

SUBANG ALTERNATIF: PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DI KABUPATEN SUBANG

Oleh :

Hadi Nugroho

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

email : masning17@gmail.com

ABSTRAK

Sebagian berpendapat, aparatur negara yang cap santai, belum mencerminkan birokrat yang profesional, ditandai dengan masih belum optimalnya kinerja pelayanan publik dan perilaku negatif para pemegang amanah dalam berbagai bentuk kewenangan, apalagi dikaitkan dengan perkembangan lingkungan yang semakin kompleks. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin cepat menjadikan besar sebuah kebutuhan yang pasti dan tidak boleh ditunda-tunda. Kualitas aparatur pemerintah mendapat sorotan yang tajam, namun mereka tidak menyadari seperti halnya dianggap suatu hal yang biasa-biasa dan tidak diperhatikan oleh warganya. Kondisi ini lebih parah lagi manakala aparatur negara tidak memiliki empati. Hal ini bisa diilustrasikan untuk apa saya yang cape-cape kerja sedangkan mereka tinggal merasakan menikmati enaknya. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kabupaten Subang karena daerah ini pernah terjerat kasus hukum. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan memaknai eksistensi aparatur pemerintah dengan sumber melalui data primer dan sekunder. Aparatur pemerintah sudah mendapatkan segalanya baik hak dan kewajibannya yang telah diamanatkan dalam undang-undang dan aturan kepegawaian sehingga hanya tinggal menjalankan saja roda pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Baik buruk aparatur akan terlihat pada saat proses pemberian pelayanan berjalan sudah sesuai dengan ketentuan sehingga warga masyarakat merasa menerima dan puas akan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas aparatur, pelayanan public, pemerintah daerah

ABSTRACK

Some are of the opinion that the state apparatus that is relaxed, does not yet reflect professional bureaucrats, is characterized by the still not optimal performance of public services and negative behaviors of trust holders in various forms of authority, let alone related to increasingly complex environmental developments. The demands of the community for faster services make a great need that is certain and should not be delayed. The quality of the government apparatus received a sharp spotlight, but they did not realize it seemed to be considered an ordinary matter and was not considered by its citizens. This condition is even worse when the state apparatus does not have empathy. This can be illustrated for what I am tired of working while they just feel good. The location of this research was conducted in the Subang Local Government because this area had been ensnared in a legal case. Data analysis in this study uses

descriptive techniques with the aim to understand and interpret the existence of government officials with sources through primary and secondary data. The government employees has got everything both the rights and obligations that have been mandated in the law and the rules of staffing so that all that remains is to run the wheels of government in accordance with their main duties and functions. Good or bad the government employees will be seen when the process of providing services is in accordance with the provisions so that citizens feel accepted and satisfied with the services provided.

Keywords: Apparatus quality, public service, local government

PENDAHULUAN

Banyak dilakukan penelitian tentang pelayanan public. Undang-undang harus ditegakkan, dan kita harus memiliki keberanian untuk tidak menegakan jika akan melahirkan ketidakadilan atau akan menimbulkan keresahan sosial. Munculnya reaksi publik dalam sebuah proses hukum tidak boleh dimaknai sebagai suatu pembangkangan, tetapi sebagai sinyal bahwa ada sesuatu yang salah dalam proses itu. Proses hukum yang adil (*due process of law*) sesungguhnya mengandung makna yang dalam. Ia tidak sekedar menuntut agar undang-undang dijalankan sebagaimana rumusan tekstualnya, tetapi bagaimana keadilan dihadirkan dalam konteks kondisi saat ini, bukan lalai dan bukan yang lain. Tiranisme hukum dalam bentuknya yang kasar berupa penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) sampai pada bentuknya yang halus, seperti putusan hukum yang tidak adil, harus dilawan.

Jika kita merasakan ada sesuatu yang beda, ketika itu kita menginginkan sesuatu yang lain dan ini sah-sah saja. Sesuatu yang berbeda merupakan hal yang standar, perbedaan adalah sesuatu yang indah. Dengan perbedaan itu didapat sesuatu yang jelas dan benar. Dalam

skala tertentu kita membutuhkan yang lain, dan alternatif.

Subang nan indah yang ditandai dengan adanya wilayah pegunungan, pedataran dan pantai. Kondisi ini banyak memberikan manfaat besar kepada warga sesuai dengan kebutuhannya. Aneka adat istiadatnya semakin lengkap mewakili kehidupan yang variatif tumbuh dengan budayanya dengan mencerminkan lokalogi daerah seiring dengan proses otonomi daerah yang sedang kita bangun.

