

**ANALISIS PELAYANAN BERBASIS *NEW PUBLIC SERVICE*
DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN SOPPENG**

“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Magister Ilmu Pemerintahan”



TESIS

**MUHAMMAD AS'AD AMIN
E062 221 007**

PROGRAM PASCASARJANA ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

ANALISIS PELAYANAN BERBASIS *NEW PUBLIC SERVICE* DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SOPPENG

Disusun dan diajukan oleh

MUHAMMAD AS'AD AMIN

E062221007

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **23 Februari 2024**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
Menyetujui:

Pembimbing Utama

Prof. Dr. H. Rasyid Thaha M.Si
NIP 195707071984031005

Pembimbing Pendamping

Dr. A. Lukman Irwan, S.Ip, M.Si
NIP 197901062005011001

Pt. Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan,

Dr. A. M. Rusli, M.Si.
NIP 196407271991031001



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin,

Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si.
NIP 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad As'ad Amin

NIM : E062221007

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya yang berjudul **ANALISIS PELAYANAN BERBASIS *NEW PUBLIC SERVICE* DI DINAS. PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SOPPENG**

Menyatakan dengan yang sebenarnya Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain. Bahwa tesis yang saya tulis ini, benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 Februari 2024



Yang menyatakan

Muhammad As'ad Amin

ABSTRAK

MUHAMMAD AS'AD AMIN. *Analisis Pelayanan Berbasis New Public Service pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng* (dibimbing oleh Rasyid Thaha dan A. Lukman Irwan).

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan pelayanan berbasis *New Public Service* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng yang dikhususkan pada bidang perizinan. Penelitian ini dilihat dari enam indikator keberhasilan pelaksanaan yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence* (kompetensi), *Access* (akses), dan *Comunication* (komunikasi) dalam melaksanakan perizinan. Metode yang digunakan bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data terdiri atas kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pada indikator *tangible*, DPMPTSP-Nakertrans telah mengalami peningkatan pada fasilitas sarana dan prasarana. Hal ini ditunjukkan dengan bukti fisik dan fasilitas penunjang dalam pengelolaan pelayanannya, 2) keandalan petugas dalam melaksanakan perizinan ditemukan cukup baik. Adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) memberikan pedoman, meskipun masih ada kebutuhan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, 3) daya tanggap petugas merespon kebutuhan pemohon telah berjalan dengan baik, namun terkadang masih mengalami penundaan penerbitan perizinan, 4) kompetensi petugas telah memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup baik dalam mengelola perizinan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pelatihan khusus terkait pengelolaan perangkat lunak dan koordinasi dengan pihak eksternal, 5) aksesibilitas pelayanan perizinan, baik melalui *online* maupun manual telah diberikan. Namun demikian, sosialisasi mengenai layanan perlu ditingkatkan, dan 6) komunikasi petugas dengan masyarakat telah dilakukan dengan efektif dan sosialisasi interaktif menjadi kunci untuk memastikan pemahaman masyarakat terkait layanan.

Kata kunci: pelayanan publik, *new public service*, DPMPTSP-Nakertrans



ABSTRACT

MUHAMMAD AS'AD AMIN. *Analysis of New Public Service Based Service in Investment Office of Integrated One-Stop Service of Manpower and Transmigration of Soppeng Regency* (supervised by Rasyid Thaha and A. Lukman Irwan)

The research aims to investigate the implementation of the New Public Service-Based Service in the Investment Office of the Integrated One-Stop Service of the Manpower and of Transmigration of Soppeng Regency, which is specialised in the licensing sector by perceiving 6 indicators of the successful implementations, namely: tangibility, reliability, responsiveness, competence, accessibility, and communication. in implementing the licensing. The research used the qualitative method. Data were collected using the observation, interview, and documentation. The data analysis techniques comprised the data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The research results indicate that: 1. in the tangible indicator, DPMPTSP-Manpower and Transmigration has experienced the increase in the facilities and infrastructure facilities indicated by the physical evidence and supporting facilities in managing its services, 2. the reliability of the officers in carrying out the licensing found is quite good. The existence of Service Operational Standards (SOP) provides the guidance although there are still needs to be improved to increase the public understanding of the service procedures, 3. The officers' responsiveness to respond to applicant needs has gone well but sometimes there are still delays in issuing the licenses, 4. the officers have the good competence, ability and skill in managing the licenses. However, it is still necessary to increase the specialized training related to the software management and coordination with the external parties, 5. The accessibility of licensing services, both the online and manual, has been provided. However, the socialization of services needs to be improved, 6 the communication between the officers and the public has been carried out effectively and interactive socialization is key to ensuring the public understanding of the services.

