

---

## **Pradigma Baru Pelayanan Publik Indonesia Dari Old Public Administration Menuju New Public Service**

### ***The New Pradigma of Indonesian Public Service From Old Public Administration to New Public Service***

**Adetya Iskandar, Patricia Sinurat, Elsa Susanna Fitri Tanjung, Adrilla Yolanda Samosir, Jonathan Siagian, Ryan Fernando Sitinjak & Julia Ivana**

Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan, Indonesia

Diterima: 28 Mei 2021; Direview: 06 Juni 2021; Disetujui: 05 Februari 2023

\*Corresponding Email: [elsasusannafitri2018@gmail.com](mailto:elsasusannafitri2018@gmail.com)

---

#### **Abstrak**

Permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan, seperti kurang responsive, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Adapun masalah yang akan penulis kaji adalah mengenai konsep implementasi pelayanan publik yang bergeser dari paradigma lama yang dikenal dengan istilah Old Public Administration ke arah paradigma baru yang dikenal dengan New Public Service. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah pergeseran paradigma tersebut menemukan sebuah perubahan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam berbagai bentuk atau aspek pelayanan publik di Indonesia. Adapun metode penelitian kajian pustaka atau studi kepustakaan yaitu berisi teori-teori yang relevan dengan masalah – masalah penelitian. Dalam hal ini pelayanan publik yang dimaksud harus bisa membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara dimana harus mengedepankan prinsip-prinsip good governance dimana pelayanan publik dibangun berdasar nilai-nilai bersama dengan menumbuhkan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; *Old Public Administration*; *New Public Service*

#### **Abstract**

*The main problem of public services today is related to improving the quality of the service itself. In terms of its implementation pattern, public services in Indonesia still have various weaknesses, such as being less responsive, less informative, less accessible, less coordinated, bureaucratic, less willing to listen to complaints / suggestions / aspirations of the public, and inefficiency. The problem that the writer will study is regarding the concept of public service implementation that has shifted from the old paradigm known as the Old Public Administration to a new paradigm known as the New Public Service. The purpose of this research is to see whether the paradigm shift finds a change in the implementation of public services in various forms or aspects of public service in Indonesia. The research methods of literature review or literature study contain theoretical theories that are relevant to research problems. In this case the public service in question must be able to build trust and collaboration with citizens, which must prioritize the principles of good governance, where public services are built on shared values by fostering trust and collaboration with citizens.*

**Keywords:** *Public Service*; *Old Public Administration*; *New Public Service*

---



## PENDAHULUAN

KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya Pelayanan, produk Pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Kemudian, standar tersebut kemudian dikembangkan dengan tujuan untuk melengkapi standar pelayanan sebelumnya, yakni ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan intern, pengawasan extern, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan. (Mulyawan, 2016)

Dalam penyusunan standar pelayanan publik juga harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat, dengan dilakukannya syarat diatas maka harapannya adalah tercipta sebuah pelayanan publik yang diharapkan masyarakat Indoensia. Sejalan dengan hal tesebut, paradigma dalam pelayanan publik di Indonesia juga kerap kali mengalami perubahan. Mulai dari paradigma pelayanan publik yang dikenal dengan Old Public Administration (OPA). Paradigma ini adalah sebuah paradigma yang dikotomi oleh politik-administrasi yang mencoba menawarkan gagasan pemisahan politik-administrasi. Paradigma OPA ini juga tidak bisa dilepaskan dari sebuah pikiran manusia yang rasional, dan OPA adalah sebuah teori pilihan publik yang melekat dan bersal dari filsafat manusia ekonomi.

Adapun karakteristik dari paradigma tersebut adalah fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah. Kemudian, kebijakan publik dan administrasi negara dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik (on a single), kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik, administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan; mereka hanya bertanggung-jawab mengimplementasikan kebijakan publik, pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung-jawab kepada pejabat politik (elected officials) dan dengan diskresi terbatas, administrator bertanggung-jawab kepada pimpinan pejabat politik (elected political leaders) yang telah terpilih secara demokratis, program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pimpinan organisasi, nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas, organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dibatasi, serta peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgetting. (Jaya, 2021)

Namun, pada kenyataanya jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan, seperti kurang responsive, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Sementara jika dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparat yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup.

Karena masalah tersebut lah lahir sebuah paradigma baru yang dikenal dengan istilah New Public Servis yang memiliki beberapa prinsip dalam pelaksanaannya, seperti harus melayani warga negara dan bukan customer, mengutamakan kepentingan publik, menganggap kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan, berpikir strategis dan bertindak

demokratis, melayani ketimbang mengarahkan, dan menghargai manusia dan bukan sekedar produktivitas (Nurdin, 2019)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian terhadap paradigma baru pelayanan publik Indonesia dari Old Public Administration menuju New Public Service. Adapun masalah yang akan penulis kaji adalah mengenai konsep implementasi pelayanan publik yang bergeser dari paradigma lama yang dikenal dengan istilah *Old Public Administration* ke arah paradigma baru yang dikenal dengan New Public Service. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah pergeseran paradigma tersebut menemukan sebuah perubahan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam berbagai bentuk atau aspek pelayanan publik di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kajian pustaka atau studi kepustakaan yaitu berisi teori-teori yang relevan dengan masalah – masalah penelitian. Adapun masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui “Paradigma Baru Pelayanan Publik Indonesia dari Old Public Administration menuju New Public Service”. Pada bagian ini dilakukan pengkajian mengenai konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur yang tersedia, terutama dari artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah dan buku. (Sukardi, 2013). Kajian pustaka berfungsi untuk membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian. Kajian pustaka atau studi pustaka merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Sehingga dengan menggunakan metode penelitian kajian pustaka atau studi pustaka ini penulis dapat dengan mudah menyelesaikan masalah yang hendak diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pradigma Pelayanan Publik Indonesia**

Pelayanan publik selalu berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu dalam memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki kepentingan dan tujuan yang beraneka ragam. Maka institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka hal yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pergeseran paradigma pada pengelolaan pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik merupakan titik terang dalam melahirkan format pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip dan standar sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Nurdin, 2019). Maka pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang meningkatkan kegiatan ekonomi.

Teori dalam administrasi publik dapat dilacak dari perkembangan paradigma ilmu administrasi negara itu sendiri. Pada prinsipnya paradigma adalah cara pandang sekelompok orang atau pakar dalam melihat dan menganalisis fenomena sosial yang berkembang di tengah masyarakat. Paradigma juga digunakan sebagai landasan filosofis dan ideologis dalam menelaah dan mengkritisi isu-isu sosial. Paradigma seringkali dikonotasikan sebagai perspektif atau paham oleh sebagian orang.



Terjadinya pergeseran dari paradigma satu ke paradigma lain apabila sepanjang karya-karya yang dihasilkan yang berakumulasi pada dukungan terhadap paradigma apabila di suatu masa ditemukan karya-karya yang membuahkan penyimpangan yang tidak dapat dijelaskan dengan paradigma yang ada, maka kondisi inilah disebut anomalies. Kondisi yang membuat orang tidak lagi percaya pada paradigma yang ada dan berusaha membangun paradigma baru. Ketika orang mulai tidak percaya dengan paradigma lama, dan berusaha menemukan/membangun dan beralih ke paradigma baru, maka kondisi inilah yang oleh (Khun, 1993) disebut sebagai "Revolusi Sains". Setelah revolusi orang akan menemukan paradigma baru dengan dukungan teori-teori baru, maka ilmu yang bersangkutan kembali ke kondisi norma.

Menurut G.Shabbir Cheema terdapat empat fase administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik, yaitu: 1) Traditional public administration, yang berorientasi pada hirarki, kontinuitas, ketidakberpihakan, standardisasi, legal- rational, otoritas, dan profesionalitas; 2) Public Management, yang memusatkan perhatian pada penerapan prinsip-prinsip manajemen termasuk pemakaian sumberdaya, efektivitas, orientasi pada pelanggan, orientasi pada kekuatan pasar, dan lebih sensitive terhadap perkembangan publik; 3) New Public Management, yang diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, out-sourcing, dan contracting out, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis kinerja; 4). Governance, yaitu suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara pemerintah, masyarakat dan swasta.(Ahmad, 2012).

### **Old Public Administration**

Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif *Old Public Administration*. Gagasan pertama mengenai pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Administrasi publik diawasi oleh dan bertanggungjawab kepada pejabat politik yang dipilih. Gagasan kedua membicarakan bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis.

Selama masa berlakunya perspektif old public administration ini, terdapat dua pandangan utama yang lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Simon yang tertuang dalam karya klasiknya "*administrative behavior*". Simon mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalannya secara efektif (Taufiqurokhman, 2018)

Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia adalah rasionalitasnya, namun Simon mengungkapkan bahwa dalam organisasi manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisien bagi organisasi. Dengan pandangan ini akhirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhardt & Denhardt bahwa "*for what Simon called 'administrative man, the most rational behavior is that which moves an organization efficiently toward its objective'*"(Denhardt, 2003)

### **New Public Service**

Paradigma baru dalam administrasi publik yaitu New Public Service (NPS) oleh J.V. Deenhardt dan R.B. Denhart. Prinsip utama NPS yaitu peran utama dari administrasi publik adalah memfasilitasi masyarakat untuk mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan mereka dari

mencoba untuk mengendalikan atau mengarahkan mereka.(Ulum, 2018.) Maka sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Menurut mereka hal ini karena (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) pertama nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama/pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Kedua nilai-nilai tersebut diugemi dan memberi energi kepada pegawai pemerintah/pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggungjawab. Oleh karenanya, pegawai pemerintah harus senantiasa melakukan rekoneksi dan membangun jaringan-hubungan yang erat dan dinamis dengan masyarakat atau warganya.

Pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat oleh karena itu administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*. Warga negara ditempatkan di depan, dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas. Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) tapi juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama menggapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik dari *Old Public Administration* menuju *New Public Service* dikarenakan kritik yang ditujukan terhadap *Old Public Administration* lamban, tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat, penggunaan sumber daya publik yang sia-sia akibat hanya berfokus kepada proses dan prosedur dibandingkan kepada hasil, sehingga muncul pandangan negatif dari masyarakat yang menganggap Administrasi Publik sebagai beban besar para pembayar pajak. *Old Public Administration* juga dilihat dalam kaitannya dengan Peningkatan intensitas dianggap memiliki resiko yang pada akhirnya akan menyebabkan intervensi negara yang akan menyentuh semua aspek kehidupan masyarakat dan pada akhirnya menyebabkan biaya penyelenggaraan birokrasi menjadi sangat mahal. Oleh karena itu diperlukanlah paradigma baru dalam pelayanan publik menuju *New Public Service*.

Namun pendekatan *New Public Service* ini juga tidak lepas dari beberapa kelemahan. Diantaranya NPS menuntut partisipasi aktif masyarakat yang tidak hanya sebagai obyek atau tujuan layanan tetapi juga sebagai warga negara yang terlibat aktif dalam proses untuk mencapai tujuan bersama, jika pendekatan ini tidak didukung pengetahuan dan distribusi informasi yang baik oleh setiap elemen masyarakat maka proses akan kembali pada pendekatan *Old Public Administration* proses menjadi mahal dan lambat karena banyak pihak terlibat dan proses yang harus dilalui. (Alamsyah, 2016). Oleh karena itu terjadi perkembangan paradigma Pelayanan Publik dari *Old Public Administration* menuju *New Public Service*.

Perspektif *new public service* membawa angin perubahan dalam administrasi publik. Perubahan ini pada dasarnya menyangkut perubahan dalam cara memandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang apa yang dimaksud dengan kepentingan masyarakat, perubahan dalam cara bagaimana kepentingan tersebut diselenggarakan, dan perubahan dalam bagaimana administrator publik menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik. Perspektif ini mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan. Perspektif ini membawa upaya demokratisasi administrasi publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator publik sekaligus



sebagai fasilitator bagi perumusan kepentingan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Perspektif ini juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan, termasuk daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif new public service, yang merupakan perspektif baru dalam administrasi public (Nurdin, 2019).

Menurut Denhardt dan Denhardt terdapat tujuh inti NPS yaitu: 1) Melayani warga, bukan pelanggan. Artinya, organisasi publik harus menaruh perhatian pada membangun kepercayaan dan hubungan antar warga dengan meningkatkan kolaborasi untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan public; 2) Mengupayakan kepentingan umum. Manajer publik harus berkontribusi untuk membangun rasa kepentingan publik secara kolektif melalui kepentingan dan tanggung jawab bersama dengan semua pemangku kepentingan; 3) Hargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan. Penting bagi manajer publik untuk menyeimbangkan pemahaman mereka tentang memberikan kontribusi yang berarti bagi masyarakat dan bertindak sebagai manajer kewirausahaan yang terlibat dengan inovasi dan upaya untuk membuat terobosan dalam organisasi public; 4) Berpikir strategis, bertindak demokratis. Pencapaian kebijakan publik harus melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif; 5) Sadarilah bahwa akuntabilitas tidak sederhana: Manajer publik harus menyeimbangkan perhatian mereka antara kepentingan pasar dan fokus pada undang-undang dan hukum konstitusional, nilai-nilai komunitas, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara; 6) Sajikan daripada disetir. Manajer publik harus menekankan berbasis nilai kepemimpinan untuk membantu warga negara dalam mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama mereka daripada mencoba untuk mengontrol atau mengarahkan masyarakat sesuai dengan arahan mereka sendiri; 7) Hargai orang, bukan hanya produktivitas. Organisasi publik akan berjalan dengan baik jika kita fokus pada proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang dilandasi rasa hormat kepada semua orang tanpa diskriminasi (Wicaksono, 2019).

Namun pendekatan *New Public Service* ini juga tidak lepas dari beberapa kelemahan. Diantaranya NPS menuntut partisipasi aktif masyarakat yang tidak hanya sebagai obyek atau tujuan layanan tetapi juga sebagai warga negara yang terlibat aktif dalam proses untuk mencapai tujuan bersama, jika pendekatan ini tidak didukung pengetahuan dan distribusi informasi yang baik oleh setiap elemen masyarakat maka proses akan kembali pada pendekatan *Old Public Administration* proses menjadi mahal dan lambat karena banyak pihak terlibat dan proses yang harus dilalui.

Tabel 1. Perbandingan Karakteristik OPA dan NPS

| Karakteristik                                   | OPA  | NPS  |
|---|--|--|
| Dipengaruhi Teori                               | Klasik & neo Klasik  | Contingency  |
| Tujuan  | Pelayanan masyarakat   | Pemenuhan kebutuhan warga negara                                   |
| Struktur Organisasi                             | Mekanis, rasional, birokrasi   | Organik-dinamik  |
| Peran Pemerintah Birokrasi                      | Predominant role   | Decisve role   |
| Aparatur Negara                                 | Sangat "publik" digerakan aturan birokrasi = penyelenggara pelayanan | Berdasarkan nilai-nilai demokrasi, pro rakyat birokrasi = melayani |
| Nilai-nilai Sasaran Kebijakan Inovasi Orientasi | Abdi negara  | Fasilitator, Negosiator, pelayan warga negara                      |
| Sistem Manajemen Pengaruh Politik               | Etik adminitrasi publik Masyarakat = client                          | Etik demokrasi dan partisipasi Waraga negara (citizen)             |
|   | Top-down   | Bottom-Up  |
|   | Kurang Inovatif  | Inovatif   |
|   | Kesejahteraan Efektivitas  | Kesejahteraan Keadilan, dan Pemerataan                             |
|   | Tertutup   | Terbuka  |
|   | Membatasi hubungannya dengan politik                                 | Politik sebagai bagian untuk mencapai pelayanan secara demokarasi  |



Di dalam pradigma baru Pelayanan publik terdapat prinsip utama yang dijalankan dimana sebagai berikut : 1)Memandang masyarakat dari segi sebagai warga negara tidak lagi sebagai pelanggan ; 2)Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kepentingan public ; 3)Pelayanan public mengedepankan nilai kewaranegearaan ; 4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara strategis, serta demokratis dengan melibatkan warga negara ; 5) Mengedepankan prinsip akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban terhadap kinerja, etika, prinsip demokrasi serta kepentingan publik. ; 6) Pemerintah/Birokrasi berprinsip melayani daripada mengarahkan masyarakat dalam pelayanan public. ; 7) Mengedepankan nilai luhur mayarakat dimana pelayanan publik diselenggarakan atas nilai-nilai kejujuran, kebersamaan, responsivitas, kesetaraan dan sebagainya.

Terjadinya perubahan pradigma pelayanan publik Indonesia dari Old Public Administration menjadi New Public Service ialah untuk memperbaiki kualitas dan sistem pelayanan publik. Dimana pradigma lama pelayanan public fokus pelayanan public secara langsung hanya melalai lembaga pemerintahan dimana orientasi kepuasan dan penilaian hanya diukur melalai pejabat birokrasi belaka sedangkan dalam pradigma baru pelayanan public fokus pelayanan publik melibatkan berbagai elemen masyarkat sehingga terjadi koolaborasi dan inovasi yang beorintasi pada hasil dan tidak lagi hanya berdasarkan birokrasi belaka.

Pradigma baru pelayanan publik mengedapankan warga negara dari segi apa yang paling dibutuhkan mereka dalam perihal pelayanan publik. Warga negara dalam hal ini tidak lagi dianggap sebagai pelanggan ataupun masyarakat belaka namun warga negara dalam hal ini dianggap sebagai sesuatu hal dasar dan sangat penting bagi kepuasan pelayanan publik. Kepuasan warga negara dalam hal ini merupakan kewajiban birokrasi sebagai penyelenggaran pelayanan publik.

Pradigma Baru pelayanan public telah mengedepankan prinsip *good governance* dimana tidak hanya melibatkan pemerintah tapi juga melibatkan warga negara dalam penyelenggaran pelayanan publiknya. Penyelenggaran pelayanan publik berdasarkan *good governance* mengedepankan prinsip efisien, responsive dan transparan.(Irawan, 2015) : 1) Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu yang singkat. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan tidak membutuhkan biaya, waktu singkat, dan tidak banyak membuang tenaga (energy);2)Responsive dalam hal pelayanan public bertujuan memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan, Oleh karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan harapan warga tersebut. ; 3) Transparan dimana pelayanan public dapat memberikan akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diperlukan bagi warga negara. Pelayanan public yang transparan bertujuan memberikan pelayanan kepada warga negara agar terhindar dari praktik-praktik KKN baik yang dilakukan birokrasi maupun bagi para penerima layanan(Sellang, 2019).

## SIMPULAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lngkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat



maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pradigma baru pelayanan public dinyatakan bahwa tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan komunitas. Dalam hal ini pelayanan public yang dimaksud harus bisa membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara dimana harus mengedepankan prinsip-prinsip good governance dimana pelayanan publik dibangun berdasar nilai-nilai bersama dengan menumbuhkan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.

Pergeseran paradigma Pelayanan Publik yang baru harus mengedepankan prinsip-prinsip good governance dari mulai transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsif, demokratis, efektif-efisien dan perlindungan hukum terhadap hak-hak asasi manusia. Dimana dalam hal ini negara harus selalu responsif terhadap berbagai nilai dan kepentingan yang ada serta mengedepankan prinsip keterbukaan dan tanggung jawab kepada masyarakat. Pradigma baru pelayanan public melibatkan warga dan stakeholders dalam penyelenggaraan pelayanan public yang mana warga negara bersama-sama dengan penyelenggara pelayanan menyepakati keseluruhan aspek pelayanan publik yang penting seperti : prosedur, biaya, waktu pelayanan, dan indikator kualitas pelayanan. Dalam hal ini diketahui bahwa Pradigma Pelayanan Publik yang baru mengedepankan Prinsip Demokrasi dimana Partipasi masyarakat dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan public.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration ( OPA ), New Public Management ( NPM ) hingga New Public Service ( NPS ) Abstrak. 1(2), 1-25.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). Jurnal Publik Profetik, 04(2), 172-199.
- Amy Y.S Rahayu., Juwono., V., & Rahmayanti., K. P. (2020). Pelayanan Publik Dan E-Government (Y. S. Hartati (ed.); 1st ed.). Rajagrafindo Persada.
- Denhardt, D. J. V. and R. B. (2003). The New Public Service: Serving, not Steering.. M.E. Shape,.
- Imanuel Jaya. (2021). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.37304/jispar.v3i1.371>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. Jurnal Paradigma, 4(3), 200-209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Khun, T. (1993). Peran Paradigma Dalam Revolusi Sains. Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi Dan Pelayanan Publik (W. Gunawan (ed.); 1st ed.). UNPAD PRESS.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Jurnal Ilmiah Pranata Edu, 1(1), 01-13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Sellang, K. (2019). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. Akmen, February, 1-229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Sukardi. (2013). Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. PT Bumi Aksara.
- Taufiqurokhman, & Satsipi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Umj Press 2018, 266.
- Ulum, M. C. (n.d.). Public Service Tinjauan Teoritis da Isu-isu Strategis Pelayanan Publik. UB Press.
- Wicaksono, K. W. (2019). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 2(1), 24. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i1.20190>