Otonomi daerah merupakan suatu kebijakan untuk semakin tumbuhnya dalam penyelenggaraan daerah yang demokratis. Mulai dari yang terkecil, mulai dari sekarang dan mulai dari diri sendiri, komunitas hingga kelompok besar. Memulai adalah suatu wujud kepedulian yang perlu mendapat apresiasi.

Untuk terselenggaranya otonomi daerah dibutuhkan aparatur yang memahami secara benar tentang konsep otonomi daerah ini. Otonomi daerah tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pegawainya sebagai aratur Negara yang biasa disebut sebagai pejabat birokrasi dan atau birokrasi politik yang pada gilirannya bertugas untuk membuat kebijakan. Yang jadi persoalan adalah bagaimana kebijakan yang

dibuat pemerintah agar aparatur memiliki kualitas.

Pelayanan aparatur negara masih jauh dari harapan dalam arti belum mampu secara cepat dan tepat berakselerasi dengan perkembangan terkini. Fungsi Negara di antaranya adalah pelayanan (*service*), pembangunan (*development*) dan pemberdayaan (*empowerment*). Ryas Rasyaid (1998:35). Fungsi-fungsi tersebut baru berjalan apabila dijalankan oleh aparatur Negara yang memiliki kualitas.

2,1 Fungsi Pelayanan

Sebagai contoh, mengapa pemerintah lambat atau ada yang berpendapat lalai, dalam pemberian pelayanan, bahkan merambah muncul paradoks tanpa ada pemerintahan pun berjalan. Salah satunya adalah kapasitas aparatur negara yang tidak mampu dan mendukung terlaksanannya fungsi Negara yang tercermin dalam kebijakan-kebijakan yang tepat dan cepat.

Kondisi sekarang banyak aparatur sukses membangun kekesalan kolektif dan menanam bibit pesimisme, menuai kekecewaan, kepercayaan, toleransi, kesabaran, permakluman, apatisisme. Stok ini akan habis, dan ada batasnya. Tak mau dengar lagi gaya dan keluh kesah, prihatin. Di sinilah perlunya pejabat yang hadir untuk menggelorakan kepercayaan diri, bukan menularkan keprihatinan, dan ratapan. Yang terjadi timbulnya anarkisme dan tumbuhnya aparatur yang lambat dalam memberikan pelayanan.

Kepemimpinan sering mengacu pada penguasaan dan kekuasaan seorang, pemimpin

tidaklah terbatas. Ada batas-batas tanggung jawab yang menjadi bagian dari fungsi social pelayan public, bagi setiap aparatur Negara.

Dalam kaitan ini setiap individu yang diberi kepercayaan untuk melayani public tak lain tak bukan hanya bisa memandang wajah public sebagai kreteria pelayanan, dan dalam melayani public, setiap orang dihargai selaras dengan harkat dan martabatnya.

Pemimpin yang berkarakter kepemimpinan adalah visioner, kuat dan amanah, berketaladanan luhur. Pada jaman orde baru kita mengenal P-4. Sementara di era reformasi sekarang dikenal dengan 4-P (Empat Pilar). Pilar pertama adalah Pancasila, pilar kedua adalah Bhineka Tunggal Ika, pilar ketiga adalah NKRI dan pilar yang terakhir yaitu UUD 1945. Yang menjadi persoalan adalah bagaimana mengamalkan 4-P dalam kehidupan nyata tersebut?

Di sinilah perlunya pemimpin yang berkarakter, karena pilar-pilar tersebut apalah artinya apabila hanya sebagai onggokan yang tidak bermakna ketika pemimpin yang menjalankan tersebut tidak mempunyai karakter kepemimpinan.

2.2 Fungsi Pembangunan

Dalam implementasi kebijakan negara, dikenal dengan kebijakan publik (*public policy*). Kebijakan public adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari

publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah.

Seperti yang disampaikan diatas fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pembangunan, yang merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang mempunyai kewajiban peran melakukan pembangunan dengan hak untuk menarik pajak dan retribusi; dan pada sisi lain menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan yang mendukung pelaksanaan pembangunan.