Key words: public service, new public service, DPMPTSP- Manpower and Transmigration



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, Zat yang dengan berkat nikmat-Nya sempurnalah segala kebaikan dan tidaklah kita mendapat petunjuk agama sekiranya Allah SWT tidak memberi petunjuk kepada kita dan segala pujian yang banyak mengandung berkah kepada-Nya. Pujian yang memenuhi langit, memenuhi bumi, dan memenuhi alam semesta serta memenuhi segala sesuatu yang dikehendaki oleh Rabb kita.

Semoga shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada orang yang diutus Allah sebagai rahmat bagi alam semesta, pembimbing umat manusia, sebagai pemberi kabar gembira dan pemberi peringatan, sebagai penyeruh kepada (agama) Allah dengan izin-Nya serta untuk menjadi cahaya yang menerangi, yaitu junjungan dan pemimpin kita Rasulullah Muhammad Saw., beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta semua yang menyeru dengan seruannya dan orang-orang yang mengikuti sunnahnya sampai hari kiamat.

Berangkat karunia dan hidayah Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "*ANALISIS PELAYANAN BERBASIS NEW PUBLIC SERVICE DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SOPPENG*" untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Sembah sujud dan kupersembahkan tesis ini terkhusus kepada orang tua tercinta kepada ayah Muh. Amin dan ibu Faika Tahir atas segala pengorbanan, kesabaran, doa, dukungan dan semangat yang tidak pernah ternilai

hingga penulis mampu menyelesaikan studi, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terimakasih juga kepada saudaraku Muh. Faisal dan Istrinya Sari yang memiliki anak lucu bernama Atsaal dan Attar yang telah menyegarkan kepenatan pikiran dalam penyusunan tesis ini dan kepada orang-orang tercinta yang senantiasa mendukung dan mendoakan kelancaran penulisan tesis ini.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak terlepas dari berbagai macam kendala, hambatan dan kesulitan, akan tetapi atas segala usaha dan doa yang selalu dipanjatkan yang maha kuasa Allah SWT selama penyusunan tesis ini mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, nasihat dan saran yang diberikan oleh berbagai pihak, terutama kepada kedua pembimbing yang selalu memberikan arahan selama penulisan tesis ini sehingga dapat saya selesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa tesis ini, tak dapat selesai tanpa bantuan yang diberikan kepada penulis, maka penulis mengucapkan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moril dan materil sehingga tesis ini dapat selesai, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc Rektor Universitas Hasanuddin yang memberikan kesempatan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan Pendidikan di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si selaku pembimbing pertama yang dengan tulus meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

3. Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.Ip, M.Si selaku pembimbing kedua yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing, arahan dan memberikan masukan, serta diskusi bersama demi kelancaran penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan sekaligus penguji pertama yang senantiasa meluangkan waktunya, memberikan saran dan motivasi serta memberikan solusi dari awal perkuliahan hingga selesainya penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas beserta staf, atas segala bentuk pelayanan serta memberikan fasilitas didalam perkuliahan dan persetujuan.
6. Seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan segudang ilmu untuk penulis.
7. Bapak dan Ibu pegawai beserta staf akademik pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang dengan sabar dan Ikhlas memberikan pelayanan membantu penulis dalam setiap pengurusan berkas pada proses penyelesaian tesis ini.
8. Terima kasih kepada seluruh informan baik dari DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng serta masyarakat yang dengan tulus meluangkan waktunya berdiskusi bersama untuk memastikan, memperkuat dan meningkatkan pelayanan perizinan.
9. Seluruh rekan-rekan pascasarjana Ilmu Pemerintahan angkatan 2022 yang senantiasa memberikan saran, masukan dan memotivasi penulis dari awal

kuliah hingga penyelesaian tesis ini. Semoga silaturahmi yang kita jalin bersama dapat terus terjaga pada ruang dan waktu selanjutnya

10. Untuk teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan tenaga, masukan konstruktif, motivasi dan diskusi yang membangun tak henti-hentiya yang selalu mendampingi saya selama proses penelitian. Terima kasih banyak atas kebersamaan dan dukungan yang selama ini diberikan untuk mendampingi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis mendoakan semoga kebaikan atas segala bantuan yang telah diberikan, termasuk yang tidak sempat saya tuliskan namanya, mendapatkan nilai ibadah dan pahala dari Allah SWT. Amin yaa Rabbal Alamin. Akhir kata, semoga tesis ini tidak hanya menjadi kontribusi akademis, tetapi juga dapat menginspirasi orang lain untuk berpikir kreatif dan menghasilkan solusi yang tak terduga dalam bidang ini. Terima kasih sekali lagi kepada semua yang telah berperan dalam perjalanan ini.

Makassar, 23 Februari 2024

Muhammad As'ad Amin

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN THESIS	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 <i>New Public Service</i>	16
2.2 Pelayanan Publik	39
2.3 DPMPSTSP DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK	44
2.4 Penelitian Terdahulu	51
2.5 Kerangka Konsep	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	54
3.2 Lokasi Penelitian	54
3.3 Fokus Penelitian	54
3.4 Sumber Data	56
3.5 Informan Penelitian	56
3.6 Teknik Pengumpulan Data	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.8 Pengabsahan Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	60
4.1.1 Deskripsi Umum Kabupaten Soppeng	61
4.1.2 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng	68

4.1.3	Perizinan DPMPTSP-NAKERTRANS Kab. Soppeng.....	73
4.2	HASIL DAN PEMBASAN PENELITIAN.....	80
4.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	80
4.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	89
4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	98
4.2.4	<i>Competence</i> (Kompetensi).....	106
4.2.5	<i>Access</i> (Akses).....	115
4.2.6	<i>Communication</i> (Komunikasi).....	124
BAB V	PENUTUP.....	133
5.1	KESIMPULAN.....	133
5.2	SARAN.....	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Substansi Laporan Masyarakat Tahun 2022	8
Tabel 2.1	Diferensiasi <i>Old Public Administration, New Public Management, New Public Service</i>	24
Tabel 2.2	Karakteristik-karakteristik <i>New Public Service (NPS)</i>	25
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1	Informan penelitian	56
Tabel 4.1	Penduduk Kabupaten Soppeng Menurut Kecamatan	66
Tabel 4.2	Fasilitas Sarana dan Prasarana.....	86
Tabel 4.3	Pelaksana Petugas Yang Telah Mengikuti Pelatihan Berbasis Kompensi DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng.....	110
Tabel 4.4	Akses Pelayanan Online 24 Jam DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng	116
Tabel 4.5	Layanan Pengaduan dan Masukan Informasi.....	121
Tabel 4.6	Tren Indeks Kepuasan Masyarakat 2021-2023	131
Tabel 4.7	Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 2021-2023.	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Kerangka Konsep Penelitian	53
Gambar 4.1	Logo Daerah Kabupaten Soppeng.....	62
Gambar 4.2	Peta Wilayah Kabupaten Soppeng	65
Gambar 4.3	Bagan Organisasi DPMPTSP-Nakertrans Kab.Soppeng	70
Gambar 4.4	QR Code Standar Pelayanan	75
Gambar 4.5	Perbandingan Sebelum dan Setelah adanya MPP	85
Gambar 4.6	SOP Pelaksanaan PTSP Dalam Genggaman	94
Gambar 4.7	Alur Perizinan DPMPTSP-NAKERTRANS.....	96
Gambar 4.8	Penanganan Pengaduan Ringan dan Sedang	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak diberlakukan kebijakan otonomi daerah, terjadi perubahan yang mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pelaksanaan kebijakan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip yang nyata adalah prinsip yang menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab (Waluyo. 2007:206)

Berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat mengacu pada PERMENPAN

Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Perbaikan kualitas pelayanan senantiasa menjadi tuntutan kepada pemerintah serta perangkat pemerintahannya baik dalam merumuskan kebijakan maupun dalam menyediakan pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah menyediakan pelayanan kepada masyarakat/pelayanan publik harus dapat menghormati hak warga negaranya serta sigap untuk pemenuhan warganya sebagai masyarakat atau yang dikenal sebagai publik. Harus disadari bahwa kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah adalah berasal dari rakyat yang diberikan pada pemilihan umum. Proses ini dapat merupakan stigma dan paradigma yang memosisikan rakyat sebagai “penerima pelayanan” dan lembaga jajaran birokrasi sebagai “pelayan”. Pendapat dan pandangan seperti ini secara tidak langsung sudah mengubah pandangan klasik dan tradisional tentang posisi lembaga pemerintah pada tatanan modernisasi maupun reformasi

birokrasi pada era demokrasi yang terus berlangsung sesuai dengan Bergeraknya tuntutan masyarakat maupun perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) baik pelayanan berupa penyediaan barang atau jasa kepada masyarakat harus tetap sesuai dengan aturan, norma serta ketentuan perundangan yang berlaku, dengan demikian dapat dikatakan bahwa fungsi penting lembaga negara adalah sebagai lembaga yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perencanaan yang dilakukan secara sistematis secara ideal dengan didasarkan pada ideologi perangkat pemerintah, namun dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat melalui penyedia dan pemberian jasa pelayannya bagi masyarakat dapat dikatakan belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu berbagai kajian dan analisis maupun penerapan administrasi publik di berbagai negara maju maupun negara yang sedang berkembang terus menerus dilakukan secara komprehensif sebagai akibat dari kompleksitas dan dinamika pergeseran sosial yang dihadapi pemerintah. Kompleksnya masalah ini memberikan respons oleh para ilmuwan untuk secara terus menerus mengembangkan ilmu administrasi publik.

Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah pelayanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik.

Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki. Masyarakat setiap saat jika membutuhkan pelayanan publik selalu menuntut pelayanan prima dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sebab kenyataannya pelayanan publik yang telah terjadi sejauh ini masih terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, lambat, dan bahkan terkadang mendahulukan kerabat (Nugroho & Murtiningsih, 2016).

Dalam konsep pelayanan publik, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi produk pelayanan publik, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan tempat, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan juga kenyamanan pelayanan. Berdasarkan keputusan bahwa prinsip pelayanan diatas menjadi salah satu acuan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Peraturan di atas mendasari penetapan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 bahwa “pelayanan publik adalah 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 publik”.

Beberapa landasan hukum diatas ini menurut Umam dan Adianto (2020) bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya sebagai keberlangsungan birokrasi, lebih dari itu menjadi dasar dalam mewujudkan keadilan sosial. Oleh sebab itulah mengapa pencetus paradigma *New Public Service*, Denhart (dalam Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai kewajiban dan tugas utama bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Sebab dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menurut Hayat (2017) akan tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Ada tiga pandangan dalam membedah administrasi publik, yaitu administrasi publik lama (*old public administration*), manajemen publik baru (*new public management*) dan manajemen pelayanan baru (*new public service*). Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, (2003). Pandangan mengenai manajemen pelayanan baru (*new public Service*) lebih memosisikan warga negara sebagai objek utama dalam pemerintahan yang demokrasi. Sehingga warga negara atau masyarakat tidak hanya dipandang secara pribadi tetapi warga negara adalah bagian dari pemerintahan dalam sistem pelayanan publik. Oleh karena itu *New Public Service* (NPS) keterlibatan publik bersama pemerintah adalah sebagai suatu proses demokratisasi reformasi pelayanan publik.

Upaya perbaikan tata kelola pemerintah dilakukan dengan mencari paradigma terbaik yang dapat dipraktikkan di lapangan. Secara umum, