sebagai sumber pendapatan. Dinas ini juga bukan instansi yang khusus memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, seperti halnya rumah sakit. Dinas ini lebih merupakan SKPD yang diberikan tugas pokok dan fungsi dalam pelayanan penyelenggaraan administrasi pengelolaan pendidikan. Masyarakat yang lebih banyak bersentuhan dengan Dinas Pendidikan adalah pendidik dan tenaga kependidikan yang secara subordinasi berada di bawah pengelolaan dan pengawasan Dinas Pendidikan. Oleh karena itu, dapat disadari bahwa karena merupakan subordinasi maka para pendidik dan tenaga kependidikan dalam posisi tawar yang kurang baik ketika berurusan dengan Dinas Pendidikan yang nota bene merupakan instansi pembina.

Begitupula halnya dengan masyarakat. Pemanfaatan Dinas Pendidikan tidak seperti unit pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Masyarakat dan khususnya para orang tua lebih banyak

bersentuhan dengan sekolah tempat anak-anak mereka belajar. Selain itu, hubungan masyarakat dengan Dinas Pendidikan adalah berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan formal dan non formal seperti Paket A, B, dan kursus-kursus yang membutuhkan izin, koordinasi, dan konsultasi dengan Dinas Pendidikan. Selebihnya, masyarakat adalah pihak yang diharapkan Dinas Pendidikan berperan aktif atau berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan, sebagaimana amanat UU Sisdiknas.

Sementara permasalahan yang dihadapi Dinas Pendidikan sebagai instansi pembina sangat kompleks dan beragam, tidak hanya menyangkut pilar pendidikan yang harus disukseskan, namun secara faktual Dinas Pendidikan menghadapi persoalan yang tidak kesemuanya diketahui publik. Misalnya yang berkaitan dengan tenaga pendidik, persoalan yang dihadapi Dinas Pendidikan antara lain: (1) Jumlah dan pemerataan guru yang tidak merata; (2) Masih adanya guru yang belum memiliki kualifikasi akademik S1/D-IV; (3) Kompetensi guru yang heterogen; (4) Belum semua guru mendapatkan program peningkatan kompetensi; (5) Masih adanya guru yang belum mendapatkan sertifikasi; (6) Lambatnya pencairan tunjangan profesional guru; (7) Tunjangan non sertifikasi; (8) Cepatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang harus diikuti sekolah, Dinas Pendidikan dan guru; (9) Mutasi, pensiun dan pengadaan guru; (10) Keterbatasan kuota akreditasi sekolah sehingga menimbulkan kecemburuan; (11) Pemberian bantuan oleh Dinas Pendidikan kepada sekolah yang mungkin dipandang tidak tepat sehingga memunculkan kecemburuan; (12) Keterbatasan akses informasi dan penyaluran bantuan sehingga memunculkan disparitas antara sekolah yang di perkotaan dengan perdesaan; (13) keterbatasan dalam penyaluran bantuan; (14) Kurang puas dari kinerja pelayanan yang diberikan terdiri dari: kecepatan pelayanan, terlambatnya

mendapat respon atas pihak disdik, baik berupa usulan berkas untuk kenaikan pangkat, sertifikasi, pengaduan, tidak sesuai jadwal yang ditentukan, tidak ada kepastian waktu penyelesaian, petugas yang menangani tidak ada; (15) Masalah pelaksanaan e-pembelajaran dan e-administrasi; (16) Pendanaan operasi satuan pendidikan berbasis Standar Nasional Pendidikan (SNP); (17) Ujian nasional dan evaluasi pendidikan berbasis SNP; (18) Akreditasi berbasis SNP, dan lain sebagainya.

Terkait dengan Prinsip transparansi, para tenaga pendidik dan ketenaga kependidikan merupakan pihak yang sangat sering berurusan dengan Dinas Pendidikan, misalnya dalam rangka peningkatan kompetensi mereka (usul kenaikan pangkat, Tunjangan Profesional Guru, Tunjangan Non Sertifikasi), kegiatan kesiswaan, kegiatan guru (MGMP), dan kegiatan kepala sekolah (MKKS), usul kenaikan pangkat, permintaan surat tugas, dan lain sebagainya. Terkait permasalahan sertifikasi, apa saja syarat yang harus dilengkapi cukup transparans. Persyaratan disampaikan melalui surat edaran yang diposkan ke sekolah, lewat *e-mail*, atau jika ada guru yang mendapatkan informasi via media sosial seperti *WhatsApp* maka dengan cepat tersebar ke guru-guru lainnya. Informasi cukup jelas, sehingga tinggal kemauan guru untuk melengkapi apa yang disyaratkan, apalagi pencairan dana sertifikasi sifatnya menasional dan akan diadakan perubahan sistem dari pen-SK an yang satu tahun sekali menjadi per satu semester, mengakibatkan para guru harus mengikuti sistem yang ada. Para guru yang aktif mengikuti perkembangan informasi, kemajuan aplikasi teknologi seperti membuka *website* Dinas Pendidikan, memiliki *e-mail*, dan aplikasi *WhatsApp* dengan sendirinya akan mendapatkan pelayanan ketimbang yang tidak aktif mengikuti perkembangan informasi dan kemajuan teknologi.

Minimnya keterbukaan informasi yang berkaitan dengan persyaratan, ketidakpastian waktu, dan biaya sangat rentan memunculkan perilaku suap demi kelancaran urusannya. Meski tidak ada tulisan bahwa berurusan di Dinas Pendidikan tidak dipungut bayaran, namun tanpa adanya kepastian waktu penyelesaian akan cenderung memunculkan adanya biaya yang dikeluarkan. Dari fenomena ini, perilaku suap atau memberikan pelicin terjadi kondisi pelayanan yang tidak kondusif atau bahkan dikondisikan. Adanya pengaduan, pemberian uang pelicin, lamanya urusan tanpa adanya kepastian waktu penyelesaian merupakan indikasi bahwa kinerja birokrasi pelayanan di SKPD tertentu masih sangat rendah. Masyarakat masih kecewa terhadap kedisiplinan, kecermatan dan kesigapan kerja aparat pelayanan birokrasi dalam memberikan pelayanan. Kondisi yang demikian menurut Kurniawan (2005), merupakan cermin wajah birokrasi publik sebagai pelayan rakyat masih jauh dari yang diharapkan. Di dalam praktik penyelenggaraan pelayanan, rakyat menempati posisi yang kurang menguntungkan. Yang ingin mendapatkan pelayanan berada dalam kondisi di bawah subordinasi petugas pelayanan, padahal seharusnya ASN sebagai aparaturnegara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang digaji oleh rakyat harus menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya.

Dari hasil angket, wawancara mendalam, dan observasi lapangan atas sarana pelayanan, keluhan atau pengaduan mengenai praktik pelayanan publik tersebut, mengindikasikan bahwa kondisi pelayanan di SKPD tertentu ditengarai masih belum maksimal, belum menunjukkan kinerja yang seharusnya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, pihak yang mendapat pelayanan terkadang merasa cukup puas dengan kondisi Standar Pelayanan Minimal yang

diberikan, meski sebenarnya menuju Pelayanan Prima lebih memungkinkan untuk diwujudkan.

Menurut Pantja (2005) bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menjadi pelanggannya. Selanjutnya kepuasan masyarakat (pelanggan) berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan masyarakat. Karena itu suatu unit pelayanan instansi pemerintah, jika mampu memberikan pelayanan yang maksimal akan menghasilkan rasa puas dari masyarakat yang menjadi pelanggan. Menurut Kotler (2000) bahwa apabila pelayanan dibawah standar, maka pelanggan akan kehilangan kepuasannya, sebaliknya kepuasan akan mencapai titik optimal apabila apa yang didapatkannya sebanding atau lebih besar dari harapannya. Sejalan dengan pendapat tersebut, kinerja petugas pelayanan sudah seharusnya ditingkatkan.

## 2. Prinsip Partisipasi Bidang Pelayanan Pendidikan

Berkaitan dengan Prinsip partisipasi, pembangunan pendidikan adalah juga tanggung jawab orang tua dan masyarakat. Tanggung jawab itu dilakukan melalui partisipasi dalam berbagai bentuk. Ada tiga unsur yang dapat dilihat untuk melihat partisipasi: (1) keterlibatan mental dan emosi seseorang yang lebih dari keterlibatan fisik; (2) memotivasi orang-orang untuk mendukung situasi kelompoknya dalam arti mereka menyumbangkan inisiatifnya untuk mencapai sasaran pembangunan pendidikan; (3) Mendorong orang untuk merasa ikut serta bertanggung jawab atas aktivitas pembangunan pendidikan.

Secara instrumental, Talizidu Ndraha (Gunawan dkk, 2011) mengemukakan bahwa bentuk-bentuk partisipasi dapat dikelompokkan dalam 5 bentuk dukungan: (1) partisipasi buah pikiran; (2) partisipasi keterampilan; (3) partisipasi tenaga; (4) partisipasi harta benda; (5) partisipasi uang. Dalam



membangun **partisipasi** diperlukan situasi **dan** kondisi yang kondusif yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi secara penuh.

Berdasarkan hasil kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi lapangan dapat diketahui bahwa bentuk pasrtisipasi orang tua atau masyarakat dalam pendidikan antara lain adalah dalam komite sekolah, keterlibatan dalam paguyuban orang tua murid, dalam Tim Penyelesaian Masalah/Panitia Penyelesaian Kekerasan Dalam Sekolah yang dibentuk Dinas Pendidikan, saran yang dimasukkan dalam kotak pengaduan, SMS Pengaduan atau surat kabar.

Komisi Brundland dalam Clark (Gunawan dkk, 2011) <sup>21</sup> mengemukakan bahwa salah satu prasyarat utama terjadinya pembangunan berkelanjutan adalah menjamin efektivitas **partisipasi dalam pengambilan keputusan**. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi yang dilakukan masyarakat tidak hanya sekedar mengikuti kegiatan yang telah diprogramkan, tetapi lebih bersifat menyeluruh mulai dari penentuan/perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan pemanfaatan hasil suatu kegiatan. Dalam pendidikan, peran masyarakat dalam pengambilan keputusan dapat dilihat dari rapat komite sekolah, dalam Tim Penyelesaian Masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam mengusulkan program dalam Musrenbang dari tingkat Kecamatan sampai Kabupaten. Partispasi masyarakat juga dapat dilihat dari peran Tanggungjawab Sosial Perusahaan (CSR) yang diberikan oleh perusahaan.

Terkait dengan CSR perusahaan untuk pendidikan, dapat dicatat bahwa perusahaan besar dan kabupaten tertentu saja yang menonjol seperti Kabupaten Tabalong dan Balangan dengan dukungan PT Adaro Indonesia, Kabupaten Tapin dengan dukungan PT Hasnur, dan Tanah Bumbu dengan dukungan PT Arutmin. Misalnya, yang diberikan oleh <sup>159</sup> PT Adaro Indonesia melalui Yayasan Adaro Bangun Negeri berupa bantuan bus angkutan, beasiswa bagi siswa,



bantuan untuk pembangunan sekolah Adiwiyata, dukungan mengikuti Olimpiade Sains, Sekolah Terbuka; Rumah Belajar Seraba Kawa (Rubasaka)" di Kabupaten Tabalong dan Balangan.

Salah satu program CSR unggulan Arutmin ialah Beastudi Effort (*Education Fund for the Talented*), yakni <sup>111</sup> program pemberian beasiswa Arutmin untuk mahasiswa yang berprestasi dan/atau berasal dari keluarga kurang mampu dari wilayah sekitar tambang. Pemberian beasiswa bagi mahasiswa ini sudah berjalan sejak 2007 silam dengan jumlah mahasiswa mencapai lebih dari 400 mahasiswa dari beberapa perguruan tinggi yang tersebar <sup>137</sup> di Banjarmasin, Banjarbaru, Banjar, Tanah Laut, Tanah Bumbu, dan Kotabaru telah mendapatkan beasiswa itu. Nilai yang dikucurkan tidak hanya berupa cash per tahun, namun juga program peningkatan kualitas SDM lainnya yang dilakukan secara rutin setiap bulan.

Program sektor pendidikan lainnya diberikan dalam bentuk pemberian beasiswa untuk pelajar SD sampai SMA/SMK, pelatihan guru, bantuan tambahan insentif bagi guru-guru di pelosok, dan penyediaan bus sekolah. Arutmin juga membantu pembangunan atau renovasi sekolah, pemberian buku pelajaran, hingga penyediaan peralatan penunjang kegiatan belajar. Dibanding dengan PT. Adaro Indonesia yang selalu mempublikasikan kegiatan CSR perusahaan, maka sebagai perusahaan besar pemegang PKP2B, kegiatan CSR PT. Arutmin Indonesia masih terkesan kurang atau perlu untuk lebih dipublikasikan kepada masyarakat.

Perusahaan selanjutnya yang berperan <sup>160</sup> dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan adalah PT. Hasnur Grup. Sebagai perusahaan besar, Hasnur Grup juga telah melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) seperti berupa bantuan pendirian bangunan sekolah. Melalui

Yayasan Hasnur Centre dengan tagline “Bakti Untuk Negeri”. Yayasan ini mempunyai visi dan misi, serta berbagai program untuk mewujudkan misinya itu. Bentuk CSR yang sangat menonjol dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah Politeknik Hasnur disingkat POLIHASNUR. Institusi pendidikan tinggi ini bernaung di bawah Yayasan Hasnur Centre, dimana untuk sistem pendidikannya adalah jalur vokasi yang lebih menekankan pada penguasaan keahlian dan keterampilan, sehingga lulusannya lebih siap dan terampil dalam bekerja, khususnya di dunia industri.

Pada saat *booming* pertambangan batubara, program CSR belum dikelola dengan baik untuk pendidikan. Sebagai pengecualian, Kabupaten Tabalong, Balangan, dan Kabupaten Kotabaru yang telah mengelola program CSR dengan baik dan mendapatkan award dari Pemerintah Pusat. Misalnya Pemerintah Kabupaten Tabalong pernah mengeluarkan Surat Keputusan Bupati Tabalong No. 188.45/291/2011 tentang Pembentukan Tim Perumus, Pelaksana dan Pengawas, serta Penetapan Penggunaan Anggaran Program CSR PT Adaro Indonesia dan Partner tertanggal 6 Juni 2011 (Gunawan, dkk, 2011). Meski sebagian besar perusahaan di Kalimantan Selatan sudah punya konsep CSR-nya masing-masing, namun sebagian besar dalam pelaksanaannya masih berjalan sendiri-sendiri atau parsial, belum tepat sasaran, kurang terpantau, kurang terkoordinasi, kurang sinkron dengan program pemerintah daerah setempat. Kini Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan telah mengeluarkan Perda Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan, namun meski sudah ada peraturan daerah peran CSR perusahaan pertambangan batubara terhadap pendidikan kehilangan momentumnya.

Keterlibatan masyarakat, baik orang tua, masyarakat dan perusahaan dalam berbagai bentuk, dan respon masyarakat baik yang bernada positif

maupun negatif dapat dipandang dipandang sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pembangunan pendidikan.

### 3. Prinsip Daya Tanggap Bidang Pelayanan Pendidikan

Prinsip daya tanggap (*responsibility*) sangat penting dalam pelayanan publik, Menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2001) menyatakan bahwa salah satu dimensi yaitu *responsiveness* adalah sangat penting. Sebab jika hasrat untuk membantu pelanggan ada dalam diri petugas, maka pelayanan dapat dilakukan dengan tepat dan cepat. Pengaduan merupakan salah satu bentuk kepedulian terhadap peningkatan pelayanan, dengan dan pengaduan maka pihak berwenang di SKPD Dinas Pendidikan menjadi tahu sebuah persoalan, dan jika direspon dengan baik akan memberi kontribusi terhadap kinerja kelembagaan dan pencitraan publik. Namun pada kenyataannya, tidak semua SKPD memiliki SOP terkait pelayanan dan penanganan pengaduan dengan baik. Bagaimana mekanismenya, siapa yang menangani, berapa lama, dan jawaban terhadap pengaduan bagaimana.

Selain itu rendahnya kepuasan atas sikap petugas bisa disebabkan karena petugas pelayanan kurang menunjukkan *empathy*. Inilah perlunya faktor behavioristik dalam pelayanan, yang mana sikap simpatik, santun dan ramah dapat membantu lancarnya pelayanan. Oleh karena itu menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2001) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan, salah satunya adalah *empathy* yang berarti bahwa seorang petugas pelayanan harus peduli, santun, ramah, mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi yang dilayani.

Masih adanya keluhan terkait pelayanan publik di Dinas Pendidikan menunjukkan adanya indikasi bahwa birokrasi di Dinas Pendidikan tertentu

lamban dalam memberikan pelayanan. Beberapa indikator yang menjadi penyebab adalah : kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, prosedur administrasi yang rumit dan berbelit-belit, sikap <sup>141</sup>petugas yang kurang peduli, dan kurang ramah atau santun dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan analisis kendala di atas, pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap yang dilaksanakan oleh SKPD Dinas Pendidikan Provinsi, Kabupaten/Kota masih mempunyai kelemahan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Dinas Pendidikan seperti faktor intern dan ekstern, tidak hanya berkaitan dengan dimensi struktural, dan behavioral.

**Faktor intern**, misalnya kurangnya contoh atau sosok panutan yang bisa dijadikan contoh, kurangnya dukungan dan peran pimpinan, kurangnya pembinaan atau diklat tentang kepribadian terhadap pegawai yang menjadi petugas pelayanan agar diperoleh sosok pribadi yang sopan, ramah dan santun, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurang mengutamakan kenyamanan masyarakat yang berurusan seperti kebersihan, kesejukan dan keindahan ruang tunggu, ruang pelayanan maupun fasilitas lainnya seperti AC, toilet dan kantin, kurangnya pemberian motivasi pimpinan kepada bawahan, kurangnya pengawasan dan penindakan pelanggaran, jumlah pegawai yang banyak tidak seimbang dengan kualitas kinerja yang diinginkan, adanya tindak penyalahgunaan kewenangan dan penyimpangan tertib administrasi publik, dan sebagainya.

**Faktor ekstern**, semakin tingginya kompleksitas kegiatan dan masalah pendidikan yang harus dihadapi sementara sumber-sumber yang dibutuhkan untuk menjalankan pemerintahan dengan baik terbatas, semakin derasnya pengaruh globalisasi dan informasi terhadap mekanisme dan kinerja sektor

publik, belum kuatnya keterlibatan dan partisipasi pihak swasta dan masyarakat dalam proses kebijakan publik, atau semakin tingginya tuntutan masyarakat agar paradigma pemerintahan berubah dari “*government*” yang menurut Woodrow Wilson (Islamy, 2006) dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan ekonomis, menuju “*governance*” yang lebih mengedepankan pemerintahan yang lebih efektif, efisien dan demokratis dan lain sebagainya.

**Dimensi struktural** adalah menyangkut struktur, sistem kerja, prosedur, keuangan dan urusan teknis lainnya, misalnya sistem manajemen keuangan, kepegawaian, informasi, peralatan/fasilitas kerja yang tidak adaptif terhadap tuntutan kinerja, dan lain sebagainya. Dimensi struktural juga berkaitan dengan sistem ketatanegaraan. Prakoso Bhairawa Putera (2012) memaparkan latar belakang bahwa pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia, dimana pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyusun kebijakan dan pengelolaan anggaran telah menciptakan dominasi kekuasaan oleh elit lokal. Dominasi tersebut membawa elit lokal sangat dekat dan memiliki akses terhadap sumber-sumber daerah yang rawan korupsi atau penyalahgunaan wewenang.

**Dimensi behavioral** adalah kurangnya sikap dan perilaku aparatur sipil negara (ASN) sebagai sosok pribadi yang sopan, ramah dan santun, bertanggung jawab, disiplin, loyal dan berintegritas dalam melaksanakan pekerjaan, semakin tinggi godaan dalam penyalahgunaan kewenangan dan penyimpangan tertib administrasi, serta sorotan dan stigma masyarakat terhadap kurangnya motivasi, etika, moral, dan responsivitas pegawai pemerintah.

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Dinas Pendidikan adalah biasa berasal faktor faktor intern dan ekstern, tidak hanya berkaitan dengan dimensi struktural, dan

behavioral. Sehubungan dengan itu, untuk menciptakan birokrasi yang mendukung pelayanan yang prima, maka secara teori ada tiga cara pengembangan dan pembangunan birokrasi sebagaimana dilansir oleh Moh. Mas'ud Said (2006). Pertama, melalui <sup>29</sup> pendekatan behavioris (*behavior approach*), yakni titik tekan pada SDM birokrasi dan kepemimpinannya. Kedua, pendekatan institusional (*institutional approach*), yaitu cara dengan mengutamakan unsur organisasi dan pemenuhan sarana prasarana yang baik. Ketiga, pendekatan sistem sosial politik (*social and political system*), yaitu cara kerja dan metode yang dikembangkan dengan memperhatikan dan menekankan unsur-unsur sosio-politis.

Jika dikaitkan dengan prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap yang menjadi fokus kajian ini, maka strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala pelayanan publik di Dinas Pendidikan melalui ketiga pendekatan tersebut dapat dilihat melalui pembahasan di bab selanjutnya.

#### **4.2.2 Kendala Pelaksanaan Prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap Pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan**

Prinsip-prinsip *good governance* dalam mewujudkan reformasi birokrasi dalam hal penyelenggara pelayanan publik menjadi suatu keharusan yang dipenuhi <sup>166</sup> dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan mencegah berbagai celah dalam upaya pemberlakuan pungutan liar dan tindakan korupsi lainnya. Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan menyatakan dengan tegas bahwa ketidak transparanan suatu penyelenggara pelayanan publik merupakan modal dasar atau celah untuk melaksanakan tindakan korupsi dan pungutan liar kepada masyarakat yang membutuhkan pelayan publik.

Penelitian yang mengambil <sup>96</sup> 3 (tiga) prinsip *good governance* yaitu prinsip transparansi, prinsip partisipasi dan prinsip daya tanggap merupakan prinsip

yang dijadikan indikator gambaran pelaksanaan pelayanan publik terutama pelayanan publik pada rumah sakit yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Kalimantan Selatan. Prinsip – prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap merupakan prinsip yang secara teori sangat mudah untuk dilaksanakan, namun pada kenyataannya ternyata penerapan prinsip ini masih sangat sulit karena melibatkan semua unsur yaitu pelayan (penyelenggara pemerintah daerah) dan terlayani (masyarakat) dengan beragam karakter dan pemahaman terhadap konteks, substansi dan teknis pelayanan publik. Pada sub.bab pembahasan sebelumnya telah menjelaskan dan menggambarkan pelaksanaan ketiga prinsip di semua rumah sakit yang ada di Kalimantan Selatan dengan berbagai kelebihan dan kekurangan dari rumah sakit itu sendiri.

Dalam usaha melaksanakan pembangunan dan pembentukan karakter pelayanan publik sektor kesehatan perlu mempertimbangkan kondisi aktual di daerah meliputi **Integritas Moral, pemahaman dan penguasaan teknologi informasi sarana dan prasarana, kondisi sosial budaya masyarakat, peran dan koordinasi antar lembaga/unit pelaksana, kebijakan dan perangkat pelaksanaan yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik** yang ada baik di tingkat provinsi maupun tingkat kabupaten/kota.

Analisis kendala atau permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan dan penerapan pelayanan publik oleh rumah sakit yang ada di Kalimantan Selatan dilakukan dengan mengidentifikasi problematika pada penerapan tiap prinsip pelayanan publik :

#### **4.2.2.1 Kendala Penerapan Prinsip Transparansi Pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan**

Prinsip transparansi pada dasarnya merupakan sistem keterbukaan informasi (anggaran, program kerja dan kegiatan, standar prosedur operasional) yang telah diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-



undang no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Upaya pelaksanaan prinsip transparansi pada dasarnya telah dilaksanakan oleh semua SKPD pelayanan publik namun dalam capaian pelaksanaannya beragam dari kategori baik hingga kategori yang belum memuaskan dalam hal keterbukaan bagi masyarakat.

Kegagalan penerapan sistem keterbukaan didasarkan pada berbagai macam persoalan yang dibedakan menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor kendala yang di sebabkan oleh keterbatasan secara langsung dari pihak penyelenggara pelayanan kesehatan publik, sedangkan faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor kendala yang di sebabkan oleh unsur-unsur masyarakat.

#### 1) Faktor Internal

Beberapa faktor internal yang menyebabkan kegagalan pelaksanaan prinsip transparansi antara lain :

##### a. Integritas Moral

Integritas moral pelaksana pelayanan publik merupakan cerminan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh SKPD pelaksana pelayanan publik dimana setiap pelaksana yang memiliki keteguhan, kejujuran dan konsistensi kepada sesuatu kebenaran akan selalu berpegang teguh pada aturan dan tanggung jawab profesional yang diberikan. Beberapa lokasi sampel penelitian menunjukkan ada indikasi pemangkiran tanggung jawab seperti tidak adanya petugas di pusat informasi, tidak adanya petugas pada unit pengaduan serta melimpahkan tugas dan wewenang pada unit dan petugas yang lain. Kondisi ini merupakan cermin dari kurangnya integritas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu SKPD pelayanan publik. Integritas moral yang



baik harus dimiliki dan tertanam pada jiwa semua sumber daya mulai dari pimpinan tertinggi sampai ke operator pelaksana.

b. Pemahaman dan penguasaan teknologi informasi

Pemahaman dan penguasaan terhadap teknologi saat ini menjadi suatu kompetensi dasar yang mutlak <sup>80</sup> harus dimiliki oleh setiap orang terutama bagi para petugas pelayanan publik yang <sup>13</sup> berhubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendistribusikan berbagai informasi. Beberapa fakta menunjukkan bahwa fasilitas dalam memanfaatkan teknologi informasi dan elektronik hampir dimiliki oleh setiap rumah sakit di Kalimantan Selatan (minimal web rumah sakit) namun dalam teknis pelaksanaannya masih ditemukan adanya fasilitas teknologi informasi yang tidak dimanfaatkan dengan baik. Beberapa penyebab yang dimunculkan adalah minimnya tenaga operator dan kurangnya kemampuan SDM dalam memanfaatkan teknologi. Hal ini menyebabkan penyebaran informasi kepada publik tidak tersampaikan secara efektif.

c. Koordinasi antar unit pelaksana

Dalam mewujudkan suatu sistem birokrasi yang baik perlu adanya suatu koordinasi efektif tiap unit pelaksana baik secara internal maupun eksternal antar sektor. Pemahaman yang baik atas suatu tugas pokok dan fungsi, dokumen negara, sistem anggaran serta distribusi anggaran merupakan salah satu modal dalam menciptakan harmonisasi kebijakan, perencanaan dan pelaksanaan tiap unit pelaksana. Dalam penyelenggaraan rumah sakit daerah di seluruh Kalimantan Selatan yang hampir seluruhnya merupakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) masih ditemukan sikap ketidaktahuan terkait hal-hal yang bersifat terbatas/rahasia dan yang bersifat umum untuk menjadi konsumsi bersama dalam pelaksanaan transparansi ke dalam khususnya. Dalam hal ketersediaan anggaran baik yang berasal dari APBD maupun BLUD dan

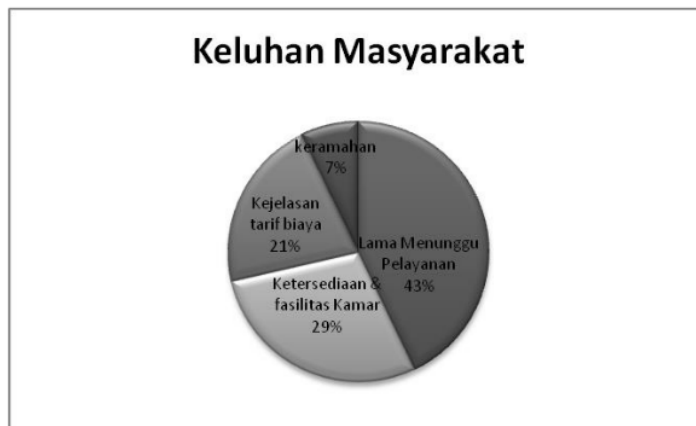
distribusi pelaksanaannya wajib diinformasikan ke seluruh unit pelaksana serta bidang – bidang baik melalui rapat koordinasi maupun surat edaran dari pimpinan. Hal ini dilaksanakan dalam rangka menghindari berbagai bentuk praduga dari setiap pelaksana kegiatan. Perasaan curiga merupakan wujud psikologis yang dapat berpengaruh pada motivasi kerja, budaya kerja dan lingkungan kerja seseorang. Berger (2010) Menjelaskan kesejahteraan psikologis ditempat kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang memiliki motivasi, dilibatkan dalam pekerjaannya, memiliki energi positif, menikmati semua kegiatan pekerjaannya dan akan bertahan lama pada pekerjaannya. Dalam hal ini ketika kesejahteraan psikologis terpenuhi maka seseorang akan melaksanakan kerja secara optimal dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

#### d. Etika Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik harus didasarkan pada standar pelayanan yang memadai sesuai kebutuhan masyarakat seperti penampilan fisik fasilitas unit pelayanan, sikap ramah dan keterjaminan bagi masyarakat, serta ketepatan dalam memberikan pelayanan. Ketiga aspek ini dapat menciptakan persepsi transparansi bagi publik dalam memperoleh pelayanan publik dari rumah sakit.

Dalam pemenuhan dan pencapaian etika pelayanan publik sangat bergantung pada rasio antara fasilitas pelayanan publik dengan jumlah masyarakat terlayani, selain itu tipe dari rumah sakit juga mempengaruhi kelengkapan pelayanan yang disediakan. Oleh karena itu pemenuhan standar baik dari sisi SDM maupun fasilitas harus terus ditingkatkan dan disesuaikan berdasarkan tren pengunjung dari masyarakat yang memanfaatkan fasilitas pelayanan rumah sakit. Tipe rumah sakit juga akan mempengaruhi ketersediaan

dengan kualitas dan kuantitas fasilitas rumah sakit, oleh karena itu standar pelayanan rumah sakit milik provinsi tentunya akan lebih baik dibanding dengan standar pelayanan rumah sakit yang ada di kabupaten/kota. Namun demikian, standar pelayanan kesehatan dasar wajib dimiliki oleh rumah sakit dengan tipe apapun. Kelengkapan fasilitas hingga sikap ramah yang dimiliki suatu rumah sakit akan membentuk penilaian awal masyarakat akan keterjaminan pelayanan maksimal yang akan didapatkan. Gambar 1 menunjukkan persentase keluhan utama masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit.



Sumber : Data Primer, 2016

Gambar 7. Persentase Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan RSUD di Kalimantan Selatan

Gambar di atas jelas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan menurun dengan adanya pelayanan yang tidak efisien dari operator atau petugas pelayanan. Sedangkan kepuasan terhadap ketersediaan ruang inap menjadi keluhan kedua bagi masyarakat. Kejelasan tarif rumah sakit hampir tidak menjadi keluhan mendasar karena pada kenyataan yang ada setiap rumah sakit telah memasang daftar tarif pelayanan baik secara langsung maupun melalui media *online*. Kecenderungan lama waktu menunggu biasanya dialami pada saat awal

masuk rumah sakit hingga penebusan resep obat di apotik. Selain karena keterbatasan operator pelaksana serta banyaknya jumlah pasien terlayani, faktor monopoli obat untuk apotek tertentu juga menjadi hambatan dikarenakan semua pasien akan tertuju pada apotek tersebut dan kondisi ini akan sangat tidak efektif terlebih ketika terjadi puncak pelayanan pengambilan obat.

e. Perangkat kebijakan dan Pengawasan

Dalam sub bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa sebagian besar rumah sakit belum memiliki payung hukum yang mendasari keharusan penerapan prinsip transparansi. Pada dasarnya <sup>123</sup> Undang-undang no 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik telah sangat jelas mengharuskan adanya keterbukaan bagi penyelenggaraan <sup>156</sup> pelayanan publik. Namun yang dimaksud dalam penelitian ini adalah turunan dari berbagai perangkat hukum seperti perda, pergub, perbub/perwali hingga surat keputusan pimpinan unit/SKPD.

Ketersediaan turunan dari perangkat hukum berupa kebijakan yang diambil akan mencerminkan *good will* dari setiap pimpinan yang membawahi unsur pelayanan publik. *Good will* dari pimpinan rumah sakit misalnya akan sangat mempengaruhi bagi penerapan dan pelaksanaan standar prosedur operasional (SPO/SOP). Sebagus apapun SOP yang dibuat oleh suatu pelaksana pelayanan publik tanpa adanya *good will* dari pimpinan akan sia-sia. Hal ini juga tercermin dari ada tidaknya pembentukan tim pengawasan terhadap pelaksanaan SOP yang ditetapkan. Kecenderungan yang dimiliki oleh seorang manusia adalah dapat melakukan sesuatu melenceng dari aturan yang berlaku jika tidak adanya pengawasan yang memberikan dampak jera berupa *punishment* bagi pelaku penyelewengan. Oleh karena itu hubungan dari *good will* pimpinan akan menghasilkan sesuatu kepedulian terhadap pelaksanaan aturan

yang baik dengan melaksanakan pengawasan berkala dan tindak tegas bagi suatu pelanggaran dan penyelewengan dari aturan yang berlaku.

## 2) Faktor Eksternal

<sup>118</sup> Faktor eksternal yang dimaksud dalam hal ini adalah faktor-faktor yang berasal dari masyarakat sebagai masyarakat yang dilayani atau memanfaatkan fasilitas pelayanan publik dan memberikan pengaruh bagi keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan prinsip transparansi oleh rumah sakit selaku unit pelayanan publik.

### a. Sikap dan Perilaku Masyarakat

Sikap dan perilaku masyarakat dalam mendukung terwujudnya prinsip transparansi bagi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh budaya dan karakter masyarakat dalam mengedepankan sikap egoisme yang ada pada diri seseorang sebagai makhluk sosial. Budaya seperti ini akan berdampak pada keberlangsungan pelayanan publik. Sebagai contoh sederhana adalah ketika seorang pasien yang ingin mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan khusus memilih untuk melakukan aksi pendekatan personal kepada petugas pelayanan dengan menjanjikan atau memberikan imbalan dengan bentuk apapun sebagai timbal balik dari pelayanan khusus yang diberikan. Kasus seperti ini tentunya akan berdampak pada kegagalan prinsip transparansi pada sistem pelayanan publik yang diterapkan. Selain itu sikap dari beberapa masyarakat yang memilih cara demikian akan merusak tatanan dan kepercayaan bagi masyarakat lainnya yang akhirnya dirugikan. Dalam buku map kuning oleh ombudsman menjelaskan bahwa segala bentuk sogok/suap/pemberian sesuatu kepada petugas dengan tujuan mendapatkan sesuatu yang lebih dari aturan yang telah ditetapkan termasuk dalam kategori korupsi karena mengacu pada KUHP yang menjelaskan bahwa setiap orang yang menyalahgunakan kedudukan untuk tujuan

memperkaya diri secara pribadi termasuk dalam tindak pidana korupsi. Dalam kasus seperti ini korupsi terjadi oleh dua arah yaitu orang yang memberi dan orang yang diberi, hal ini yang menjadi dasar mengapa prinsip transparansi sangat perlu diterapkan dan ketidaktransparansian akan menjadi potensi dasar dalam menimbulkan sikap koruptif oleh pelaksana pelayanan publik.

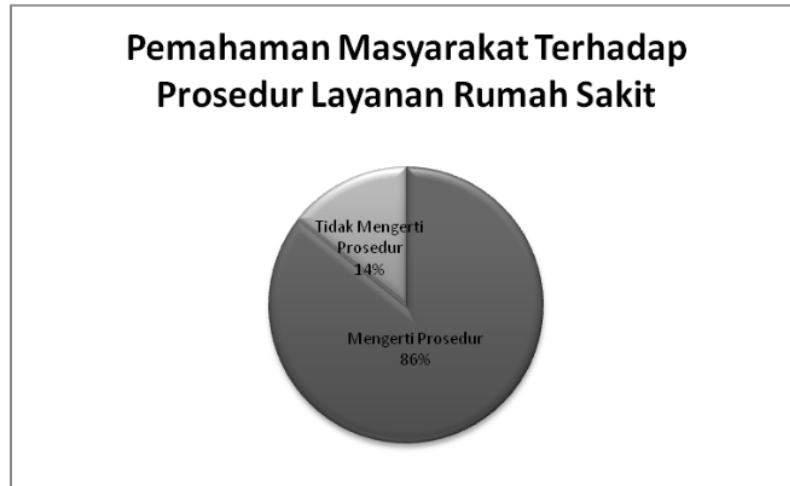
b. Presepsi dan pemahaman publik

Beberapa informan penelitian baik dari pihak rumah sakit selaku pelaksana pelayanan publik maupun masyarakat memiliki pendapat yang sama terkait pemahaman dari berbagai informasi yang diberikan. Pihak rumah sakit menjelaskan kendala penerapan prinsip transparansi adalah ketidak tahuan atau ketidakpahaman masyarakat terhadap sesuatu prosedur yang diterapkan. Hal ini dapat terjadi karena faktor sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi informasi yang menyebabkan penyebaran informasi terkait program, aturan baru, kelengkapan fasilitas medis dan tenaga medis tidak sampai ke sebagian besar masyarakat.
2. Kurang optimalnya pemanfaatan media baik media elektronik maupun media cetak sebagai alat penyebaran informasi.
3. Tidak adanya jaringan kerja sama secara rutin dari pihak rumah sakit dan media radio dan televisi lokal sehingga informasi baru maupun program promosi kesehatan tidak selalu dapat tersampaikan melalui program acara televisi dan radio.
4. Tingkat pendidikan operator dan masyarakat mempengaruhi kemampuan menyampaikan informasi dan menerima informasi secara jelas dan dapat dipahami bagi semua pihak.
5. Adanya pelayanan yang melibatkan koordinasi antar unit dan lembaga lain seperti Bank, BPJS, Jasaraharja yang mengakibatkan adanya prosedur

tambahan yang semakin sulit dimengerti oleh masyarakat, memperpanjang waktu serta proses administrasi pelayanan.

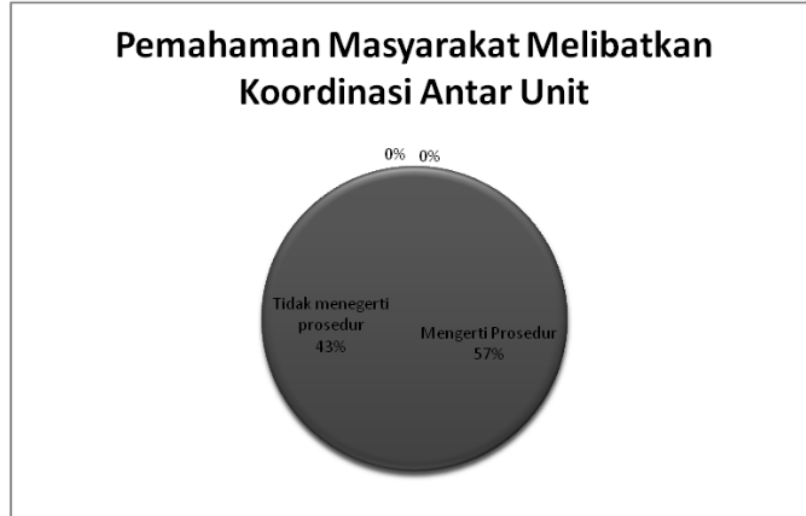
Faktor-faktor di atas merupakan faktor utama yang ditemukan dalam penelitian ini sehingga beberapa informan masyarakat memiliki beragam pemahaman terhadap informasi yang diberikan.



Sumber : Data Primer, 2016

Gambar 8. Pemahaman Masyarakat terhadap prosedur pelayanan langsung dari rumah sakit

Gambar di atas merupakan data pemahaman masyarakat terhadap pelayanan langsung tanpa melibatkan unit lain. Sebagian besar masyarakat telah mengetahui prosedur pelayanan yang ada di rumah sakit berdasarkan pengalaman-pengalaman baik secara pribadi maupun pengalaman relasi terdekat yang telah terlebih dahulu memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit.



Sumber : Data Primer, 2016

Gambar 9. Pemahaman masyarakat terhadap posedur pelayanan dengan melibatkan koordinasi antar unit

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak mengetahui prosedur pelayanan yang melibatkan koordinasi antar unit lainnya, terutama koordinasi dengan unit asuransi jiwa akibat kecelakaan. Masyarakat yang memahami prosedur cenderung merupakan masyarakat yang berprofesi sebagai aparatur pemerintah sedangkan masyarakat yang tidak memahami merupakan masyarakat swasta dengan status sosial menengah kebawah. Panjangnya birokrasi dan prosedur seperti ini menjadi kendala tersendiri karena sangat berpotensi munculnya sikap-sikap koruptif bagi oknum yang memanfaatkan ketidakpahaman masyarakat.

#### 4.2.2.2 Kendala Penerapan Prinsip Partisipasi Pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan

1 Berbeda dengan prinsip transparansi dan daya tanggap. Prinsip partisipasi yang perlu diterapkan adalah suatu sistem manajemen pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat selaku publik untuk ikut serta dalam



perencanaan pembangunan daerah yang baik untuk kesejahteraan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai pelayanan publik terutama bagi rumah sakit memiliki kendala secara umum sebagai berikut :

1. Komitmen rumah sakit dalam melibatkan masyarakat untuk pengembangan rumah sakit masih sangat rendah dengan tidak adanya survei kebutuhan masyarakat/forum diskusi untuk menggali berbagai permasalahan kesehatan seluruh masyarakat kota hingga daerah terpencil serta keterlibatan masyarakat dalam pembentukan SOP.
2. Status rumah sakit sebagai unit pelayanan bukan sebagai perangkat daerah menjadikan pembatasan bagi publik dalam hal partisipasi dalam perencanaan program pembangunan terutama program pembangunan dan pengembangan layanan kesehatan masyarakat.
3. Belum maksimalnya fasilitas dan media pengaduan seperti kotak kritik dan saran yang merupakan sarana bagi masyarakat dalam memberikan pengaduan, saran serta kritik konstruktif bagi perbaikan dan pembenahan sistem pelayanan rumah sakit yang ada.
4. Masih minimnya forum koordinasi (*publik hearing*) yang dibentuk sebagai sarana diskusi masyarakat dengan pihak rumah sakit.
5. Kesadaran masyarakat dalam memajukan rumah sakit daerah masih rendah. Saat ini pola pikir masyarakat masih menjadikan rumah sakit hanya sebagai fasilitas kesehatan untuk melayani pasien (bersifat satu arah), bukan sebagai aset daerah yang perlu secara berkelanjutan melakukan pembenahan berdasarkan karakteristik sosial budaya masyarakat.

#### 4.2.2.3 Kendala Penerapan Prinsip Daya Tanggap Pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan

Prinsip daya tanggap sebenarnya merupakan prinsip-prinsip yang dapat dilaksanakan dalam mengakomodasi ketidakpuasan masyarakat akibat beberapa kegagalan penerapan prinsip transparansi oleh penyelenggara pelayanan publik di rumah sakit. Sama halnya dengan prinsip transparansi, beberapa kendala penerapan prinsip daya tanggap bagi pelayanan rumah sakit yang ada di Kalimantan Selatan dibedakan menjadi <sup>122</sup> faktor internal dan faktor eksternal.

##### 1) Faktor internal

Beberapa faktor internal yang menjadi kendala penerapan prinsip daya tanggap dijelaskan sebagai berikut :

##### a. Kapasitas <sup>125</sup> Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah aparat/petugas pelayanan publik rumah sakit. Kapasitas aparat pemerintah dalam merespon berbagai bentuk keluhan dan pengaduan masyarakat akan berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan daya tanggap dari isu permasalahan yang disampaikan. Sebagian besar rumah sakit belum memiliki SOP terkait penunjukkan maupun penetapan secara personal bagi aparat yang bertugas secara langsung menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Selain kuantitas personal, kualitas dari aparat juga harus memadai dalam menganalisa serta mengkaji kelayakan aduan untuk proses selanjutnya. Penelitian ini menghasilkan temuan dimana kegagalan penerapan prinsip daya tanggap yang disebabkan faktor kapasitas SDM berpengaruh pada tanggung jawab profesi untuk cenderung mengalihkan berbagai bentuk aduan terutama pengaduan secara langsung oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan ketidaksiapan petugas yang ada dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Pada kasus demikian seharusnya, semua petugas dan

operator yang melayani secara langsung masyarakat dibekali pengetahuan dan kesepemahaman alur prosedur pengaduan.

b. Ketersediaan Tenaga Medis

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit, jumlah serta kualitas tenaga medis merupakan pilar utama dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal bagi masyarakat. Ketersediaan tenaga medis untuk setiap rumah sakit di daerah berbeda-beda tergantung tipe rumah sakit serta anggaran belanja daerah yang berfokus pada pengadaan tenaga kesehatan terdidik dan terlatih. Dalam sebagian kasus, keberadaan dokter spesialis di rumah sakit daerah merupakan masalah utama, dimana rasio antara dokter spesialis dengan pasien terlayani sangat kecil, hal ini mengakibatkan terjadi berbagai keluhan terhadap optimalisasi pelayanan dokter spesialis terkait terhadap pasien yang membutuhkan. Komplain terkait kemampuan dan kecermatan dokter spesialis juga menjadi permasalahan bagi sebagian pasien, hal ini juga tidak lepas dari keterbatasan dokter spesialis yang ada di daerah sehingga tren yang sering terjadi adalah rujukan pasien ke rumah sakit yang memiliki dokter spesialis yang dibutuhkan.

Komplain terhadap kualitas pelayanan serta kecermatan dokter spesialis menjadi permasalahan yang sulit untuk ditindaklanjuti. Hal ini dikarenakan keterbatasan dokter spesialis yang ada di daerah menyebabkan pihak rumah sakit enggan memberikan sanksi bagi tindak kekeliruan yang mungkin disebabkan oleh dokter spesialis tersebut. Kualitas pelayanan dokter spesialis akan sangat dipengaruhi oleh anggaran daerah dan anggaran rumah sakit dalam komitmen peningkatan jumlah dan kapasitas dokter spesialis melalui pendidikan dokter yang dibiayai oleh pemerintah daerah. Selama permasalahan keterbatasan dokter spesialis tidak mendapat perhatian khusus dalam upaya

peningkatan pelayanan kesehatan, maka keluhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan akan berkelanjutan.

c. Unit Pengaduan Masyarakat

Sebagian besar rumah sakit telah memiliki unit pengaduan masyarakat maupun bidang yang melayani dalam mengakomodir keluhan ketidakpuasan masyarakat. Namun demikian karena ketidakseragaman antara rumah sakit daerah satu dan daerah lainnya, maka perlu adanya SOP pengaduan dan publikasi SOP yang dapat dimengerti <sup>136</sup> oleh masyarakat baik yang datang secara langsung ke rumah sakit maupun melalui media iklan layanan masyarakat. Fakta yang terjadi saat penelitian menjelaskan bahwa rumah sakit terutama rumah sakit dengan tipe yang tinggi telah menyediakan unit pengaduan sedangkan untuk tipe dibawahnya pengaduan masyarakat dapat disampaikan pada bidang pelayanan. Kelemahan yang terjadi dengan memberikan fungsi pengaduan pada bidang struktural (bidang pelayanan) di rumah sakit adalah efektifitas daya tanggap terhadap suatu masalah dikarenakan beberapa faktor sebagai berikut :

1. Bidang struktural pada rumah sakit tidak memiliki SOP khusus terkait prosedur respon pengaduan
2. Sistem yang digunakan adalah birokrasi umum dimana aduan masyarakat disampaikan kepada staf sampai akhirnya kepala bidang secara hirarki birokrasi
3. Setiap pegawai yang berada pada bidang pelayanan merupakan aparatur pemerintah daerah yang berpeluang melaksanakan kebijakan promosi mutasi yang mengakibatkan perubahan kapasitas dan intelektualitas aparat.
4. Pengaduan masyarakat menjadi tidak prioritas di saat bidang pelayanan sedang mengalami kejenuhan beban kerja terkait pelayanan umum.

Melihat faktor tersebut, idealnya setiap rumah sakit yang tidak memiliki unit pengaduan masyarakat perlu membentuk adanya tim kelompok kerja secara khusus dalam menangani dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

d. Tidak adanya petunjuk prosedur pengaduan

Petunjuk prosedur pengaduan <sup>153</sup> merupakan hal yang sangat penting diketahui oleh setiap masyarakat. Rumah sakit yang memiliki unit pengaduan masyarakat juga harus mempublikasikan petunjuk prosedur pengaduan masyarakat, apalagi rumah sakit yang memfungsikan bidang pelayanan sebagai unit pengaduan masyarakat wajib untuk menampilkan petunjuk prosedur pengaduan masyarakat sehingga menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik yang diberikan. Beberapa rumah sakit tipe B dan C belum menampilkan publikasi petunjuk prosedur pengaduan masyarakat.

e. Keterbatasan fasilitas dan anggaran

Sekuat apapun pembenahan dalam urusan pemenuhan layanan pengaduan masyarakat tidak akan mampu di tindak lanjuti jika suatu rumah sakit tidak memiliki fasilitas memadai dan jumlah anggaran yang sangat terbatas. Beberapa kasus pengaduan masyarakat terkait ketersediaan ruang inap dan fasilitas kesehatan tidak dapat di akomodir karena keterbatasan anggaran belanja rumah sakit. Dalam hal ini kecermatan dan ketepatan dalam menetapkan rencana anggaran dan belanja sangat perlu untuk memberikan fasilitas terbaik bagi masyarakat.

## **2) Faktor Eksternal**

Faktor eksternal dalam mendukung penerapan prinsip daya tanggap sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas akan suatu pelayanan cenderung untuk tidak melakukan pengaduan walupun

dengan adanya sedikit kekurangan yang diberikan. Namun demikian beberapafaktor yang menjadi kendala penerapan prinsip daya tanggap yang disebabkan oleh masyarakat dijelaskan sebagai berikut.

a. Perilaku dan pola pikir masyarakat

Perilaku dan pola pikir masyarakat menjadi sangat penting dalam mewujudkan keberhasilan prinsip daya tanggap oleh rumah sakit sebagai penyedia pelayanan publik. Pola pikir masyarakat yang ideal adalah melakukan kritik konstruktif dalam rangka meningkatkan kemajuan rumah sakit daerah. Kendala yang terjadi adalah perilaku ceroboh masyarakat dalam melakukan pengaduan dengan tujuan pembalasan atas ketidakpuasan yang dialami seperti dengan cara memuat di media cetak secara langsung tanpa adanya upaya pengaduan internal rumah sakit. Hal ini dapat dibenarkan jika pelayanan yang diberikan secara sengaja dan berkelanjutan menyimpang dari aturan dan ketentuan yang berlaku dengan mengabaikan saran dan aduan masyarakat secara langsung.

b. Toleransi Publik

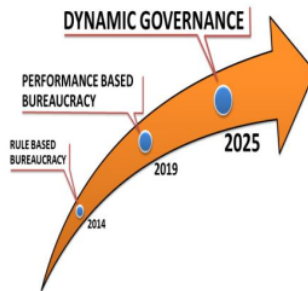
Beberapa informasi menjelaskan bahwa masyarakat kurang dapat memahami kondisi riil rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan publik. Toleransi publik dalam hal ini bersifat subjektif dimana persepsi masyarakat satu akan berbeda dengan masyarakat lain terhadap suatu pelayanan yang sama. Sebagai contoh : masyarakat A dapat memahami waktu tunggu yang lama dalam pengambilan obat karena prosedur yang harus dilaksanakan, namun masyarakat B menilai itu sebagai kekurangan pelayanan yang harus diadakan. Hal ini tentu menjadi kendala pelaksanaan prinsip daya tanggap karena kegagalan pemilahan isu dan problematika oleh masyarakat dalam melaksanakan prosedur pengaduan.

#### 4.3 Strategi dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap Pada Dinas Pendidikan Dan RSUD di Kalimantan Selatan

##### 4.3.1 Strategi dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada Dinas Pendidikan

Implementasi prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap bagi publik bukan lagi merupakan kebutuhan tetapi hak yang harus diberikan Dinas Pendidikan. Penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan daya tanggap sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan publik kepada Dinas Pendidikan. Berkaitan dengan hal tersebut tentunya diperlukan suatu konstruksi model ideal untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada instansi pelayanan publik di Kalimantan Selatan.

Konstruksi model yang dimaksud mengacu pada Kebijakan Hukum Negara di bidang pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Permenpan-RB No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Reformasi Birokrasi 2015-2019, Perpres No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dan Perda Prov. Kalimantan Selatan No. 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik. Konstruksi model ideal yang mengacu pada tahapan pemerintahan yang berbasis kinerja dan pada tahun 2025 diharapkan pemerintahan sudah beranjak pada tatanan pemerintahan yang dinamis (Permenpan-RB No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Reformasi Birokrasi 2015-2019) adalah sebagai berikut:



Gambar 10. Road Reformasi Birokrasi 2015-2019

11

Pemerintahan berbasis kinerja ditandai dengan beberapa hal, antara lain:

- a) Penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan dengan berorientasi pada prinsip efektif, efisien, dan ekonomis;
- b) Kinerja pemerintah difokuskan pada upaya untuk mewujudkan *outcomes* (hasil);
- c) Seluruh instansi pemerintah menerapkan manajemen kinerja yang didukung dengan penerapan sistem berbasis elektronik untuk memudahkan pengelolaan data kinerja;
- d) Setiap individu pegawai memiliki kontribusi yang jelas terhadap kinerja;
- e) Unit kerja terkecil, satuan unit kerja di atasnya, hingga pada organisasi;
- f) Secara keseluruhan, setiap instansi pemerintah, sesuai dengan tugas dan fungsinya, secara terukur juga memiliki kontribusi terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Berkaitan dengan prinsip transparansi (yang akan mendukung prinsip partisipasi, dan daya tanggap), penguatan model ideal tersebut meliputi:

11

- a) pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
- b) peningkatan kesadaran masyarakat tentang keterbukaan informasi publik;
- c) publikasi semua proses perencanaan, penganggaran, dan pelaksanaan anggaran ke dalam *website* masing-masing K/L/D;



- d) **penyediaan ruang partisipasi publik dalam menyusun dan mengawasi pelaksanaan kebijakan publik;**
- e) **pengembangan sistem publikasi informasi proaktif dan interaktif yang dapat diakses publik;**
- f) **pengelolaan Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional.**

**Strategi yang dapat dikembangkan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap di bidang Pendidikan yang Pertama** adalah melalui pendekatan behavioris yang menekankan pada SDM birokrasi dan kepemimpinannya. Perubahan pola pikir (mindset) dan sikap mental serta peningkatan kapasitas aparatur pelaksana melalui workshop, diskusi dan pelatihan-pelatihan yang menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, pemahaman dan penguasaan teknologi, sikap yang lebih akomodatif, ramah, sopan dan mampu mendorong masyarakat untuk lebih dekat dan berpartisipasi dalam layanan pendidikan ini.

**Kedua**, menggunakan pendekatan institusional, yakni **mengutamakan unsur organisasi dan pemenuhan sarana prasarana yang baik** untuk menunjang pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap tersebut. Termasuk memaksimalkan pengawasan eksternal seperti yang dilakukan oleh DPRD, Dewan Pendidikan dan Ombudsman. **Ketiga**, pendekatan sistem sosial politik, **yaitu cara kerja dan metode yang dikembangkan dengan memperhatikan dan menekankan unsur-unsur** sosio-politis dan budaya masyarakat setempat, termasuk peraturan dan kebijakan yang dibentuk sebagai acuan atau landasan dalam pelaksanaan ketiga prinsip tersebut.

**4.3.1.1 Strategi Mengatasi Kendala Pelaksanaan Prinsip Transparansi pada Bidang Pendidikan di Kalimantan Selatan**

1. Perubahan pola pikir (mindset) dan sikap mental serta peningkatan kapasitas aparatur pelaksana melalui workshop, diskusi dan pelatihan-pelatihan.

Strategi lainnya dalam mengatasi kendala penerapan prinsip transparansi adalah dengan meningkatkan kapasitas pelaksana dan pengambil kebijakan/ Kepala Daerah. Pelaksana yang dimaksud disini adalah Aparatur pada Dinas Pendidikan, kepala sekolah, guru, staf dan pihak-pihak terkait lainnya.<sup>10</sup> Kepala sekolah adalah seorang guru yang mempunyai kemampuan untuk memimpin segala sumber daya yang ada pada suatu sekolah sehingga dapat didayagunakan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan bersama. Kepala Sekolah dituntut memiliki kemampuan kepemimpinan manajerial, kompetensi pribadi dan sosial sehingga mampu <sup>163</sup> untuk memberikan akses informasi yang tepat dan seluas-luasnya kepada guru, staf, siswa, orang tua dan masyarakat terkait layanan pendidikan, mendorong partisipasi masyarakat dan menjembatani penyelesaian persoalan-persoalan yang terjadi.

Fungsi kepala sekolah menurut Permendiknas <sup>128</sup> Nomor 28 Tahun 2010 tentang Penguasaan Guru sebagai Kepala Sekolah/ Madrasah <sup>10</sup> adalah :

- 1) Menentukan visi, misi dan strategi sekolah;
- 2) Mengembangkan budaya organisasi sekolah;
- 3) Menciptakan iklim yang kondusif;
- 4) Memahami dan mengembangkan kurikulum;
- 5) Mengembangkan proses pembelajaran;
- 6) Mengembangkan fasilitas pendidikan;
- 7) Mengembangkan manajemen sekolah;
- 8) Melaksanakan peran manajerial; dan
- 9) Mengembangkan sumber daya manusia sekolah.

<sup>104</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah/ Madrasah menyebutkan lima dimensi kompetensi <sup>135</sup> Kepala

Sekolah/ Madrasah adalah: kepribadian, manajerial, kewirausahaan, supervisi dan sosial.

2. Penyusunan kebijakan atau peraturan tentang prosedur dan mekanisme penyampaian informasi kepada pengguna layanan dan masyarakat, ruang lingkup informasi yang akan diberikan, pelaksana atau penanggung jawab.

Meskipun kebanyakan Dinas menyatakan belum memiliki peraturan tertulis yang khusus menjamin kemudahan informasi/ transparansi, partisipasi dan daya tanggap bagi masyarakat, namun di Tingkat Nasional dan Daerah, cukup banyak peraturan perundang-undangan yang mengatur dan menjamin implementasi prinsip transparansi seperti ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang mengatur tentang Asas Keterbukaan atau Transparansi yang pada bagian penjelasan disebutkan bahwa Asas Keterbukaan atau Transparansi adalah asas yang membuka diri terhadap hak-hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang

penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia Negara.

Pasal 48<sup>30</sup> ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa pengelolaan dana pendidikan<sup>30</sup> berdasarkan pada prinsip keadilan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas publik;<sup>62</sup> Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyebutkan bahwa Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/ atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik. Badan Publik yang dimaksud disini<sup>24</sup> adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/ atau APBD, sumbangan masyarakat dan / atau luar negeri.

Pasal 52<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatur sanksi pidana bagi Pejabat Publik yang tidak mau memberikan informasi yang diminta oleh pengguna informasi publik;<sup>124</sup> Pasal 4<sup>24</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa<sup>35</sup> penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a). kepentingan umum; b).kepastian hukum; c).kesamaan hak; d).keseimbangan hak dan kewajiban; e).keprofesionalan; f).partisipatif; g).persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; h).keterbukaan; i).akuntabilitas; j).fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k).ketepatan waktu; dan l).kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>117</sup> Begitu pula Bab VI Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan yang mengatur prinsip pengelolaan pendidikan yang pada dasarnya meliputi:1).prinsip keadilan; 2).Prinsipefisiensi;3).prinsip

transparansi dan 4).prinsip akuntabilitas publik; keterbukaan yang dimaksud disini <sup>19</sup> adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Meskipun berbagai peraturan perundang-undangan telah memberikan jaminan terhadap penerapan prinsip Transparansi di Bidang Pendidikan namun belum sepenuhnya diketahui, dipahami dan ditindaklanjuti oleh aparatur pelaksana di daerah. <sup>80</sup> Oleh karena itu perlu diadakan sosialisasi, diseminasi dan atau workshop untuk penyebarluasan, pemahaman dan penindaklanjutan <sup>185</sup> peraturan perundang-undangan terkait dalam bentuk perturan yang lebih teknis.

Selain itu, berdasarkan <sup>33</sup> amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 20 dan Pasal 21, diperlukan <sup>71</sup> instrument yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

<sup>60</sup> Komponen standar pelayanan publik meliputi : 1). Dasar hukum; 2).Persyaratan; 3).Sistem, Mekanisme dan prosedur; 4).Jangka Waktu Penyelesaian; 5).Biaya tariff; 6). Produk Pelayanan; 7).Sarana, prasarana dan / atau fasilitas; 8).Kompetensi pelaksana pengawasan internal; <sup>51</sup> 9).Pengawasan internal; 10).Penanganan pengaduan, saran dan masukan; 11).Jumlah pelaksana; 12).Jaminan pelayanan sesuai dengna standar pelayanan (maklumat pelayanan); 13).Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;14).evaluasi kinerja pelaksana. Komponen standar pelayanan tersebut diatur melalui Peraturan Kepala Daerah.

3. Mengatasi persoalan pembiayaan melalui peningkatan anggaran daerah, bantuan masyarakat dan perusahaan;

Reformasi birokrasi dalam rangka <sup>12</sup> peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Persoalan klasik yang dihadapi adalah terkait dengan pendanaan yang harus menjadi konsen semua pihak yang terlibat, terutama pihak eksekutif dan legislatif yang berwenang untuk penganggaran. Selain itu, peran pihak swasta dan masyarakat juga tidak kalah pentingnya dalam membantu pengadaan sarana dan prasarana ini.

4. Pengadaan bidang khusus/ pusat informasi yang dikelola secara profesional dan didukung peralatan dan perlengkapan yang memadai.
5. Pengadaan dan pengembangan informasi berbasis teknologi;
6. Menjalinkan kerjasama yang lebih intensif dan berlanjut dengan media massa dalam rangka penyebaran informasi;
7. Publikasi mengenai perencanaan, penganggaran, jenis-jenis layanan yang disediakan dan capaian yang sudah dilakukan melalui *website* dan papan pengumuman yang dikelola secara intensif dan rutin, media massa, spanduk, baliho dsb;
8. Pengadaan layanan berbasis online untuk efisiensi dan menghindari pungutan liar

<sup>11</sup> Berbagai aspek manajemen pelayanan publik sebagaimana digambarkan pada UU Pelayanan Publik, seperti standar <sup>11</sup> pelayanandan maklumat pelayanan, harus secara konsisten diimplementasikan. Kompetensi petugas pelayanan harus ditingkatkan, inovasi dan budaya pelayanan bermutu, serta penggunaan *e-services* sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pelayanan

Reformasi membawa perubahan sehingga terjadi keterbukaan dan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan kesetaraan antara yang melayani dan yang dilayani, menghindari terjadinya tatap

muka yang dapat menimbulkan pelayanan publik yang transaksional. Hal ini tentunya harus didukung dengan sarana <sup>147</sup> prasarana yang memadai. Sarana prasarana yang memadai hanya dapat dicapai dengan pendanaan dan penanggaran yang memadai pula.

Hasil studi banding yang dilakukan Tim Peneliti ke Dinas Pendidikan Jawa Timur dapat dilihat bahwa Sistem Kelola yang baik, ditunjang dengan sistem jaringan komunikasi ke semua sektor, memudahkan penyebaran informasi, komunikasi dan koordinasi dengan stakeholder yang meliputi 38 kabupaten Kota dengan jumlah guru berjumlah lebih dari 35.000 orang. Tahun 2017, ditargetkan semua informasi bisa diakses langsung melalui IT, pengurusan kenaikan pangkat, termasuk pembayaran gaji-gaji guru melalui sistem berbasis teknologi yang disiapkan oleh Pemda. Hal ini merupakan jawaban terhadap permasalahan kerumitan birokrasi dan pengalihan wewenang penyelenggaraan pendidikan tingkat menengah kepada Provinsi, disamping itu juga untuk mengatasi pungutan-pungutan yang biasanya terjadi pada berbagai pelayanan yang diberikan.

#### **4.3.1.2 Strategi <sup>1</sup> Mengatasi Kendala Pelaksanaan Prinsip Partisipasi pada Bidang Pendidikan di Kalimantan Selatan**

Partisipatif menurut penjelasan Pasal 4 UU Pelayanan Publik <sup>19</sup> adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. <sup>119</sup> Partisipasi masyarakat dalam bidang pendidikan diantaranya diatur di dalam Pasal 8 dan 9 <sup>63</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang <sup>74</sup> menyebutkan bahwa masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi program pendidikan dan masyarakat berkewajiban memberikan dukungan sumber daya dalam



penyelenggaraan pendidikan. Peran serta masyarakat secara khusus diatur pada Bab XV Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional ini.

Masyarakat yang dimaksudkan disini meliputi orang tua/ wali , anggota komite, tokoh masyarakat, organisasi masyarakat, organisasi non pemerintahan, swasta dan universitas. Beberapa bentuk partisipasi masyarakat di bidang pendidikan dapat berupa partisipasi uang, partisipasi harta benda, partisipasi tenaga, partisipasi keterampilan, partisipasi buah pikiran, partisipasi sosial, partisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan partisipasi representatif. Lebih khusus lagi, bentuk partisipasi masyarakat dapat dikelompokkan sebagai partisipasi masyarakat dalam pembinaan siswa, pembiayaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pendidikan.

Pasal 56 butir 1 sampai dengan 4 Undang-Undang Sisdiknas menyebut bahwa Komite Sekolah adalah salah satu bentuk peran masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan yang berbentuk mandiri. Peran komite antar alain perencanaan, pengawasan, evaluasi program pendidikan dengan memberikan arahan dan dukungan tenaga, sarana serta prasarana. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor :044/U/2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah menjadi landasan hukum bagi partisipasi masyarakat dalam pembangunan pendidikan.

Hambatan-hambatan dalam partisipasi masyarakat adalah kurangnya pengalaman dan keterampilan dalam berkolaborasi serta tingkat ekonomi dan sosial yang lemah membuat kepercayaan diri berkurang, termasuk juga ketidaktahuan terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait. Misalnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 20 ayat (2) menyebutkan bahwa dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, penyelenggara wajib mengikutsertakan



masyarakat dan pihak terkait. Namun pada praktiknya hal ini belum terlaksana karena ketidaktahuan dan ketidaksiapan penyelenggara dan masyarakat itu sendiri.

1. Kebijakan khusus untuk mendorong partisipasi masyarakat dan dunia usaha di bidang pendidikan;
2. Membangun komunikasi yang intensif, efektif, tuntas dan terus menerus dengan masyarakat dan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan secara terarah, terencana dan berkelanjutan; di sinilah diperlukan peran aktif dari Pemerintah dan pihak sekolah, kepada stakeholder terkait, termasuk dengan tokoh-tokoh masyarakat yang memiliki kemampuan memberdayakan/ mengajak orang lain atau dengan Forum CSR tingkat Provinsi misalnya, keterbukaan atau transparansi yang dilakukan pihak sekolah juga mempengaruhi partisipasi masyarakat, misalnya pihak sekolah selalu melaporkan penggunaan dana secara terbuka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
3. Penyediaan sarana / forum yang memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi, termasuk untuk masyarakat yang berada di daerah terpencil;
4. Menggali aspirasi masyarakat melalui pertemuan/ sosialisasi pendidikan;
5. Penataan kantor yang nyaman dan bersih untuk pengguna layanan / masyarakat yang berurusan;
6. Pencatatan identitas dan no kontak setiap tamu/ pengguna layanan/ masyarakat yang datang;
7. Menjalinkan kerjasama yang baik dan solid dengan media merupakan strategi lain yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat. Melalui penginformasian yang akurat mengenai pelayanan publik yang dilakukan, capaian dan permasalahan yang dihadapi, masyarakat menjadi

lebih mengerti dan memahami. Dari pengetahuan dan pemahaman tersebut diharapkan masyarakat menjadi lebih aktif berkontribusi dalam penyelesaian masalah. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur misalnya, memiliki sebuah ruangan khusus yang diperuntukkan bagi media yang disebut dengan Pos Media. Tempat di mana fasilitas dan kemudahan diberikan kepada media-media resmi yang ada di Jawa Timur, untuk bertanya, menggali informasi dan menyampaikannya kepada masyarakat luas.

#### **4.3.1.3 Strategi Mengatasi Kendala Pelaksanaan Prinsip Daya Tanggap pada Bidang Pendidikan di Kalimantan Selatan**

Daya tanggap (*Responsiveness*) menurut penjelasan Pasal 4 UU Pelayanan Publik adalah <sup>69</sup> suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas. Hal ini juga termuat pada prinsip k dan l di atas. Prinsip Daya Tanggap antara lain diatur juga melalui <sup>1</sup> Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang <sup>108</sup> Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang merupakan pelaksanaan <sup>107</sup> ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Berikut beberapa strategi yang diidentifikasi untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip daya tanggap :

1. Terkait dengan penerapan prinsip daya tanggap misalnya, perlu diberikan pelatihan kepada aparatur pelaksana, guru dan staf untuk peningkatan kapasitas agar terampil dalam perencanaan, kreatif dan inovatif dalam pelaksanaan pelayanan dan selalu siap dengan solusi-solusi ketika ada permasalahan atau keluhan dari siswa, terampil, tanggap dan cepat dalam penanganan berbagai masalah. perubahan cara pandang aparatur terhadap

segala bentuk partisipasi masyarakat, termasuk kritik dan masukan yang diberikan oleh masyarakat sebagai sebuah upaya perbaikan, bukan gangguan;

2. Penyusunan peraturan/kebijakan/SOP pelayananan dan pengaduan pengguna layanan/ masyarakat, termasuk jangka waktu yang jelas untuk penyelesaian setiap pelayanan dan pengaduan dan penanggungjawabnya.
3. Pendataan yang akurat dan lengkap tentang kondisi sekolah dan permasalahan pendidikan. <sup>151</sup> Hal ini berangkat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Dinas Pendidikan bahwa terkadang data yang diberikan oleh pihak sekolah berbeda dari kondisi riil yang dihadapi sehingga menyulitkan dalam perencanaan selanjutnya;
4. Membuat laporan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat yang sudah ada selama ini; mencakup juga data tentang pihak-pihak mana saja yang berkontribusi dan jenis kontribusi tersebut;
5. Pengadaan sarana dan prasarana yang memudahkan masyarakat/ pengguna layanan untuk berpartisipasi seperti penyediaan kotak saran, telpon bebas pulsa, dll.
6. Mengadakan survei kepuasan pengguna layanan dan masyarakat dan mempublikasikannya; <sup>165</sup> hal ini penting untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan dalam hal ini Dinas Pendidikan, untuk memberikan gambaran upaya-upaya yang sudah dilakukan dan menstimulasi partisipasi yang lebih luas dari masyarakat;
7. Membuat rekapitulasi pengaduan yang dibuat masyarakat, <sup>178</sup> baik secara langsung atau tidak langsung; hal ini penting untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan dan kekurangan-kekurangan yang ada selama ini.

8. Strategi lainnya untuk meningkatkan daya tanggap aparatur pelaksana terhadap keadaan dan permasalahan dalam pelayanan publik adalah melalui penguatan peran-peran pengawas eksternal seperti <sup>43</sup> Ombudsman. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta dan perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD.

Tabel 6. Matrik Penerapan Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Daya Tanggap pada Bidang Pendidikan :

Prinsip-Prinsip	Pelaksanaan	Kendala/Permasalahan	Strategi	Program	Wilayah	Saran dan Rekomendasi
Prinsip Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>-belum memiliki peraturan tertulis khusus yang menjamin kemudahan informasi bagi masyarakat</li> <li>-belum memiliki SOP, memiliki SOP tapi tidak diketahui oleh petugas pelayanan, tidak dipublikasikan melalui papan pengumuman, dsb;</li> <li>- tidak menginformasikan batas waktu standar untuk penyelesaian suatu layanan, informasi persyaratan dan ketidaktentuan biaya;</li> <li>-belum optimalnya pemanfaatan fasilitas komunikasi yang telah tersedia seperti <i>website</i> sebagai sarana untuk menginformasikan penyelenggaraan pendidikan di daerah, tidak diupdate secara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Belum ada pengaturan teknis yang menjamin kemudahan informasi untuk masyarakat</li> <li>-kurangnya contoh atau sosok panutan, kurangnya dukungan dan peran pimpinan, kurangnya pembinaan atau diklat tentang kepribadian terhadap petugas layanan agar menjadi sosok yang kompeten, bertanggung jawab, lebih ramah, sopan dan santun;</li> <li>-sarana prasarana yang kurang memadai, bahkan tidak mendukung, anggaran yang tidak mencukupi</li> <li>-kurangnya pengawasan dan penindakan pelanggaran;</li> </ul>	<p>Pendekatan behavioris</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-perubahan pola pikir (mindset) dan sikap mental serta peningkatan kapasitas aparatur pelaksana melalui workshop, diskusi dan pelatihan</li> <li>-menjalin kerjasama yang lebih intensif dan berlanjut dengan media massa dalam rangka penyebarluasan informasi;</li> </ul>	<p>Batola, Provinsi, 91 Njabaru, Tanah Laut, Tanah Bumbu, Kotabaru, Tapin, HST, HSU, Tabalong</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan data pokok pendidikan yang akurat dan lengkap;</li> <li>2. Membangun kerjasama yang efektif dengan semua pihak yang terkait, DPRD, perusahaan, masyarakat dan media;</li> <li>3. Strategi yang ditawarkan dalam penelitian ini tetap perlu mempertimbangkan relevansi dan rasionalitas dalam pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap;</li> </ol>
			pendekatan	-pengadaan bidang		

	<p>rutin dan belum memberikan informasi secara terperinci;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-tidak ada bidang yang khusus melayani</li> <li>-penyediaan informasi mengenai prosedur/alur/ tata cara pelayanan, papan pengumuman/ papan informasi, kotak saran/ pengaduan, SMS pengaduan, namun dalam kondisi seadanya.</li> <li>-data pendidikan yang ditampilkan di papan tulis atau dinding belum diperbaharui;</li> <li>-tidak memiliki <i>banner</i> yang berisi larangan melakukan korupsi atau menerima suap, pernyataan bahwa berurusan di Dinas tidak dipungut biaya</li> <li>-nama-nama pejabat struktural yang tidak <i>terupdate</i> sehingga menyulitkan masyarakat berurusan, kondisi ruang yang tidak nyaman (panas,</li> </ul>		<p>insitusional</p>	<p>husus/ pusat informasi pengadaan dan pengembangan informasi berbasis teknologi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-pengadaan layanan berbasis online untuk efisiensi dan menghindari pungutan liar</li> <li>-publikasi mengenai perencanaan, penganggaran, jenis layanan yang disediakan dan capaian yang sudah dilakukan melalui <i>website</i> dan papan pengumuman yang dikelola secara intensif dan rutin, media massa, spanduk, baliho dsb;</li> </ul>		
		<p>pendekatan sistem sosial politik dan hukum</p>	<p>-Penyusunan kebijakan tentang prosedur dan mekanisme penyampaian informasi kepada pengguna layanan dan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-mengatasi persoalan pembiayaan melalui</li> </ul>			

	<p>kurang cahaya, sempit, dsb) -birokrasi yang berbelit dan perlu waktu lama</p>			<p>pendekatan anggaran daerah, bantuan masyarakat dan perusahaan;</p>		
<p>Prinsip Partisipasi</p>	<p>-belum ada kebijakan khusus / Peraturan/ SOP yang mengatur tentang partisipasi masyarakat; -bentuk partisipasi yang dilakukan masyarakat adalah keterlibatan dalam komite sekolah, panitia penyelesaian masalah, musrenbang pada kabupaten, pemberian hibah tanah atau bangunan untuk pendirian sekolah -komunikasi dan koordinasi dengan perusahaan yang memiliki program CSR masih kurang. Program CSR belum sinkron, parsial, masih insedentil dan kurang terkoordinasi dengan program pemerintah. adanya kotak saran ; -pembentukan wadah/</p>	<p>-sarana dan prasarana yang tidak mendukung, seperti kurang mengutamakan kenyamanan masyarakat yang berurusan seperti kebersihan, kesejukan dan keindahan ruang tunggu, ruang pelayanan maupun fasilitas lainnya seperti AC, toilet dan kantin;</p>	<p>Pendekatan behavioris</p>	<p>-perubahan pola pikir (mindset) dan sikap mental serta peningkatan kapasitas aparatur pelaksana melalui workshop, diskusi dan pelatihan  -membangunkomunikasi yang intensif dengan masyarakat dan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan secara terarah, terencana dan berkelanjutan;</p>	<p>Batola, Provinsi, Banjarbaru, Tanah Bumbu, Kotabaru, Banjar, Tapin, HSS, HST,HSU</p>	

	<p>asosiasi seperti kelompok kerja guru, forum RKPd, dll;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-penggunaan e-planning program</li> <li>-Dinas memerintahkan ke sekolah membuka pos pelayanan pengaduan;</li> <li>- menampung aspirasi masyarakat melalui kegiatan-kegiatan seperti sosialisasi atau pertemuan</li> </ul>		pendekatan institusional	<p>-penyediaan sarana / forum yang memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi, termasuk untuk masyarakat yang berada di daerah terpencil;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-penataan kantor yang nyaman dan bersih untuk pengguna layanan / masyarakat yang berurusan;</li> <li>-pencatatan identitas dan no kontak setiap tamu/ pengguna layanan/ masyarakat yang datang;</li> </ul>		
--	--	--	--------------------------	---	--	--



Prinsip Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> <li>-belum ada SOP pelayanan dan pengadaan pengguna layanan/ masyarakat;</li> <li>-website belum dioptimalkan sebagai sarana publik menyampaikan saran dan kritik ;</li> <li>-beberapa belum mempunyai saran dan atau telpon bebas pulsa untuk masukan/ keluhan dan saran dari pengguna layanan/ masyarakat ;</li> <li>-belum melakukan Survei Kepuasan Pengguna Layanan;</li> <li>-Tidak memiliki rekapitulasi pengadaan yang</li> </ul>	<p>173</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-data yang tidak lengkap dan tidak akurat sehingga menyulitkan dalam penindaklanjutan</li> </ul>	pendekatan sistem sosial politik dan hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>-kebijakan khusus untuk mendorong partisipasi masyarakat dan dunia usaha di bidang pendidikan;</li> <li>-menggali aspirasi masyarakat melalui pertemuan/ sosialisasi pendidikan;</li> </ul>	Batola, 91, njarbaru, Tanah Laut, Tanah Bumbu, Kotabaru, Banjar, Tapin, HSS, HST, HSU, Balangan	
	Pendekatan behavioris	<ul style="list-style-type: none"> <li>-perubahan cara pandang aparatur terhadap segala bentuk partisipasi masyarakat, termasuk kritik dan masukan yang diberikan oleh masyarakat sebagai sebuah upaya perbaikan, bukan gangguan;</li> </ul>	pendekatan institusional	<ul style="list-style-type: none"> <li>-pendataan yang akurat dan lengkap tentang kondisi sekolah dan permasalahan pendidikan;</li> <li>-membuat laporan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat yang sudah ada selama ini;</li> <li>-pengadaan sarana dan prasarana yang</li> </ul>		

	<p>pernah diberikan masyarakat, baik melalui surat, e-mail, surat kaleng, surat pembaca, dsb;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-tidak memiliki unit khusus yang menangani pengaduan masyarakat;</li> <li>-pengaduan biasanya diselesaikan secara langsung dalam waktu 1x24 jam;</li> <li>-kewajiban untuk menerima complain dan menyelesaikannya secara tepat dan cepat</li> <li>-pembentukan Tim Penyelesaian Masalah yang terdiri dari Kepala Sekolah, komite, RT setempat dan Dewan Guru</li> <li>-dibuatnya alur penyelesaian masalah</li> <li>-tidak memberikan tanda pengenalan "tamu" kepada semua pengunjung dan tidak meminta identitas kepada tamu yang datang;</li> <li>-belum mengoptimalkan</li> </ul>		pendekatan sistem sosial politik dan hukum	<p>memudahkan masyarakat/ pengguna layanan untuk berpartisipasi seperti penyediaan kotak saran, telpon bebas pulsa, dll</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-mengadakan survei kepuasan pengguna layanan dan masyarakat dan memublikasikannya;</li> <li>-membuat rekapitulasi pengaduan yang dibuat masyarakat, baik secara langsung atau tidak langsung</li> <li>-penyusunan SOP pelayanan dan pengaduan pengguna layanan/ masyarakat, termasuk jangka waktu yang jelas untuk penyelesaian setiap pelayanan dan pengaduan</li> </ul>		
--	---	--	--	--	--	--

	<p>media lokal sebagai sarana menjangkau aspirasi/ pendapat masyarakat/ pengguna layanan          -bantuan khusus untuk guru dan siswa di wilayah terpencil sebagai bentuk respon terhadap permasalahan geografis yang dihadapi</p>					
--	---	--	--	--	--	--

#### 4.3.2 Strategi dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap Pada Pelayanan Kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan

##### 4.3.2.1 Strategi dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, Pada Pelayanan Kesehatan RSUD Di Kalimantan Selatan

25 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28

F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis. Pada prinsipnya salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

68 Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi

Publik menentukan bahwa setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang

Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi informasi merupakan 6 keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai,

makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik (Pasal 1 angka 1). Sedangkan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan

negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, tentu akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki. Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya keterbukaan akses publik terhadap Informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Prinsip transparansi sebagai salah satu prinsip fundamental dalam pemerintahan yang baik (*good governance*), sejatinya menghendaki adanya pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh informasi sebagai bagian hak asasi manusia karena merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pada dimensi prinsip transparansi, keterbukaan informasi publik berangkat dari prinsip bahwa "informasi yang dikelola oleh Badan Publik merupakan sumber daya milik publik dan akses terhadap sumber daya berupa informasi tersebut akan mendorong transparansi dan akuntabilitas Badan Publik yang mengelola informasi". Menjamin keterbukaan informasi publik dalam sebuah Undang-undang berarti memastikan bahwa pemerintah semakin terbuka dan akuntabel (demokratis).

Pelayanan publik pada bidang kesehatan oleh RSUD di Provinsi Kalimantan Selatan, dewasa ini masih banyak memiliki kelemahan sehingga

belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan. Pada tataran implementasi prinsip transparansi, banyak ditemui keluhan berupa tidak tersedianya produk layanan, tidak ada tarif yang jelas, tidak terdapat informasi jumlah kamar inap yang tersedia, akibat marak terjadi “jual beli” ruang inap pasien oleh oknum petugas. Disamping itu, tidak terdapat informasi layanan visi, misi, motto layanan, maklumat layanan, dan tidak dipublikasikannya kode etik pegawai rumah sakit (Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 2015).

Ditinjau dari perspektif kendala penerapan prinsip transparansi sebagaimana dijelaskan pada sub bab sebelumnya bahwa ketidakberhasilan penerapan prinsip transparansi didasarkan pada berbagai macam persoalan yang dibedakan menjadi <sup>143</sup> faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor kendala yang di sebabkan oleh keterbatasan secara langsung dari pihak penyelenggara pelayanan kesehatan publik dimana dalam hal ini meliputi persoalan integritas moral, minimnya pemahaman dan penguasaan terhadap teknologi, persoalan koordinasi antar unit pelaksana dan etika pelayanan publik, dan persoalan perangkat kebijakan dan pengawasan. <sup>101</sup> Sedangkan faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor kendala yang disebabkan oleh unsur-unsur masyarakat, dalam hal ini meliputi sikap dan perilaku masyarakat, serta persepsi dan pemahaman publik.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya pemerintah daerah untuk memberikan pemenuhan terhadap <sup>80</sup> hak masyarakat untuk mendapatkan informasi dalam <sup>1</sup> pelayanan publik pada bidang kesehatan oleh RSUD di provinsi Kalimantan selatan masih belum terealisasi dengan baik. Padahal hak untuk memperoleh informasi dalam pelayanan publik pada bidang

kesehatan <sup>25</sup> merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Hak atas informasi di bidang kesehatan merupakan hal yang sangat penting sehingga dijamin secara rinci di <sup>47</sup> dalam Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Undang-undang ini secara tegas menyatakan bahwa <sup>6</sup> setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung-jawab (Pasal 7).

Selain mengatur tentang hak atas informasi, <sup>46</sup> Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga mengatur kewajiban untuk memberikan informasi. Secara khusus undang-undang ini memandatkan Pemerintah untuk <sup>63</sup> bertanggung jawab atas ketersediaan terhadap akses informasi, edukasi, dan fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Pasal 17) dan <sup>99</sup> memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh akses informasi kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Pasal 169).

<sup>1</sup> Berdasarkan hal tersebut di atas tentunya perlu dikembangkan suatu model strategi yang ideal. Harapannya adalah model strategi ideal tersebut mampu <sup>1</sup> mengatasi kendala pelaksanaan prinsip transparansi pada pelayanan kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan. Dalam penelitian ini model strategi ideal tersebut adalah model strategi yang berorientasi pada keterbukaan informasi dan komunikasi publik.

<sup>1</sup> Spirit yang mendasari dari model strategi ini adalah mengacu pada kebijakan hukum negara di bidang pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-undang No. <sup>1</sup> 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Permenpan-

RB No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Reformasi Birokrasi 2015-2019, Perpres No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Konkretisasi dari <sup>1</sup> model strategi yang berorientasi pada keterbukaan informasi dan komunikasi publik yang dimaksud meliputi: 1) Membuat kebijakan yang mendukung <sup>1</sup> model strategi yang berorientasi pada keterbukaan informasi dan komunikasi publik. Substansi kebijakan yang dimaksud secara umum memuat suatu aturan mekanisme <sup>94</sup> yang jelas tentang cara mendapatkan informasi, bentuk informasi yang dapat diakses oleh publik ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia. Disamping hal tersebut juga meliputi mekanisme cara untuk <sup>37</sup> mendapatkan informasi, durasi waktu untuk mendapatkan informasi, dan Prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada publik. 2) <sup>5</sup> Mengembangkan serta membangun sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien dengan memiliki Pejabat yang secara khusus bertanggung-jawab atas sistem dokumentasi informasi publik (PPID, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan petugas layanan informasi (Meja Informasi). 3) Memiliki sistem dokumentasi informasi publik yang mutakhir dan ter-update secara baik. 4) Memelihara indeks informasi yang dimiliki (Daftar Informasi Publik). <sup>11</sup> 5) <sup>183</sup> Publikasi semua proses perencanaan, penganggaran, dan pelaksanaan anggaran melalui media cetak dan media elektronik maupun melalui *website* yang dimiliki oleh RSUD.


Hasil studi banding yang dilakukan Tim Peneliti ke RSUD dr. Soetomo Surabaya dapat dilihat bahwa system kelola yang baik dari aspek transparansi sebagaimana amanat <sup>54</sup> Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-undang No. 14 Tahun <sup>1</sup> 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Permenpan-RB No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Reformasi Birokrasi



2015-2019, Perpres No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

RSUD dr. Soetomo Surabaya<sup>5</sup> mengembangkan serta membangun sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien dengan memiliki Pejabat yang secara khusus bertanggung-jawab atas system dokumentasi informasi publik yang dituangkan dalam SK Direktur Rumah<sup>90</sup> Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo No. 188.4/6891/301/2013 tentang Struktur Organisasi<sup>150</sup> Dan Uraian Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)<sup>144</sup> Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya. Dalam SK tersebut juga mengatur mengenai mekanisme permohonan informasi publik, klasifikasi informasi publik, dan pengajuan keberatan informasi publik.


(1)

 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO	PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	301/H/ B04.27/14/35	00	1 / 4
SPO	TANGGAL TERBIT : 28 Januari 2013	Ditetapkan Direktur  <i>Dr. Dodo Anopis, MPH</i> NIP. 195506121983031013	
PENGERTIAN	<p>Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.</p> <p>Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/ atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.</p>		
TUJUAN	Tujuan : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Terciptanya komunikasi dua arah antara rumah sakit dengan masyarakat.</li><li>2. Terpenuhinya kebutuhan informasi mengenai RSUD Dr. Soetomo di masyarakat</li></ol>		
KEBIJAKAN	1. Surat Keputusan Direktur RSUD Dr. Soetomo nomor: 188.4/10/304/SK/2005, tanggal 3 Januari 2005 tentang: Tugas Pokok dan Fungsi Instalasi di Lingkungan RSUD Dr. Soetomo.		


102

Gambar 11. Permohonan Informasi Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya

(2)

 RUMAH SAKIT TIMUR DAERAH Dr. SOETOMO	PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	301/H/ B04.27/14/35	00	2 / 4
<b>KEBIJAKAN</b>	2. Peraturan Direktur RSUD Dr. Soetomo No. 188.4/ 10649/ 301/ 2012 tanggal 26 November 2012, tentang : Kebijakan Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. 3. Peraturan Direktur RSUD Dr. Soetomo No. 188.4/1132/301/2012, tanggal 17 Desember 2012, tentang : Kebijakan Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat (PKRS & Humas).		
<b>PROSEDUR</b>	<b>MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK</b> a. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi, bagi lembaga publik/ormas dilengkapi foto copy akta pendirian, surat keterangan terdaftar di Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur/setempat, surat keterangan domisili lembaga publik/ormas. b. Maksud dan tujuan permintaan informasi harus jelas penggunaannya c. Petugas memberi tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi public. d. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik. e. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan keterangan		


(3)

 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO	PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	301/1/ B04.27/14/35	00	3 / 4
<b>PROSEDUR</b>	<p>perundangan yang berlaku.</p> <p>f. Petugas memberikan Tanda bukti Penyerahan informasi Publik kepada pengguna informasi publik.</p> <p>g. Membukukan dan mencatat.</p> <p><b>JANGKA WAKTU PENYELESAIAN</b></p> <p>a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.</p> <p>b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh ) hari kerja sejak diterima permintaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ( PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 ( tujuh) hari kerja.</p> <p>c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, dengan menandatangani berita acara penerimaan informasi publik.</p> <p>d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk softcopy atau data tertulis. Apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan menjadi tanggung jawab atau beban pemohon informasi. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan Undang- Undang KIP.</p>		

(4)

PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK			
NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN	
301/1/ B04.27/14/35	00	4 / 4	
PROSEDUR	<b>BIAYATARIF</b> Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri di sekitar gedung badan publik(PPID) setempat atau biaya penggandaan ditanggung oleh pemohon informasi.		
	<b>UNIT TERKAIT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- PPID RSUD Dr. Soetomo</li><li>- Seluruh Unit Kerja di RSUD Dr. Soetomo</li></ul>		
	<b>DOKUMEN TERKAIT</b> Panduan Komunikasi Efektif		


(1)

 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO	ALUR KLASIFIKASI DAN PENGECCUALIAN INFORMASI RSUD Dr. SOETOMO		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	301/1/BCA.27/14/2013	00	1 / 2
SPO	TANGGAL TERBIT : 28 Januari 2013	DITETAPKAN OLEH DIREKTUR  dr. Dodo Ahondo, MPH NIP. 195506131983031013	
PENGERTIAN	Alur Klasifikasi dan pengecualian informasi adalah tata cara serta pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan RSUD Dr. Soetomo yang dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam melakukan klasifikasi dan pengecualian informasi rumah sakit.		
TUJUAN	PPID RSUD Dr. Soetomo mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan serta mengklasifikasikan bahan informasi tentang kegiatan dan unit pelayanan kerja secara cepat, tepat waktu, akurat dan tidak menyestikan guna menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas.		
KEBIJAKAN	1. Peraturan Direktur RSUD Dr. Soetomo No. 188.4/ 10649/ 301/ 2012 tanggal 26 November 2012, tentang : Kebijakan Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Soetomo No. 188.4/ 8485/ 301/ 2011 tanggal 11 Agustus 2011, tentang Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SKPD RSUD Dr. Soetomo Surabaya.		
PROSEDUR	1. Petugas PPID melakukan penyusunan rencana dan program pengelolaan data dan informasi		


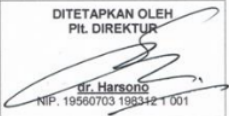
102

**Gambar 12. Klasifikasi Informasi Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya**

(2)

 RUMAH SAKIT MEMORIAL Dr. SOETOMO	ALUR KLASIFIKASI DAN PENGECEUALIAN INFORMASI RSUD Dr. SOETOMO		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	301/EC4.27/14/34	00	2 / 2
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Petugas PPID menyampaikan permintaan pengumpulan data secara berkala dari Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF yang berkaitan dengan data yang dipublikasikan dari RSUD Dr. Soetomo</li><li>3. Petugas Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF menyiapkan data yang diminta oleh petugas PPID</li><li>4. Petugas Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF meminta otorisasi dari Kepala Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF atas permintaan data dan informasi dari petugas PPID</li><li>5. Petugas Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF menyerahkan data yang diminta kepada petugas PPID untuk diarsip, dan meminta tanda bukti penerimaan dokumen</li><li>6. Petugas PPID memproses dan melakukan klasifikasi data dan informasi serta membukukan, mencatat dan mengarsipkan dokumen informasi publik.</li></ol>		
<b>UNIT TERKAIT</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seluruh Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF/ Unit di lingkungan RSUD Dr. Soetomo</li><li>2. PPID RSUD Dr. Soetomo</li></ol>		


(1)

 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO	PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI RSUD Dr. SOETOMO		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	201/1/B.09.27/19/AG	00	1 / 3
SPO	TANGGAL TERBIT : 19 Agustus 2015	DITETAPKAN OLEH PIL. DIREKTUR  Dr. Harsono NIP. 19560703 198342 1 001	
PENGERTIAN	Pengajuan Keberatan Informasi adalah proses pengajuan keberatan atas ketidakpuasan layanan informasi yang diberikan oleh RSUD Dr. Soetomo.		
TUJUAN	PPID RSUD Dr. Soetomo mampu melayani pengajuan keberatan informasi secara cepat, tepat, dan akurat sebagai amanat undang-undang tentang keterbukaan informasi secara efektif sehingga hak-hak publik yang berkaitan dengan penyediaan informasi berkualitas dapat terpenuhi.		
KEBIJAKAN	1. Peraturan Direktur RSUD Dr. Soetomo No. 188.4/ 10649/ 301/ 2012 tanggal 26 November 2012, tentang : Kebijakan Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Soetomo No. 188.4/ 6897/ 301/ 2013 tanggal 1 Agustus 2013, tentang Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SKPD RSUD Dr. Soetomo Surabaya.		
PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan pernyataan keberatan secara tertulis kepada Ketua PPID RSUD Dr. Soetomo paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan-alasan sebagai berikut : a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian		


Gambar 13. Pengajuan Keberatan Informasi Publik <sup>2</sup> Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya



(2)

 RSUD Dr. SOETOMO	PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI RSUD Dr. SOETOMO		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	301/1/B.04.27/A/46	00	2 / 3
PROSEDUR	<ul style="list-style-type: none"><li>b. Tidak disediakannya informasi berkala</li><li>c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi</li><li>d. Permintaan informasi tidak ditanggapi sebagaimana yang diminta</li><li>e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi</li><li>f. Pengenaan biaya yang tidak wajar</li><li>g. Masalah yang timbul di kemudian hari yang tidak dapat disebutkan di atas</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Pemohon keberatan mengajukan surat keberatan di meja layanan informasi PPID secara lisan dan tertulis yang ditujukan kepada Ketua PPID</li><li>3. Pemohon informasi wajib mengisi Register Keberatan</li><li>4. Petugas PPID mencatat surat keberatan tersebut dalam buku daftar keberatan dengan menyampaikan referensinya</li><li>5. Ketua PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan unit instalasi dan bagian pelayanan terkait dengan pengajuan keberatan pemohon informasi</li><li>6. Petugas menyerahkan daftar keberatan kepada Ketua PPID untuk segera diambil kebijakan, apakah informasi dapat diberikan atau tetap dikecualikan dengan mempertimbangkan saran dari Kepala Unit/ Instalasi dan Kepala Bagian</li><li>7. Ketua PPID meminta persetujuan Atasan PPID atas kebijakan yang diambil</li><li>8. Atasan PPID memerintahkan Ketua PPID untuk</li></ol>		

(3)

 RUMAH SAKIT LIMEN DAERAH Dr. SOETOMO	PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI RSUD Dr. SOETOMO		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	HALAMAN
	20/1/8.04.27/1A/46	00	3 / 3
<b>PROSEDUR</b>	memberikan tanggapan tertulis atas keberatan yang diajukan pemohon 9. Hasil tanggapan atas keberatan pemohon didokumentasikan dengan baik oleh petugas PPID.		
<b>UNIT TERKAIT</b>	1. Seluruh Bagian/ Bidang/ Instalasi/ SMF/ Unit di lingkungan RSUD Dr. Soetomo 2. PPID RSUD Dr. Soetomo		

Berdasarkan hasil studi banding yang dilakukan Tim Peneliti ke RSUD dr. Soetomo Surabaya tersebut sebagai masukan dalam membuat konstruksi model strategi untuk mengatasi kendala penerapan prinsip transparansi, akan dapat berhasil <sup>37</sup> melalui kemudahan dan kebebasan publik untuk memperoleh informasi dari Rumah Sakit yang didukung:

1) Integritas moral

Integritas moral pelaksana pelayanan publik merupakan cerminan <sup>87</sup> kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh SKPD pelaksana pelayanan publik dimana setiap pelaksana yang memiliki keteguhan, kejujuran dan konsistensi kepada sesuatu kebenaran akan selalu berpegang teguh pada aturan dan tanggung jawab profesional yang diberikan. Integritas moral yang baik harus dimiliki dan tertanam pada jiwa semua sumber daya mulai dari pimpinan tertinggi sampai ke operator pelaksana.

2) Pemahaman dan penguasaan terhadap teknologi

Pemahaman dan penguasaan terhadap teknologi saat ini menjadi suatu kompetensi dasar yang mutlak <sup>80</sup> harus dimiliki oleh setiap orang terutama bagi para petugas pelayanan publik yang <sup>13</sup> berhubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendistribusikan berbagai informasi kepada masyarakat.

3) Koordinasi antar unit pelaksana

Untuk mewujudkan suatu sistem birokrasi yang baik perlu adanya suatu koordinasi efektif tiap unit pelaksana baik secara internal maupun eksternal antar sektor. Pemahaman yang baik atas suatu tugas pokok dan fungsi, dokumen negara, sistem anggaran serta distribusi anggaran merupakan salah satu modal dalam menciptakan harmonisasi kebijakan, perencanaan dan pelaksanaan tiap unit pelaksana.

#### 4) Etika pelayanan publik

Untuk <sup>5</sup> memberikan pelayanan publik harus didasarkan pada standar pelayanan yang memadai sesuai kebutuhan masyarakat seperti penampilan fisik fasilitas unit pelayanan, sikap ramah dan keterjaminan bagi masyarakat, serta ketepatan dalam memberikan pelayanan. Ketiga aspek ini dapat menciptakan persepsi transparansi bagi publik dalam memperoleh pelayanan publik dari rumah sakit. Dalam pemenuhan dan pencapaian etika pelayanan publik sangat bergantung pada rasio antara fasilitas pelayanan publik dengan jumlah masyarakat terlayani, selain itu tipe dari rumah sakit juga mempengaruhi kelengkapan pelayanan yang disediakan. Oleh karena itu pemenuhan standar baik dari sisi SDM maupun fasilitas harus terus ditingkatkan dan disesuaikan berdasarkan tren pengunjung dari masyarakat yang memanfaatkan fasilitas pelayanan rumah sakit. Tipe rumah sakit juga akan mempengaruhi ketersediaan dengan kualitas dan kuantitas fasilitas rumah sakit, oleh karena itu standar pelayanan rumah sakit milik provinsi tentunya akan lebih baik dibanding dengan standar pelayanan rumah sakit yang ada di kabupaten/kota. Namun demikian, standar pelayanan kesehatan dasar wajib dimiliki oleh rumah sakit dengan tipe apapun. Kelengkapan fasilitas hingga sikap ramah yang dimiliki suatu rumah sakit akan membentuk penilaian awal masyarakat akan keterjaminan pelayanan maksimal yang akan didapatkan

<sup>37</sup> Bagi publik, transparansi bukan lagi merupakan kebutuhan tetapi hak yang harus diberikan Rumah Sakit. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di bidang kesehatan <sup>37</sup> sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan publik kepada rumah sakit yang merupakan salah satu actor fundamental dalam system pelayanan kesehatan sebagai bagian dari system pelayanan publik di Indonesia.

#### 4.3.2.2 Strategi dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip Partisipasi, Pada Pelayanan Kesehatan RSUD Di Kalimantan Selatan

Pengalaman menunjukkan bahwa cukup banyak aparatur negara atau pegawai negeri yang tidak mampu menjelaskan, tidak memahami dan tidak menyadari mengapa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dan kewajiban mereka sebagai aparatur pemerintah. Bahkan sering ditemukan seorang aparatur negara atau pegawai negeri yang bekerja di unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang dilayaninya tidak memahami hal ini. Di sisi lain, cukup banyak anggota masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak memahami bahwa pelayanan publik adalah hak mereka. Situasi inilah yang mengakibatkan mengapa sering terdengar pernyataan ketidakpuasan dalam pelayanan publik bahkan ada kesan yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah yang justru minta dilayani oleh masyarakat.

Ditinjau dari perspektif pelayanan publik, partisipasi masyarakat merupakan aspek strategis di dalam pengambilan keputusan publik, karena partisipasi masyarakat merupakan alat kontrol kebijakan-kebijakan pemerintahan. Nurmalina dan Saifullah (2008: 34-35) berpendapat bahwa "Partisipasi merupakan salah satu ciri warga negara yang baik, dan tidak ada alasan bagi seorang warga negara untuk tidak berpartisipasi karena partisipasi merupakan suatu keharusan bagi warga negara sebagai pemilik kedaulatan". Masyarakat dapat ikut terlibat di dalam memberikan aspirasinya kepada pemerintah melalui peningkatan peranan masyarakat dalam pembangunan, misalnya saja dengan menyampaikan keluhannya atau pengaduannya terhadap pelayanan-pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Pengaduan kepada Pemerintah mengenai pelayanan publik yang telah disediakan bagi masyarakat

merupakan cara berpartisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan.

<sup>40</sup> Peningkatan kualitas pelayanan publik harusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Kunci keberhasilan adalah partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijabatani dengan komunikasi yang efektif (Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 2016).

<sup>5</sup> Peningkatan pelayanan publik di unit-unit layanan merupakan mandat bagi pemerintah daerah yang diamanatkan dalam berbagai perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di bidang kesehatan, penyediaan pelayanan publik yang memadai merupakan bentuk dari tanggung jawab pemerintah dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam semua peraturan perundang-undangan tersebut di atas, peran serta masyarakat dalam memastikan pelayanan publik diselenggarakan dengan baik, juga diatur dengan tegas. Sehingga jelaslah di sini bahwa kedua sisi, baik penyedia maupun pengguna layanan, sama-sama memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

<sup>33</sup> Peningkatan kualitas pelayanan publik akan sulit diwujudkan bila partisipasi masyarakat pengguna pelayanan masih rendah. Aspek partisipasi masyarakat pengguna pelayanan yang terpenting adalah aspirasi mereka atas ragam, kualitas dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Jika tidak demikian, sangat mungkin penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik akan menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan yang menghasilkan sesuatu yang justru tidak dibutuhkan dan atau tidak diinginkan oleh para pengguna pelayanan.

<sup>1</sup> Prinsip partisipasi masyarakat menuntut masyarakat harus diberdayakan, diberikan kesempatan dan diikutsertakan untuk berperan dalam proses-proses birokrasi mulai dari tahap perencanaan pelaksanaan dan pengawasan atau kebijakan publik. Ditinjau dari perspektif Undang-undang No. 36 tahun 2009 <sup>1</sup> tentang Kesehatan, ada dua Bab yang mengatur tentang partisipasi masyarakat yaitu Bab XVI tentang Peran Serta Masyarakat (pasal 174) dan Bab XVII tentang Badan Pertimbangan Kesehatan (pasal 175-177). Pasal 174 secara eksplisit menyatakan bahwa: (1) Masyarakat berperan serta, baik secara perseorangan maupun terorganisasi dalam segala bentuk dan tahapan pembangunan kesehatan dalam rangka membantu mempercepat pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, dan (2) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keikutsertaan secara aktif dan kreatif.

Sementara dalam 3 Pasal berikutnya tentang Badan Pertimbangan Kesehatan (BPK), disebutkan bahwa BPK merupakan badan independen, yang memiliki tugas, fungsi, dan wewenang di bidang kesehatan (Pasal 175). Pasal ini secara implisit merupakan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi

dalam memberi pertimbangan kepada pemerintah tentang program-program kesehatan, mulai dari tingkat pusat sampai dengan tingkat kecamatan.

Kebijakan lain yang menjamin keterlibatan publik dalam perbaikan pelayanan adalah Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam Pasal 19 poin c yang menyatakan bahwa masyarakat berkewajiban untuk berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai salah satu layanan publik yang utama, pelayanan kesehatan sangat penting membuka ruang partisipasi publik dalam pelaksanaannya, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

<sup>1</sup> Potret umum permasalahan tata kelola pelayanan publik di bidang kesehatan di Indonesia khususnya di kabupaten/kota, adalah masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung perbaikan tata kelola pelayanan kesehatan, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan kepada pengguna layanan (Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 2015).

Mengacu pada fakta implemementasi prinsip partisipasi penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan oleh RSUD di Kalimantan Selatan menunjukkan <sup>1</sup> bahwa masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan dimana juga berdampak pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas tentunya perlu dikembangkan suatu model strategi yang ideal. Harapannya adalah model strategi ideal tersebut mampu <sup>1</sup> mengatasi kendala pelaksanaan prinsip partisipasi masyarakat pada pelayanan kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan. Dalam penelitian ini model strategi ideal tersebut adalah *Model Strategi Berbasis Citizen's Charter*.

Spirit yang mendasari dari model strategi ini adalah mengacu pada kebijakan hukum negara di bidang pelayanan publik sebagaimana dituangkan



dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Permenpan-RB No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Reformasi Birokrasi 2015-2019, Perpres No. 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

*Citizen's charter* ini pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin mutu pelayanan publik yang baik. Melalui *Citizen's charter*, birokrasi juga harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan dengan tujuan memperbaiki kinerjanya secara terus-menerus.

Manajemen pelayanan publik yang konvensional yang memberi peran dominan pada pemerintah dalam keseluruhan proses pelayanan publik terbukti gagal memperbaiki kinerja pelayanan publik. Manajemen seperti ini berasumsi bahwa pemerintah atau pejabat birokrasi adalah pihak yang paling tahu mengenai kebutuhan masyarakat, memiliki kapasitas untuk menyelenggarakannya, dan paling berkuasa menentukan pengaturan mengenai hubungan antara warga pengguna dan rezim penyelenggara pelayanan. Sementara warga pengguna dilihat sebagai orang yang bodoh dan tidak tahu apa yang diperlukan, tidak berpengalaman dan tidak memiliki kemampuan untuk terlibat proses penyelenggaraan, dan tidak memiliki hak untuk ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan seharusnya dilakukan.

Sering kali muncul keraguan di kalangan para pejabat birokrasi pelayanan mengenai perlu-tidaknya keterlibatan warga dalam pelayanan. Asumsi bahwa warga tidak mengerti kebutuhannya harus segera ditinggalkan. Dalam kenyataannya warga dan masyarakat adalah pihak yang paling tahu mengenai apa yang mereka butuhkan. Sebagai pengguna pelayanan mereka bukan hanya

mengerti apa yang mereka butuhkan. Sebagai pengguna pelayanan mereka bukan hanya mengerti apa yang dibutuhkan tetapi juga bagaimana kualitasnya. Oleh karena warga harus diberi ruang untuk ikut terlibat bukan hanya dalam proses kreasi tetapi juga dalam menentukan kualitas yang diinginkannya.

Apa pelayanan yang akan diselenggarakan dan bagaimana kualitasnya bukan menjadi monopoli pemerintah dan para pejabatnya untuk menentukan tetapi juga menjadi hak warga untuk ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Warga perlu diberi kesempatan yang seluas-luasnya dalam ikut menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang akan diselenggarakan oleh pemerintah karena merekalah yang akan menggunakannya. Hanya dengan melibatkan mereka maka pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah akan menjadi responsif.

Pertanyaan berikutnya adalah apakah warga hanya dilibatkan dalam proses kreasi atau perlu juga dilibatkan dalam implementasi. Melibatkan warga dalam proses implementasi atau penyelenggaraan pelayanan hanya akan dapat dilakukan kalau kita mampu merubah pemahaman kita mengenai peran warga apakah mereka itu adalah klien atau konsumen yang pasif atau mereka juga bias berperan sebagai produsen atau setidaknya memiliki potensi untuk dilibatkan sebagai bagian dari faktor penyelenggara pelayanan.

Kalau pemerintah bisa merubah mindset-nya dan menempatkan warga sebagai produsen yang potensial dan dapat diajak berbagi peran dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik maka kemitraan dengan warga atau kelompok warga seperti masyarakat sipil dapat dilakukan. Kalau kemitraan seperti ini bias dilakukan maka bukan hanya responsivitas dan akuntabilitas pelayanan menjadi semakin baik tetapi juga akan meningkatkan cakupan pelayanan. Kemitraan semacam ini sangat mungkin akan mendorong warga

untuk mau mengeluarkan *resources* yang ada pada mereka untuk penyelenggaraan pelayanan.

<sup>2</sup> Pendekatan baru untuk melibatkan warga dan stakeholders dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah apa yang disebut dengan Maklumat Pelayanan (*Citizen charter*) dan Standar Pelayanan. Dalam pendekatan ini warga dan stakeholders bersama-sama dengan penyelenggara pelayanan menyepakati keseluruhan aspek pelayanan publik yang penting seperti : prosedur, biaya, waktu pelayanan, dan indikator kualitas pelayanan. Prosedur pelayanan yang selama ini menjadi otoritas pemerintah sepenuhnya diubah menjadi sebagai sesuatu yang dapat didiskusikan bersama antara penyelenggara dan warga sebagai pengguna.

<sup>1</sup> Melalui model strategi berbasis Citizen's Charter ini warga dapat mengetahui apakah hak- haknya sebagai warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan dipenuhi oleh para penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, keberadaan maklumat pelayanan sangat penting sebagai salah satu cara untuk mempercepat reformasi pelayanan publik.

Untuk memfasilitasi pengembangan maklumat pelayanan <sup>1</sup> ada beberapa hal perlu dilakukan. Pertama, Pembentukan ruang-ruang partisipasi dan konsultasi publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya wadah bagi warga pengguna akan sangat penting dalam memberdayakan warga sehingga mereka menjadi lebih terorganisir dan memiliki <sup>1</sup> kemampuan berpartisipasi secara lebih efektif. Kelompok pengguna dapat juga berperan sebagai representasi dari warga ketika berdialog dan negosiasi dengan birokrasi pelayanan ketika memperjuangkan kepentingan warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kedua**, merubah mindset dan visi dari para pejabat birokrasi bahwa warga pengguna memiliki hak-hak politik yang harus dipenuhi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan. Mereka bukan klien yang dapat diperlakukan seenaknya. Perubahan mindset sangat penting karena tanpa perubahan mindset maka amat sulit membayangkan adanya perbaikan kualitas pelayanan. Ketiga, pelayanan publik harus ditempatkan sebagai masalah bersama dan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga. Pelayanan publik bukan milik dan tugas pemerintah semata tetapi tugas semua warga negara untuk ikut memikirkan dan menyelenggarakan pelayanan. **Keempat**, Penguatan kebijakan untuk mendorong pengembangan *website* yang berinteraksi dengan masyarakat.

Keberhasilan model strategi berbasis *Citizen's Charter* tersebut tentu harus didukung oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Keterbukaan dan kesediaan pemerintah kabupaten/kota dalam melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan publik. Agenda reformasi tata pemerintahan dan birokrasi yang telah memungkinkan terbuka adanya kesempatan secara luas bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan secara bebas dan terencana. Misalnya, dengan adanya Musrenbang dari tingkat desa, telah memberikan pembelajaran dan membuka kesempatan untuk masyarakat berpartisipasi dalam proses pembangunan. Proses partisipasi ini menjadi pembelajaran bersama baik bagi *supply side* maupun *demand side*.
- b. Adanya orang-orang kunci dari tokoh masyarakat yang sudah memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang pentingnya mereka terlibat dalam perbaikan pelayanan. Mereka inilah yang menjadi motor penggerak masyarakat lainnya untuk terlibat.

c. Pendidikan publik melalui media massa dan pendidikan kritis di tingkat basis. Banyaknya pengetahuan dan informasi yang mereka terima dari media massa, proses pendidikan publik yang diselenggarakan oleh banyak organisasi di tingkat basis, dan juga intervensi program- program pemerintah yang mewajibkan keterlibatan masyarakat secara massif telah berkontribusi dalam hal ini.

<sup>1</sup> d. Tersedianya berbagai kebijakan perundang-undangan mulai dari tingkat nasional seperti misalnya UU Pelayanan Publik, PermenPAN tentang Peningkatan Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. <sup>1</sup> Keberadaan kebijakan ini sangat memperkuat proses partisipasi masyarakat dalam pemerintahan termasuk dalam memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan

#### <sup>1</sup> 4.3.2.3 Strategi dalam Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Prinsip-prinsip Daya Tanggap pada Pelayanan Kesehatan RSUD Di Kalimantan Selatan

<sup>2</sup> Selama ini protes, keluhan dan respon publik belum mendapat perhatian serius dari penyelenggara pelayanan publik. Belum ada mekanisme atau saluran yang mudah dan efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme saluran protes yang tepat dan transparan dalam pengelolaan respons publik tersebut akan dapat mempengaruhi pembuatan keputusan dalam pelayanan publik. Hal ini jelas berbeda dengan pelayanan pada sektor swasta, yang beberapa diantaranya sudah mengembangkan mekanisme komplain untuk merespons keluhan maupun pengaduan dari masyarakat (Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 2016).

<sup>2</sup> Masyarakat yang tidak puas atas pelayanan publik yang diterimanya tetapi tidak berdaya untuk mencari alternatif pelayanan publik yang lain biasanya

akan diam saja atau akan melakukan pengajuan keluhan. Pengajuan keluhan itu sering diwujudkan dalam bentuk protes sporadik, misalnya demonstrasi menggugat institusi pelayanan publik, melalui surat pembaca media massa, dan protes publik dalam berbagai event. Pengajuan keluhan dengan cara seperti ini kadang-kadang mampu memperkuat posisi masyarakat dalam negosiasi dengan institusi penyelenggara pelayanan publik. Kadang-kadang berhasil dicapai kesepakatan-kesepakatan positif untuk perbaikan sistem pelayanan publik. Tetapi lebih sering negosiasi itu hasilnya nihil.

<sup>2</sup> Tidaklah mengherankan respons terhadap keluhan publik rendah. Akibatnya adalah tak ada mekanisme yang mengatur cara masyarakat untuk mengajukan keluhan dan tak ada sistem untuk menangani keluhan yang datang tersebut. Ketiadaan mekanisme inilah yang menjadi faktor penghambat utama bagi masyarakat untuk mengajukan keluhan.

Mekanisme pengelolaan keluhan adalah suatu bagian dari system pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme complain merupakan suatu sistem, lebih dari sekedar saluran atau prosedur pengajuan, perangkat organisasi, mekanisme transparansi pengelolaan keluhan, media partisipasi konsumen dan perangkat pemberdayaan masyarakat.

<sup>2</sup> Masyarakat pelayanan publik, khususnya dari keluarga miskin, mengalami banyak kesulitan dalam mengadakan permasalahannya. Karena itu angka pengaduan masyarakat di berbagai instansi pelayanan publik rendah. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Tetapi hal itu terjadi justru karena banyak konsumen yang merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan. Banyak juga konsumen (masyarakat), khususnya dari

kalangan tidak mampu, yang merasa sulit memperoleh akses untuk mengadukan ketidakpuasannya atas pelayanan publik yang diterimanya. Mereka mengalami kesulitan untuk mengetahui sistem pengaduan yang sebenarnya berlaku, untuk menyampaikan pengaduan kepada pihak yang memiliki wewenang penyelesaian masalah, dan untuk memantau pengaduan yang mereka lakukan.

Mekanisme komplain atas pelayanan publik dapat dilakukan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut dengan menyediakan mekanisme komplain sebagai kelengkapan dari sistem pelayanan publik yang diselenggarakannya. Mekanisme komplain ini dapat melakukan sinergitas dengan berbagai lembaga pengaduan yang dilakukan oleh lembaga yang telah ada, seperti NGO (non governmental organization), pers, lembaga penyiaran dan sebagainya.

Selama ini penyelenggara pelayanan publik baru sekedar menyediakan saluran pengajuan keluhan atau pengaduan. Keluhan atau pengaduan biasanya ditangani oleh satu bagian khusus yang menangani pengaduan pada suatu institusi. Bagian pengaduan ini bertugas menyampaikan pengaduan masyarakat tersebut pada bagian teknis lainnya untuk mendapatkan respons atau penyelesaian. Sifat pengaduan yang diperkenankan biasanya adalah pengaduan teknis seperti keluhan atas kualitas pelayanan publik yang diterimanya.

Penanganan keluhan yang tersedia umumnya masih belum mampu mendukung terjadinya pengajuan keluhan yang efektif, mudah dan murah dari konsumen pelayanan publik. Berdasarkan hasil telaah kuesioner, observasi, dan wawancara Penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan oleh rumah sakit di Kalimantan Selatan berdasarkan prinsip daya tanggap meliputi komponen; (1) SOP pengaduan masyarakat; (2) sarana dan prasarana



pengaduan masyarakat; (3) kemudahan/keterbukaan akses pengaduan; (4) hubungan dengan media massa. Berdasarkan 4 (empat) komponen tersebut, prinsip daya tanggap telah terlaksana hampir seluruh rumah sakit dari 14 (empat belas) rumah sakit di Kalimantan Selatan. Meskipun demikian berdasarkan hasil wawancara, sebenarnya hampir seluruh RSUD yang ada di Kalimantan Selatan tidak memiliki SOP tertulis, tetapi mekanisme pengaduan dan tanggapan tetap berjalan. Semua sampel RSUD belum memiliki SOP pengaduan dan unit khusus yang menangani pengaduan. Tidak adanya SOP pengaduan atau unit khusus yang menangani pengaduan berdampak pada tidak sistematisnya penyelesaian masalah yang dapat menyebabkan pengaduan tidak dapat diselesaikan dengan baik atau terlambatnya proses penyelesaian.

Pengaduan masyarakat sebagian besar ditangani langsung oleh bidang pelayanan atau bidang terkait. Adapun bentuk penyelesaiannya sebagian besar melalui jalan kekeluargaan dan diupayakan diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam. Hampir seluruh RSUD memiliki kotak saran, tetapi berdasarkan informasi yang diperoleh kotak saran tersebut sangat jarang diisi oleh masyarakat karena masyarakat lebih suka menyampaikan keluhannya secara langsung.

Pada RSUD Pembalah Batung Amuntai sudah terdapat bidang khusus yang menangani terkait pengaduan masyarakat, yaitu bidang Informasi, Promosi dan Layanan Pelanggan (IPLP). Pada bidang tersebut telah memiliki SOP khusus terkait penanganan pengaduan masyarakat, yang mana pengaduan akan ditindaklanjuti secara langsung oleh bidang IPLP termasuk telaah atau konfirmasi mengenai kebenaran pengaduan.

Sama halnya dengan prinsip transparansi dan prinsip partisipasi, pada penerapan prinsip daya tanggap juga beberapa kendala yang dapat dibedakan menjadi kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal meliputi



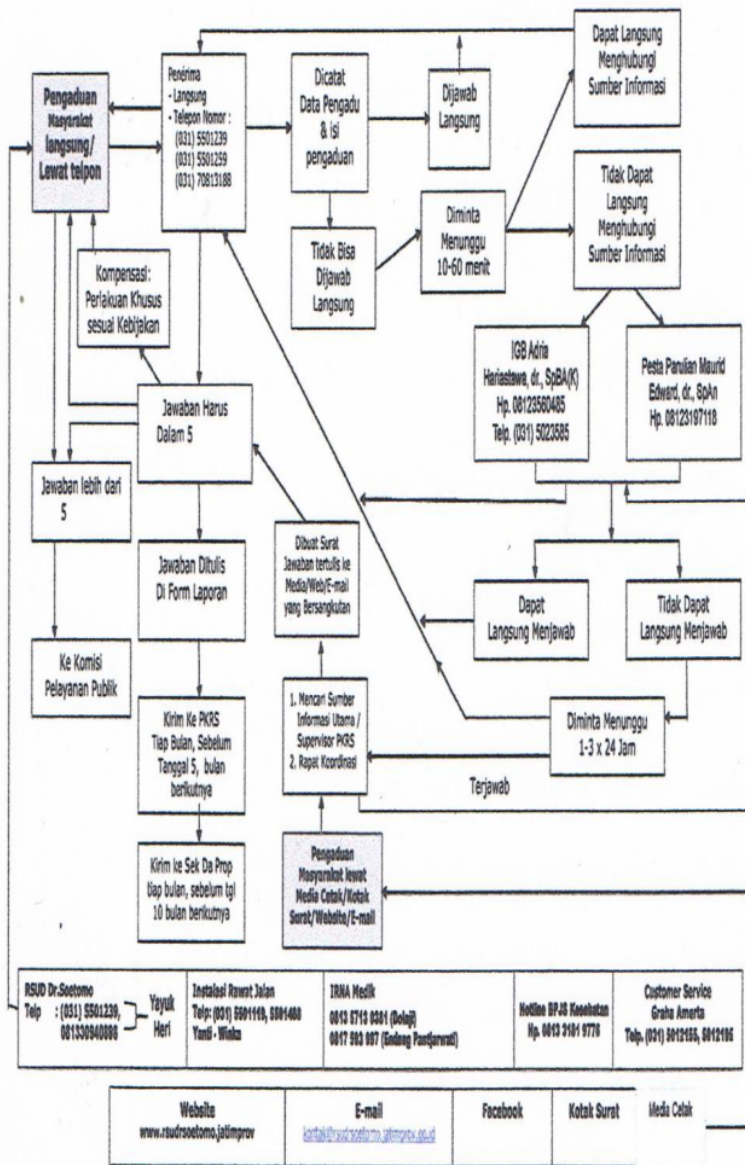
kapasitas sumber daya manusia, unit pengaduan masyarakat, keberadaan unit pengaduan masyarakat, tidak adanya petunjuk prosedur pengaduan, serta keterbasan fasilitas dan anggaran. Sedangkan kendala eksternal sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas akan suatu pelayanan cenderung untuk tidak melakukan pengaduan walupun dengan adanya sedikit kekurangan yang diberikan.

Berdasarkan hasil studi banding yang dilakukan Tim Peneliti ke RSUD dr. Soetomo Surabaya terkait pelaksanaan prinsip daya tanggap, RSUD dr. Soetomo memiliki prosedur komplain sesuai SK Direktur RSU. Dr Soetomo No. 188.4/4273/304/SK/2005 tanggal 2 Juni 2005, yakni sebagai berikut:

1. Setiap pengaduan yang masuk ke RSUD Dr Soetomo diterima oleh petugas melalui telpon No. 5501239, 5501259 dan 70813188 dan dicatat data pengadu dan isi pengaduan (nama, alamat dan telepon)
2. Pengaduan dari masyarakat yang masuk akan dipilah, apabila pengaduan dari masyarakat tersebut dapat dijawab maka petugas penerima akan menjawab pengaduan masyarakat tersebut secara langsung. Dan apabila pengaduan dari masyarakat tidak dapat dijawab langsung maka pengadu (masyarakat) diminta menelepon ulang 10-60 menit kemudian.
3. Petugas akan mencari informasi langsung menghubungi sumber informasi yang dikenal dan diketahui ( Dokter, paramedik, staff RSUD Dr Soetomo ). Sehingga pengadu sewaktu menelepon ulang petugas sudah dapat menjawab.
4. Dan apabila petugas tidak dapat mendapat sumber informasi maka petugas akan berkonsultasi dengan koordinator pelayanan publik (Urip Murtejo, dr,SpB, PGD, Pall Med ECU (telp : 0811346418 & 70181401) atau Sunarso Suyoso, dr.,SpKK(K) ( telp : 8663074 & 0818309742)).

5. Setelah dikonsultasikan dengan koordinator pelayanan publik dan dapat menjawab langsung pengaduan dari masyarakat maka petugas dapat menyampaikan kepada pengadu.
6. Dan apabila setelah dikonsultasikan dengan koordinator pelayanan publik juga tidak dapat menjawab maka, pengadu diminta untuk menunggu selama 1 – 3 x 24 jam.
7. Selama menunggu 1 - 3 x 24 jam koordinator pelayanan publik akan mencari sumber informasi utama / supervisor PKRS & Humas.
8. Setelah dari sumber informasi utama / supervisor PKRS & Humas atau dilakukan rapat koordinasi dari banyak bidang, jawaban akan disampaikan kembali ke koordinator pelayanan publik yang kemudian akan diinformasikan kepada petugas penerima pengaduan untuk disampaikan kembali kepada pengadu. Bagi pengaduan yang lewat media cetak/kotak surat/*website*/email/facebook akan dibuat surat jawaban tertulis ke media yang bersangkutan. Untuk kelalaian tindakan medis akan ditangani oleh Komite Medis sendiri.
9. Jawaban kepada pengadu / masyarakat harus disampaikan kembali maksimum dalam 5 hari kerja. Jawaban yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja, baik pengaduan secara langsung, lewat telpon dan melalui media cetak/kotak surat/*website*/email/facebook, maka pengadu dapat menindak lanjuti ke Komisi Pelayanan Publik.
10. Untuk pengaduan yang tidak dapat diselesaikan akan diberikan kompensasi dengan perlakuan khusus sesuai kebijakan dari RSUD Dr. Soetomo / Instalasi masing-masing.
11. Jawaban ditulis didalam form laporan yang sudah ditetapkan.

12. Semua laporan dikirim ke PKRS tiap bulan, sebelum tanggal 5 bulan berikutnya.
13. Semua pengaduan yang masuk Ke RSUD Dr. Soetomo baik secara langsung, lewat telepon maupun media massa beserta jawabannya akan dilaporkan ke Sekretaris Daerah Propinsi Jawa Timur sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.
14. Bila jawaban lebih dari 5 hari kerja, pengadu dapat mengajukan masalahnya ke Komisi Pelayanan Publik



**Gambar 14. Alur Tatalaksana Pengaduan Pelayanan Publik RSUD Dr. Soetomo Surabaya**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil studi banding yang dilakukan Tim Peneliti ke RSUD dr. Soetomo Surabaya tersebut di atas <sup>1</sup> tentunya perlu dikembangkan suatu model strategi yang ideal. Harapannya adalah model strategi ideal tersebut mampu mengoptimalkan pelaksanaan prinsip daya tanggap <sup>1</sup> masyarakat pada pelayanan kesehatan RSUD di Kalimantan Selatan. Dalam penelitian ini model strategi ideal tersebut adalah Model Strategi Responsif Berbasis Teknologi Informasi.

Untuk memfasilitasi pengembangan model strategi responsif berbasis teknologi informasi ini, ada beberapa hal perlu dilakukan yakni meliputi: 1) Perumusan kebijakan tentang penanganan pengaduan pelayanan, <sup>73</sup> 2) Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan, 3) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik, dan 3) Penguatan kebijakan <sup>11</sup> untuk mendorong penerapan manajemen pengaduan berbasis teknologi informasi yang efektif.

Sehubungan dengan hal <sup>2</sup> tersebut ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar model strategi responsif berbasis teknologi informasi sebagai bentuk mekanisme complain <sup>2</sup> dapat menjadi solusi yang bermanfaat dalam penyelesaian masalah pelayanan publik dibidang pelayanan kesehatan oleh RSUD, yakni meliputi:

1) Komitmen kebijakan dan jaminan hukum

Komitmen kebijakan dan jaminan hukum dalam hal ini adalah untuk mendorong aksesibilitas mekanisme pengaduan bagi masyarakat, terutama masyarakat tidak mampu yang memang sering menerima kualitas pelayanan yang buruk.

## 2) Perilaku dan pola pikir masyarakat

Perilaku dan pola pikir masyarakat menjadi sangat penting dalam mewujudkan keberhasilan prinsip daya tanggap oleh rumah sakit sebagai penyedia pelayanan publik. Pola pikir masyarakat yang ideal adalah melakukan kritik konstruktif dalam rangka meningkatkan kemajuan rumah sakit daerah. Kendala yang terjadi adalah perilaku ceroboh masyarakat dalam melakukan pengaduan dengan tujuan pembalasan atas ketidakpuasan yang dialami seperti dengan cara memuat di media cetak secara langsung tanpa adanya upaya pengaduan internal rumah sakit. Hal ini dapat dibenarkan jika pelayanan yang diberikan secara sengaja dan berkelanjutan menyimpang dari aturan dan ketentuan yang berlaku dengan mengabaikan saran dan aduan masyarakat secara langsung.

## 3) Toleransi Publik

Beberapa informasi menjelaskan bahwa masyarakat kurang dapat memahami kondisi riil rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan publik. Toleransi publik dalam hal ini bersifat subjektif dimana persepsi masyarakat satu akan berbeda dengan masyarakat lain terhadap suatu pelayanan yang sama. Sebagai contoh : masyarakat A dapat memahami waktu tunggu yang lama dalam pengambilan obat karena prosedur yang harus dilaksanakan, namun masyarakat B menilai itu sebagai kekurangan pelayanan yang harus diadakan. Hal ini tentu menjadi kendala pelaksanaan prinsip daya tanggap karena kegagalan pemilahan isu dan problematika oleh masyarakat dalam melaksanakan prosedur pengaduan.

Dengan adanya model strategi responsif berbasis teknologi informasi ini sebagai bentuk mekanisme complain yang progresif pada pelayanan publik, respons keluhan bisa dikelola dengan baik dan transparan oleh institusi

penyelenggara pelayanan publik (RSUD). Mekanisme komplain juga merupakan sarana partisipasi publik, dimana masyarakat dapat terlibat dalam proses pembuatan keputusan-keputusan, pengawasan, dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang kesehatan yang dilakukan oleh RSUD di Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari dimensi masyarakat, model strategi responsif berbasis teknologi informasi ini <sup>110</sup> diperlukan terutama untuk mengakomodasikan kepentingan konsumen pada wilayah pelayanan publik di bidang kesehatan. Sementara dari dimensi penyelenggara pelayanan publik, model strategi responsif berbasis teknologi informasi ini <sup>2</sup> diperlukan untuk perbaikan system pelayanan publik di bidang kesehatan dan untuk meningkatkan legitimasi institusi penyelenggaraan pelayanan publik di mata masyarakat. Perbaikan sistem dilakukan dengan memanfaatkan respons yang diperoleh dan mengolahnya menjadi bahan pengambilan keputusan. Sedangkan peningkatan legitimasi akan diperoleh seiring dengan meningkatnya keterlibatan publik dalam penyelenggaraan kebijakan publik di bidang kesehatan tersebut.

**Tabel 7. Matriks Strategi Dan Program Untuk Mengatasi Kendala Penerapan Prinsip Transparansi, Partisipasi, Dan Daya Tanggap Di Bidang Kesehatan**

Prinsip	Model Strategi	Program	Indikator	Kabupaten/Kota
<p><b>1</b> Model Strategi Yang Berorientasi Pada Keterbukaan Informasi Dan Komunikasi Publik</p>		<p>1. Membuat kebijakan yang mendukung model strategi yang berorientasi pada keterbukaan informasi dan komunikasi publik.</p> <p>2. Mengembangkan serta membangun sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien</p> <p>3. Membentuk pejabat yang secara khusus bertanggung-jawab atas system dokumentasi informasi publik (PPID, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan petugas layanan informasi (Meja Informasi)</p> <p>4. Membangun sistem dokumentasi informasi publik yang mutakhir dan ter-update secara baik</p>	<p>1. Tersedianya kebijakan yang mendukung model strategi yang berorientasi pada keterbukaan informasi dan komunikasi publik.</p> <p>2. Tersedianya sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien</p> <p>3. Tersedianya pejabat yang secara khusus bertanggung-jawab atas system dokumentasi informasi publik (PPID, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan petugas layanan informasi (Meja Informasi)</p> <p>4. Tersedianya sistem dokumentasi informasi publik yang mutakhir dan ter-update secara baik</p>	<p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, nKotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Tabalong, Balangan.</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, nKotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Tabalong, Balangan.</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p>



			<p>5. Membuat indeks informasi yang dimiliki (Daftar Informasi Publik)</p> <p>11</p> <p>6. Publikasi semua proses perencanaan, dan penganggaran, dan ksananaan anggaran melalui media cetak dan media elektronik maupun melalui website yang dimiliki oleh RSUD</p> <p>1</p>	<p>5. Tersedianya indeks informasi yang dimiliki (Daftar Informasi Publik)</p> <p>6. Terpublikasinya semua proses perencanaan, dan penganggaran, dan ksananaan anggaran melalui media cetak dan media elektronik maupun melalui website yang dimiliki oleh RSUD</p> <p>1</p>	<p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p>
Partisipasi	Model Strategi Berbasis Citizen's Charter		<p>1. Pembentukan ruang-ruang partisipasi dan konsultasi publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>1</p> <p>2. Membentuk mindset dan visi dari para pejabat birokrasi bahwa warga pengguna memiliki hak-hak politik yang harus dipenuhi</p>	<p>1. Tersedianya ruang-ruang partisipasi dan konsultasi publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> <p>2. Terjadinya perubahan mindset dan visi dari para pejabat birokrasi bahwa warga pengguna memiliki hak-hak politik yang harus dipenuhi terutama dalam</p>	<p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p>

Daya Tanggap	Model Strategi Responsif Berbasis Teknologi Informasi.	<p>terutama dalam penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>3. Penempatan pelayanan publik sebagai masalah bersama dan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga</p> <p>1. Membuat kebijakan tentang penanganannya pengaduan pelayanan</p> <p>11</p> <p>2. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan</p> <p>3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik</p> <p>4. Memperkuat kebijakan untuk mendorong penerapan manajemen pengaduan berbasis teknologi informasi yang efektif</p>	<p>penyelenggaraan pelayanan</p> <p>1</p> <p>3. Penempatan pelayanan publik ditempatkan sebagai masalah bersama dan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga</p> <p>1. Tersedianya kebijakan tentang penanganan pengaduan pelayanan</p> <p>2. Evaluasi pengelolaan pengaduan</p> <p>3. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik</p> <p>4. Penguatan kebijakan untuk mendorong penerapan manajemen pengaduan berbasis teknologi informasi yang efektif</p>	<p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p> <p>Hst Tanah Bumbu</p> <p>Hst Tanah Bumbu</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p> <p>Batola, Bjm (1), Bjm (2), Bjb, Tala, Kotabaru, Banjar, Tapin, Hss, Hsu, Hst, Tabalong, Balangan.</p>
--------------	--	--	--	---

**PENUTUP****5.1 KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan prinsip transparansi dan partisipasi pada Dinas Pendidikan di Kalimantan Selatan, yaitu 10 dinas pendidikan memiliki nilai di bawah 66,67% atau tidak terlaksana; sedangkan pelaksanaan prinsip daya tanggap, yaitu 11 dinas pendidikan memiliki nilai di bawah 66,67% atau tidak terlaksana.
2. Pelaksanaan prinsip transparansi pada RSUD di Kalimantan Selatan, yaitu sebanyak 7 RSUD memiliki nilai di bawah 66,67% atau tidak terlaksana; pelaksanaan prinsip partisipasi pada RSUD di Kalimantan Selatan, yaitu sebanyak 11 RSUD belum melaksanakan prinsip transparansi dengan nilai di bawah 66,67%; pelaksanaan prinsip daya tanggap, yaitu sebanyak 12 RSUD memiliki nilai di atas 66,67% atau terlaksana.
- 9 3. Penerapan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan memiliki kendala-kendala utama yang secara umum disebabkan oleh sikap kepemimpinan SKPD, sikap dan kepribadian petugas, sistem manajemen keuangan, kepegawaian, informasi, peralatan/fasilitas kerja yang tidak adaptif terhadap tuntutan kinerja, pengawasan dan penindakan, SDM yang terbatas, dan sebagainya, kompleksitas kegiatan dan masalah pendidikan, pengaruh globalisasi dan informasi terhadap mekanisme dan kinerja sektor publik, belum kuatnya keterlibatan dan partisipasi pihak swasta dan masyarakat dalam proses kebijakan publik, semakin tingginya tuntutan masyarakat, perubahan

paradigma dari “government” menuju “governance”, sorotan dan stigma masyarakat terhadap kurangnya motivasi, etika, moral, dan responsivitas pegawai pemerintah.

96

4. Penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui rumah sakit daerah memiliki kendala-kendala utama yang secara umum disebabkan oleh etika pelayanan publik, persepsi publik dan kesamaan pemahaman, budaya dan karakteristik masyarakat daerah, serta penguasaan teknologi informasi dalam menciptakan hubungan dua arah secara baik antara pelayan publik dan publik yang dilayani.

5. Strategi dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada Dinas Pendidikan, yaitu dengan melalui pertama, pendekatan behavioris yang menekankan pada SDM birokrasi dan Kepemimpinannya, Perubahan pola pikir (mindset) dan sikap mental serta peningkatan kapasitas aparatur pelaksana, pemahaman dan penguasaan teknologi, sikap yang lebih akomodatif, ramah, sopan dan mampu mendorong masyarakat untuk lebih dekat dan berpartisipasi dalam layanan pendidikan; kedua, pendekatan institusional, yakni mengutamakan unsur organisasi dan pemenuhan sarana prasarana yang baik untuk menunjang pelaksanaan prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap tersebut. Memaksimalkan pengawasan eksternal seperti yang dilakukan oleh DPRD, Dewan Pendidikan dan Ombudsman. Ketiga, pendekatan sistem sosial politik, yaitu cara kerja dan metode yang dikembangkan dengan memperhatikan dan menekankan unsur-unsur sosio-politis dan budaya masyarakat setempat, termasuk peraturan dan kebijakan yang dibentuk sebagai acuan atau landasan dalam pelaksanaan ketiga prinsip tersebut.

6. Strategi untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan daya tanggap pada RSUD adalah dengan pengembangan Model Strategi Yang Berorientasi Pada Keterbukaan Informasi Dan Komunikasi Publik; model strategi berbasis Citizen's Charter.; Model Strategi Responsif Berbasis Teknologi Informasi.

## 5.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian iniekomendasi yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya perhatian khusus terhadap strategi yang ditawarkan dalam penelitian ini sehingga terbentuk interkoneksi yang baik terhadap perbaikan sistem pelayanan publik berdasarkan isu dan kendala yang dihadapi di masing-masing bidang pelayanan dan daerah;
2. Penyelesaian kendala penerapan prinsip good governance perlu dilakukan dengan melihat tingkat kepentingan masing-masing prinsip good governance, sehingga akan mempermudah dalam upaya penyediaan anggaran oleh setiap SKPD di Kalimantan Selatan.
3. Perlu adanya pembentukan tim kelompok kerja dalam mengawal pelaksanaan strategi melalui program dan kegiatan yang akan dilaksanakan.
4. Perlu adanya good will/political will yang tercipta bagi setiap pimpinan dan kepala daerah dalam upaya mewujudkan good governance terkait pelayanan publik.
5. Perlunya Penyusunan Peraturan Gubernur/ Peraturan Walikota/ Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan RSUD.
6. Perlu sikap kooperatif dari masyarakat dalam penerapan etika pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi
- Alamsyah. 2010. *Strategi Penguatan Good Governance dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal di Era Otonomi Daerah*. Jurnal DINAMIKA/Volume 3/No. 6.
- Ari Dwipayana dan Sutoro Eko (eds.).2003. "Membangun Good Governance di Desa". Yogyakarta: IRE Press.
- Asmawi, Rewansyah. 2010. "Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance". Jakarta : Yusaintanas Prima.
- Berger, J. et al, 2010, : Positive Effects of Negative Publkity, Pennsylvania :Marketing Science 29(5), pp. 815–827
- Bogdan, R. dan Taylor, S.J. 1993.Dasar - Dasar Penelitian Kualitatif. Diterjemahkan oleh A. Khozin Afandi.Surabaya: Usaha Nasional.
- Budi Wiyoto. 2005. Riset Evaluasi Kebijakan Publik Mitos Ketakutan Birokrasi Instrumen Strategik Good Governance. Malang.
- Desiana, A. 2014. Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance. Jurnal Manajemen Pemerintahan/Volume I/No. I.
- Dwipayana, A. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE (Institute for Research and Empowerment).
- Dwiyanto, A. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ernawan, W. 2015. Kajian Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Penguatan Penghormatan dan Perlindungan Hak Asasi Manusia, Jurnal Lex et Societatis, Vol.III/ No.6/ Juli/ 2015
- Gunawan, dkk. 2011. Pemberdayaan Keluarga Miskin Di Sekitar Industri Pertambangan. Jakarta: Puslitbang Kesejahteraan Sosial Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial bekerjasama dengan Kementerian Riset dan Teknologi.
- Handoko, T.H. 1987. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua.Yogyakarta: BPF.
- Harbani Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2014. *Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance*. Jurnal Borneo Administrator / Volume 10 / No. 1.
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Bateson. 1997. "Essentials of Service Marketing Florida": the Dryden Press.
- HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers

- Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan. 2007. *Mewujudkan Good Governance di Kalimantan Selatan (Kumpulan Pikiran Urang Banua)*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Islamy, M. Irfan. 2006. "Reformasi Birokrasi di Jawa Timur", dalam Priyatmoko Dirdjosuseno (editor), 2006. *Pembaharuan Pemerintahan Lokal*. Surabaya: Dewan Pakar Provinsi Jawa Timur.
- 70 Jeddawi, Murtir. 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Total Media
- 89 Jeremy Pope. 2003. *Strategi Memberantas Korupsi; Elemen Sistem Integritas Nasional*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- 10 Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2014. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- 25 Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor :044/U/2002 tentang Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah.
- 171 Kotler, 1995. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: AA Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.
- 1 Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- 1 Lalolo, Loina Krina P. 2003. "Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi". Jakarta: Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional .
- 12 Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta, LANRI.
- 79 Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- 16 Makhfudz, M. 2013. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- 115 Mowen, J. C. 1995. "Consumer Behavior 4 th edition". New Jersey:Prentice Hall.
- 1 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. 2015. *Map Kuning Catatan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. 2016. *Diskrimasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- P. Sibuea, Hotma. 2010. "Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik". Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 47 Pandji, Santosa. 2009. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- 100 Pantja, Jati., 2005. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 7 No. 1.
- Pasolong, Harbani. 2008. "Kepemimpinan Birokrasi". Bandung : Alfabeta.
- 25 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah/ Madrasah
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 28 Tahun 2010 tentang Penugasan Guru sebagai Kepala Sekolah/ Madrasah



- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan<sup>79</sup>
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan<sup>1</sup>
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin
- Perda Provinsi Kalimantan Selatan No. 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik<sup>1</sup>
- Permenpan-RB No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Reformasi Birokrasi 2015-2019
- Perpres No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Prakoso Bhairawa Putera. "Korupsi Di Daerah: Salah Jalan Penyelenggaraan Administrasi Daerah", dalam Jurnal Borneo Administrator (Media Pengembangan Paradigma dan Inovasi Sistem Administrasi Negara), Volume 8 Nomor 2, Halaman 139-253, 2012.
- Rahadian, A.H. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah STIAMI.<sup>6</sup>
- <sup>58</sup> Rasol, Syahrudin. 2003. "Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran dalam Perspektif UU NO. 17/2003 Tentang Keuangan Negara". Jakarta: PNRI.
- <sup>38</sup> Rasyid, M. Ryaas. 1997. "Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan". Jakarta: P.T Yarsif Watampone.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- <sup>16</sup> Rewansyah, Asmawi. 2010. Reformasi Birokrasi dalam rangka good governance. Jakarta: CV Yusa Intanah Prima.
- <sup>9</sup> Ridwan HR dan SF Marbun. 2001. Hukum Administrasi Negara". Jakarta: Rajawali press.
- Said, Moh. Mas'ud. 2006. "Reformasi Birokrasi dan Revitalisasi Budaya Lokal", dalam Priyatmoko Dirdjosuseno (editor), 2006. Pembaharuan Pemerintahan Lokal. Surabaya: Dewan Pakar Provinsi Jawa Timur.
- <sup>1</sup> Sedarmayanti.2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Sianipar.1999. Manajemen Jasa.Yogyakarta:Andi.
- Sibuea, Hotma P. 2010. Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik. Jakarta : Erlangga.
- Soesilo Zauhar. 2007.Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- <sup>58</sup> Sudrajat, T. 2010. Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. Jurnal Dinamika Hukum/ Volume. 9/ No.2.



44

Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . "Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik)". Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Sulistiyani, Ambar Teguh. 2011. Memahami Good Governance dalam prespektif Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gava Media.

Sulkan, Taufik Arbain, Aliansyah J (editor). 2007. Mewujudkan Good Governance di Kalimantan Selatan (Kumpulan Pikiran Urang Banua). Banjarmasin: Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan bekerjasama dengan Pustaka Banua.

12

Sumarto, Hetifah Sj. 2009. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance. Buku Obor.

Suyanto, Bagong. 2006. "Penataan Birokrasi dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Berbagai Daerah di Provinsi Jawa Timur", dalam Priyatmoko Dirdjosuseno (editor), 2006. Pembaharuan Pemerintahan Lokal. Surabaya: Dewan Pakar Provinsi Jawa Timur.

73

Zauhar, Soesilo. 2007. "Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi". Jakarta: PT. Bumi Aksara.

# Peran Birokrasi Dalam Pengembangan Daerah Guna Mewujudkan Good Governance di Kalimantan Selatan (Kajian Tentang Prinsip Transparansi, Partisipasi, dan Daya Tanggap Pada Dinas Pendidikan dan Rumah Saki

## ORIGINALITY REPORT

**47%**  
SIMILARITY INDEX

**47%**  
INTERNET SOURCES

**13%**  
PUBLICATIONS

**%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://rlj.ejournal.unri.ac.id">rlj.ejournal.unri.ac.id</a> Internet Source	<b>10%</b>
<b>2</b>	<a href="http://www.readbag.com">www.readbag.com</a> Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://www.ti.or.id">www.ti.or.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<b>1%</b>

9	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.dpr.go.id">www.dpr.go.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://thesis.ummy.ac.id">thesis.ummy.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://jurnal.dharmawangsa.ac.id">jurnal.dharmawangsa.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://bloggernyafitri.blogspot.com">bloggernyafitri.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://misjulie.blogspot.com">misjulie.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://www.politik.lipi.go.id">www.politik.lipi.go.id</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://www.kumham-jakarta.info">www.kumham-jakarta.info</a> Internet Source	<1 %

21	<a href="http://puslit.kemsos.go.id">puslit.kemsos.go.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://www.mediapendidikan.info">www.mediapendidikan.info</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://lintasgayo.com">lintasgayo.com</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://gravy.htmlblogspot.com/">http://gravy.htmlblogspot.com/</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://online-journal.unja.ac.id">online-journal.unja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://myunusabbas.wordpress.com">myunusabbas.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://hukum.unsrat.ac.id">hukum.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://jod-fisipunbara.blogspot.com">jod-fisipunbara.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %

33	<a href="http://simpuh.kemenag.go.id">simpuh.kemenag.go.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="http://adeliamukaromah.blogspot.com">adeliamukaromah.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://argamakmursd.blogspot.com">argamakmursd.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://blog.binadarma.ac.id">blog.binadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://faadhilasari.blogspot.com">faadhilasari.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://aminuryzal.blogspot.com">aminuryzal.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://repository.upy.ac.id">repository.upy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://journal.unpad.ac.id">journal.unpad.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://repository.upnjatim.ac.id">repository.upnjatim.ac.id</a> Internet Source	<1 %

45	<a href="http://ekonomiakuntansiid.blogspot.co.id">ekonomiakuntansiid.blogspot.co.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://fr.slideshare.net">fr.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://ppidutama.kalselprov.go.id">ppidutama.kalselprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://repository.ump.ac.id">repository.ump.ac.id</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://itjen.pertanian.go.id">itjen.pertanian.go.id</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://www.hasnurcentre.org">www.hasnurcentre.org</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://ejournal.insuriponorogo.ac.id">ejournal.insuriponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://kelaspkn.blogspot.com">kelaspkn.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="http://balitbangda.kalselprov.go.id">balitbangda.kalselprov.go.id</a> Internet Source	<1 %

57	<a href="http://stutzartists.org">stutzartists.org</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://elib.unikom.ac.id">elib.unikom.ac.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="http://inspirasi.bpsdm.jabarprov.go.id">inspirasi.bpsdm.jabarprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://staffnew.uny.ac.id">staffnew.uny.ac.id</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://jdih.bpk.go.id">jdih.bpk.go.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://banyubiru3prast.wordpress.com">banyubiru3prast.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://luthviellahberkata.blogspot.com">luthviellahberkata.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="http://bptpkalsel-ppid.pertanian.go.id">bptpkalsel-ppid.pertanian.go.id</a> Internet Source	<1 %
66	<a href="http://www.beritasumbawa.net">www.beritasumbawa.net</a> Internet Source	<1 %
67	<a href="http://puslitjaknov.org">puslitjaknov.org</a> Internet Source	<1 %
68	ARIF WIDI FATONI. "PENYELESAIAN SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK	<1 %

MELALUI AJUDIKASI DALAM UNDANG-  
UNDANG NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG  
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK", Jurnal Ius  
Constituendum, 2019

Publication

69

[johannessimatupang.wordpress.com](http://johannessimatupang.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

70

[lib.unnes.ac.id](http://lib.unnes.ac.id)

Internet Source

<1 %

71

[bbkpsoetta.com](http://bbkpsoetta.com)

Internet Source

<1 %

72

[sedaobagann.blogspot.com](http://sedaobagann.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

73

[pt.scribd.com](http://pt.scribd.com)

Internet Source

<1 %

74

[soegitounipa.wordpress.com](http://soegitounipa.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

75

[www.cakaplah.com](http://www.cakaplah.com)

Internet Source

<1 %

76

[jurnal.fisip.unila.ac.id](http://jurnal.fisip.unila.ac.id)

Internet Source

<1 %

77

[lontar.ui.ac.id](http://lontar.ui.ac.id)

Internet Source

<1 %

78

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

<1 %



79	<a href="http://www.docstoc.com">www.docstoc.com</a> Internet Source	<1 %
80	<a href="http://www.jogloabang.com">www.jogloabang.com</a> Internet Source	<1 %
81	<a href="http://www.kinerja.or.id">www.kinerja.or.id</a> Internet Source	<1 %
82	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="http://denmohsaleh.blogspot.com">denmohsaleh.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://himia.umj.ac.id">himia.umj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
86	<a href="http://repository.iainkediri.ac.id">repository.iainkediri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
87	Iman Muazansyah. "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA (WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIDINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN", Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2018 Publication	<1 %
88	<a href="http://dou-dena.blogspot.com">dou-dena.blogspot.com</a> Internet Source	

<1 %

89

[lib.ibs.ac.id](http://lib.ibs.ac.id)

Internet Source

<1 %

90

[rsudrsoetomo.jatimprov.go.id](http://rsudrsoetomo.jatimprov.go.id)

Internet Source

<1 %

91

[www.ayooaha.com](http://www.ayooaha.com)

Internet Source

<1 %

92

[docshare.tips](http://docshare.tips)

Internet Source

<1 %

93

[mafiadoc.com](http://mafiadoc.com)

Internet Source

<1 %

94

[nurhibatullah.blogspot.co.id](http://nurhibatullah.blogspot.co.id)

Internet Source

<1 %

95

[acch.kpk.go.id](http://acch.kpk.go.id)

Internet Source

<1 %

96

[edoc.pub](http://edoc.pub)

Internet Source

<1 %

97

[ppjp.ulm.ac.id](http://ppjp.ulm.ac.id)

Internet Source

<1 %

98

[skripsinesia.blogspot.com](http://skripsinesia.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

99

[www.adeheryana.weblog.esaunggul.ac.id](http://www.adeheryana.weblog.esaunggul.ac.id)

Internet Source

<1 %

100	<a href="http://www.partaidamaisejahtera.org">www.partaidamaisejahtera.org</a> Internet Source	<1 %
101	Pratomo Aji Krisnugrahanto, Denny Zulkaidi. "Strategi Terintegrasi untuk Pengelolaan Kawasan Cagar Budaya di Kota Surakarta", KALPATARU, 2020 Publication	<1 %
102	<a href="http://anzdoc.com">anzdoc.com</a> Internet Source	<1 %
103	<a href="http://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
104	<a href="http://untungsutikno.wordpress.com">untungsutikno.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
105	<a href="http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id">ejournal.an.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
106	<a href="http://journal.umpo.ac.id">journal.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
107	<a href="http://m.facebook.com">m.facebook.com</a> Internet Source	<1 %
108	<a href="http://pn-jepara.go.id">pn-jepara.go.id</a> Internet Source	<1 %
109	Priyo Katon Prasetyo, Rosye Villanova Christine, Sudibyanung Sudibyanung. "Implementasi Asas Keterbukaan pada Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk	<1 %

# Kepentingan Umum: Antara Harapan dan Kenyataan", BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanian, 2020

Publication

---

110	<a href="http://journal.unair.ac.id">journal.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
111	<a href="http://beasiswaindo.com">beasiswaindo.com</a> Internet Source	<1 %
112	<a href="http://berita2.com">berita2.com</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="http://gerakaceh.or.id">gerakaceh.or.id</a> Internet Source	<1 %
114	<a href="http://library.uwp.ac.id">library.uwp.ac.id</a> Internet Source	<1 %
115	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	<1 %
116	<a href="http://www.yipd.or.id">www.yipd.or.id</a> Internet Source	<1 %
117	<a href="http://aldinaonboa.wordpress.com">aldinaonboa.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
118	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
119	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

120	<a href="http://riset.ulm.ac.id">riset.ulm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
121	<a href="http://web.stiebankbpdjateng.ac.id">web.stiebankbpdjateng.ac.id</a> Internet Source	<1 %
122	Abdul Syaban, Nerlin Nerlin. "KINERJA GURU PKN YANG BERSERTIFIKAT DALAM PELAKSANAAN TUGAS PEMBELAJARAN (STUDI PADA SMK NEGERI 4 KENDARI)", SELAMI IPS, 2020 Publication	<1 %
123	Nasrullah Nasrullah, Tawakkal Tawakkal, Nuristiqamah Nuristiqamah. "PENERAPAN UNDANG-UNDANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LUWU TIMUR", Nusantara - Journal of Information and Library Studies, 2020 Publication	<1 %
124	<a href="http://docslide.us">docslide.us</a> Internet Source	<1 %
125	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
126	<a href="http://henitaa.wordpress.com">henitaa.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
127	<a href="http://journals.ums.ac.id">journals.ums.ac.id</a> Internet Source	<1 %

128	<a href="http://jurnal.fkip.unila.ac.id">jurnal.fkip.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
129	<a href="http://maluku.kemenag.go.id">maluku.kemenag.go.id</a> Internet Source	<1 %
130	<a href="http://www.powershow.com">www.powershow.com</a> Internet Source	<1 %
131	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
132	<a href="http://dmsppid.bantenprov.go.id">dmsppid.bantenprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
133	<a href="http://ejournal.unsri.ac.id">ejournal.unsri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
134	<a href="http://erwin2h.wordpress.com">erwin2h.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
135	<a href="http://ikhsan01.blogspot.com">ikhsan01.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
136	<a href="http://print-tugas.blogspot.com">print-tugas.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
137	<a href="http://rajatrepik.com">rajatrepik.com</a> Internet Source	<1 %
138	<a href="http://www.stiepertiba.ac.id">www.stiepertiba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
139	Arif Mulyono. "PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA DI DAERAH", JKMP	<1 %

(Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik),  
2015

Publication

---

140	<a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
141	<a href="http://agussubagyo1978.wordpress.com">agussubagyo1978.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
142	<a href="http://file.upi.edu">file.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
143	<a href="http://forumgurunusantara.blogspot.com">forumgurunusantara.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
144	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Internet Source	<1 %
145	<a href="http://pemerintah.net">pemerintah.net</a> Internet Source	<1 %
146	<a href="http://www.bappedajakarta.go.id">www.bappedajakarta.go.id</a> Internet Source	<1 %
147	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
148	<a href="http://yugohyu.blogspot.com">yugohyu.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
149	Aloi Kamarasyid. "Peranan Kepemimpinan dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Instansi Pemerintahan Daerah", MAWA'IZH: JURNAL DAKWAH DAN	<1 %

# PENGEMBANGAN SOSIAL KEMANUSIAAN, 2019

Publication

- 
- |     |   |      |
|-----|---|------|
| 150 | Badar Agung Nugroho. "Keterbukaan Informasi Publik - Center (KIP-Center) User Requirement", Jurnal Penelitian Komunikasi, 2012<br>Publication   | <1 % |
| 151 | Tri Anggraini. "Analisis Kinerja Birokrasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus: Relokasi Pasar Rakyat oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Pengelolaan Pasar Tahun 2016)", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2020<br>Publication | <1 % |
| 152 | <a href="http://akangkuswandi.blogspot.com">akangkuswandi.blogspot.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 153 | <a href="http://anchor.fm">anchor.fm</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 154 | <a href="http://bali.kemenag.go.id">bali.kemenag.go.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 155 | <a href="http://bappeda.bantenprov.go.id">bappeda.bantenprov.go.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 156 | <a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
-



157	<a href="http://eprints.stainkudus.ac.id">eprints.stainkudus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
158	<a href="http://eprints.ulm.ac.id">eprints.ulm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
159	<a href="http://indonesiadiaspora.com">indonesiadiaspora.com</a> Internet Source	<1 %
160	<a href="http://indonesiamengglobal.com">indonesiamengglobal.com</a> Internet Source	<1 %
161	<a href="http://jurnal.stai-yaptip.ac.id">jurnal.stai-yaptip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
162	<a href="http://jurnal.stikesnh.ac.id">jurnal.stikesnh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
163	<a href="http://komisiinformasi.riau.go.id">komisiinformasi.riau.go.id</a> Internet Source	<1 %
164	<a href="http://manajemenrumahsakit.net">manajemenrumahsakit.net</a> Internet Source	<1 %
165	<a href="http://patahkekeringan.blogspot.com">patahkekeringan.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
166	<a href="http://pgrijabar.or.id">pgrijabar.or.id</a> Internet Source	<1 %
167	<a href="http://ppid.lan.go.id">ppid.lan.go.id</a> Internet Source	<1 %
168	<a href="http://ppj.uniska-bjm.ac.id">ppj.uniska-bjm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

169	<a href="http://puslit.dpr.go.id">puslit.dpr.go.id</a> Internet Source	<1 %
170	<a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
171	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
172	<a href="http://ubl.ac.id">ubl.ac.id</a> Internet Source	<1 %
173	<a href="http://www.balitbangham.go.id">www.balitbangham.go.id</a> Internet Source	<1 %
174	<a href="http://www.bphn.go.id">www.bphn.go.id</a> Internet Source	<1 %
175	<a href="http://www.dprdnganjukkab.go.id">www.dprdnganjukkab.go.id</a> Internet Source	<1 %
176	<a href="http://www.fisip.unsoed.ac.id">www.fisip.unsoed.ac.id</a> Internet Source	<1 %
177	<a href="http://www.logica.or.id">www.logica.or.id</a> Internet Source	<1 %
178	<a href="http://www.ortax.org">www.ortax.org</a> Internet Source	<1 %
179	Irsyad Ardy Haryanto, Heni Pridia Rukmini Sari. "Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI	<1 %

# (Persero)", Destinesia : Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata, 2020

Publication

---

180	<a href="http://arifrohman-social-worker.blogspot.com">arifrohman-social-worker.blogspot.com</a>	<1 %
181	<a href="http://icjr.or.id">icjr.or.id</a>	<1 %
182	<a href="http://jakarta.litbang.pertanian.go.id">jakarta.litbang.pertanian.go.id</a>	<1 %
183	<a href="http://moam.info">moam.info</a>	<1 %
184	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a>	<1 %
185	<a href="http://sysindate.blogspot.com">sysindate.blogspot.com</a>	<1 %

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 3 words

Exclude bibliography  On