Dalam pelaksanaan pembangunan di daerah senantiasa dihadapkan pada rendahnya pemahaman pengetahuan hukum dikalangan pejabat pemerintah dan birokrat, membuat banyak pejabat tersandung kasus hukum akibat kebijakan yang ia buat sendiri. Padahal hal tersebut bisa dihindari, asalkan pejabat yang bersangkutan paham benar aspek hukum sebelum kebijakan tersebut dikeluarkan. Pengetahuan tentang hukum harus ditingkatkan, sebab banyak sekali masalah kasus hukum yang sebenarnya tidak perlu terjadi. Dan masalahnya hanya penafsiran dan kehati-hatian. Kehati-hatian ini yang masih belum optimal ketika masih menjabat, sebagaimana dikatakan oleh Prof. Toto Tohir, Direktur Pasca Sarjana, Unisba (2011).

Kesalahan penafsiran tentang kebijakan dan kebijaksanaan di masyarakat dan kalangan pejabat, membuat banyak kasus yang sebenarnya hanya berupa kebijaksanaan malah masuk ke ranah hukum. Padahal tidak semua hal bisa diseret ke ranah hukum.

Sekarang masih dicampuradukan, padahal keduanya jelas berbeda. Kebijakan merupakan *rules* atau aturan hukum, sementara kebijaksanaan bukan. Istilahnya *freies emerssen*. Dua-duanya memang bisa masuk ke ranah pidana tetapi harus diperjelas, mana tindakan yang melanggar dan mana yang tidak, dan masyarakat belum tahu tentang itu. Seperti kasus Century, kebijakannya tidak melanggar, yang melanggar adalah korupsinya.

Sementara M. Guntur Hamzah, guru besar Universitas Hasanudin (2011), menyatakan, bahwa kebijakan tidak dapat dipidanakan, kecuali kebijakan tersebut bermotifkan pelanggaran HAM berat, motif kejahatan internasional, atau kebijakan yang bersifat korup karena adanya niat jahat. Misalnya kebijakan yang diambil oleh pejabat untuk menyuap pejabat publik lainnya. Moralitas dan aspek kehati-hatian mutlak dijaga oleh setiap pejabat publik, karena ketika sudah tidak lagi menjabat semua hal bisa saja terjadi.

Di sinilah persoalannya, karakter atau ruhnya kebijakan atau kebijaksanaan harus dipahami benar. Aspek kehati-hatian, dan waspada ketika membuat kebijakan dan kebijaksanaan. Persoalan inilah yang sering dijumpai dalam prakteknya dihadapkan pada kondisi kebijakan benar pelaksanaan salah.

2.3 Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ketiga dalam fungsi negara adalah fungsi pemberdayaan. Ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam memberdayakan aparatur negara. Aparatur negara perlu ditingkatkan kualitasnya, misalnya :

- a) Faktor strategi. Strategi peningkatan aparatur negara yang dijabarkan dalam reformasi birokrasi belum memiliki *grand design* yang jelas dan komprehensif. Peningkatan kualitas aparatur negara yang diwujudkan melalui program reformasi birokrasi masih bersifat parsial dan terkesan kurang sinergis.

Factor-faktor ini bisa dicontohkan, bahwa rekrutmen pegawai yang tidak didasari pada analisis kebutuhan pegawai, penempatan pegawai (*job description*), yang tidak disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, kinerja pegawai yang tidak terukur dengan jelas, jual beli jabatan, belum lagi di daerah sering terjadi kasus hukum dengan mempratunkan pejabat yang membuat kebijakan.

- b) Faktor individu aparatur Negara. faktor ini tampaknya juga merupakan kendala yang cukup dominan. Administrasi Negara di negara kita belum memiliki empat dimensi pokok yang oleh para pakar disebut sebagai integritas, kompetensi, konsisten dan loyalitas.

Faktor ini dicontohkan masih adanya pemahaman sempit terhadap dimensi pokok di atas. Misalnya tentang loyalitas yang diartikan sederhana, hanya

sekedar patuh dalam bentukan memberikan kontribusi dialah yang selamanya dianakmaskan, walau memiliki moral dan kompetensi yang rendah. Semuanya terukur ketika kontribusi besar dialah yang dapat kepercayaan untuk menduduki jabatan bahkan dengan merangkap jabatan sekalipun ketika ada jabatan yang kosong.

Factor ini akan menularkan bintik-bintik aparatur Negara yang masih muda belia yang baru menjadi pegawai untuk berperilaku sama dengan abangnya karena kesan yang diberikan contoh-contoh pendahulunya.

- c) Undang-undang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dengan belakunya undang-undang ASN atau yang sebelumnya disebut PNS maka memberikan angin segar sekaligus penguatan dalam keberlangsungan ASN, sehingga posisinya jelas tentang status dan karier setiap aparatur.

METODE

Metode yang digunakan oleh penulis untuk meneliti Pelayanan Aparatur Pemerintah Di Kabupaten Subang adalah deskriptif kualitatif (*qualitative descriptive research*), pilihan terhadap metode diskriptif kualitatif ini didasarkan pada rumusan dan tujuan yang hendak diinginkan dalam penelitian ini. Hal ini seiring dengan pendapat yang disampaikan Sukmadinata (2005) bahwa dasar penelitian diskriptif kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu

berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu

PEMBAHASAN

Kinerja pelayanan aparatur yang belum optimal dan perilaku negatif para pemegang amanah juga berperan dalam merosotnya citra tersebut. Fakta di lapangan banyak menyebut bahwa orang Indonesia tidak konsisten, factor ini ditandai dengan sering berubah dan tidak konsistensinya suatu kebijakan yang dibuat. Perilaku ini seperti menjadi biasa, seperti tidak bermakna. Padahal kebijakan public apabila tidak benar pelaksanaannya bisa dipratunkan.

Persepsi negatif publik itu harus diubah agar dapat dihilangkan segera. Dengan demikian langkah-langkah yang perlu dilakukan :

- 1) Reformasi administrasi negara sehingga kepercayaan publik terhadap pemerintah dan birokrasinya bisa terbangun
- 2) Reformasi birokrasi itu tidak bisa bersifat parsial tetapi harus sekaligus. Tidak bisa, misalnya reformasi dilakukan di tingkat atas dulu, lalu setelah itu yang ada di bawahnya.

Di sinilah perlunya keberanian untuk menerobos. Semua segala ala kadarnya. Amunisi politik yang dahsyat tidak dipergunakan. Yang dibutuhkan aparatur pemerintah yang mau “*turba*” (turun ke bawah) dan aparatur kerja bukan sebuah upacara besar, yang bagus konsep. tapi

implimentasi yang nyata. Pejabat sibuk rapat dan serimoni, mengeluarkan banyak instruksi, tetapi tujuan baik tak kunjung tercapai.

Kita perlu aparatur yang mendorong yang macet, membongkar yang buntu, dan memangkas benalu. Aparatur yang tanggap memutuskan, membuat kebijakan dan kebijaksanaan, cepat bertindak, dan tidak toleran pada keterlambatan. Aparatur yang siap lecet-lecet melawan status quo yang merugikan rakyat, berani bertarung untuk melunasi janjinya, yang dekat dan mau kerja bersama. Bukan yang suka melimpahkan kesalahan, yang lembek dan yang diam saat rakyat didera.

Keterlambatan dan pembiaran jadi ciri yang ada selama ini. Bahkan lunglainya penegakan hokum ciri sebuah Negara kacau, karena keterlambatan dan pembiaran secara sistemik yang sewaktu-waktu bisa terjadi pembongkaran agar rakyat tidak terus menerus dirugikan.

Dengan hilangnya kepercayaan, maka aparatur yang baik adalah mereka yang sadar bahwa kemampuannya terbatas. Itulah sebabnya mereka tidak pernah berhenti memutar otak dan memasang telinga, apa yang harus dilakukan.

Adapun hal-hal yang harus dibenahi dan menjadikan syarat pertama dan utama dalam pembangunan aparatur, adalah :

- a) Sistem manajemen kepegawaian, , remunerasi, promosi jabatan, mulai dari proses rekrutmen dan seleksi, pengembangan dan

pembinaan pegawai sampai dengan penilaian kinerja yang diarahkan pada sistem *merit*, dibarengi dengan pengembangan sistem penilaian kinerjanya.

- b) Budaya dan *mindset*. Hal ini dapat dilakukan baik dengan cara mengubah etos kerja dan pengembangan nilai-nilai kultural demokratik maupun perubahan dari etos kerja prosedural dilayani menjadi etos kerja prosedural melayani.

Dengan terciptanya aparatur melalui aparatur yang kuat selanjutnya bagaimana memberdayakan aparatur tersebut agar tetap berkelanjutan. Pengembangan karier pegawai atau aparatur negara perlu diperhatikan. Pengawasan yang ketat sehingga harapan aparatur yang bersih dan bebas KKN bisa terwujud.

Profesionalisme jadi karut marut. Pejabat yang tak profesional dibiarkan sejauh punya kedekatan politik dengan penguasa. Keberadaan komisi negara atau Baperjakat di daerah yang mengontrol sepak terjang agar profesional tidak diperkuat. Komisioner yang dipilih tak profesional atau tanpa rekam jejak integritas. Jika terpilih profesional dan berintegritas, komisionernya dibusukan agar tak independen. Pelemahan institusi/birokrasi dilakukan dengan memangkas kewenangannya/memutasikan untuk mengamankan kepentingannya. Pergantian sekedar actor belaka. Alhasil tak jelas aparatur ini akan dibawa kemana oleh pemimpinnya.

Pembusukan politik yang tadinya ditutup karpet demokrasi prosedural kini mengeluarkan aroma busuk menyengat. Pemerintahan berjalan tanpa ruh, reformasi mandeg, diterpa berbagai persoalan korupsi yang klasik berada di mana-mana. Arogansi politik yang bisa kita sebut demikian, merambah dengan cepat yang dilakukan oleh pejabat public dengan bentuk kekuatan politik yang sudah diarahkan untuk memperkuat posisinya sehingga pengaruh apapun dibuat kabur dan dimentalkan.

Pandangan sebagaimana diatas harus dihentikan, agar setiap pergantian pimpinan terhenti gara-gara kasus hokum yang terus menerus seperti terwariskan.

SIMPULAN

Bagaimana langkah pemerintah untuk membenahnya agar menghasilkan Administrasi Negara yang berkualitas dan professional sehingga pelayanan aparatur bisa meuaskan. Langkah-langkah tersebut adalah perlunya :

- a) *Grand design* reformasi yang jelas, bersinergi dan komprehensif.

Bentukan perencanaan inilah yang perlu dilakukan oleh pemerintah, karena hal ini menyangkut rencana kebutuhan secara menyeluruh.

- b) Reformasi birokrasi harus menjadi agenda politik.

Reformasi birokrasi ini menjadi bukti dari kesungguhan dan jaminan untuk kesinambungan

karena mendapat dukungan yang luas. Reformasi birokrasi merupakan sebuah tuntutan, dengan demikian perlunya *good will* atau kemauan politik bagi setiap pejabat.

- c) Pelaksanaan secara tegas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi (KIP) dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- d) Dibutuhkan segera regulasi spesifik tentang penyelenggaraan administrasi Negara dan administrasi pemerintahan dan atau manajemen pemerintahan bagi aparatur yang lambat dalam memberikan pelayanan yang menjadi tanggungjawabnya.

Langkah-langkah inilah yang harus segera dilakukan dan mendapat perhatian bagi setiap aparatur secara detil jelas dan tegas. Mengapa demikian?. Kita maklumi bersama bahwa setiap individu ketika menjadi aparatur sering cenderung abai. Hal ini disebabkan oleh karena terkendala pada banyaknya tugas dan masalah yang dihadapi sehingga menjadi alasan terbengkalainya pekerjaan yang membebani. Banyak pelayanan benar dan didasarkan pada aturan namun dalam pelaksanaannya salah. Inilah menjadi persoalan tambah kronis. Kalau sudah demikian perlunya pemulihan kepercayaan, kita harus kembali membangun kepercayaan public yang tentunya dengan proses yang memerlukan waktu panjang. Di

sinilah kita mencari “Subang alternative”.

DAFTAR PUSTAKA

- Gie, Kwik Kian, 2003, *Pemberantasan Korupsi*, Jakarta
- Haryatmoko, 2011, *Etika Publik Untuk Pejabat Publik dan Politisi*, Gramedia, Jakarta.
- Hoogerwerf, A, 1983, *Ilmu Pemerintahan*, Erlangga, Jakarta
- Kartono, Kartini, 2004, *Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Suradinata, Ermaya, 1994, *Teori dan Praktek Kebijaksanaan Negara*, Ramadan, Bandung
- Kasali, Rhenaldi, 2010, *Myelin : Mobilisasi Intangibles Menjadi Kekuatan Perubahan*, Garmedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Osborne, David, dan Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi*, Terjemahan, Penerbit PPM, Jakarta
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1998, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik OrdeBaru*, Yarsif Watampone, Jakarta
- Suharto, Edi, 1997, *Pembangunan, Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial: Spektrum Pemikiran*, Lembaga Studi Pembangunan, Bandung

Suradinata, Ermaya, 1998, *Otonomi Daerah dan Paradigma Baru Kepemimpinan Pemerintahan dalam Politik dan Bisnis*, Ramadan, Bandung

Media :

HU. Pikiran Rakyat, Bandung

HU. Kompas, Jakarta

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik>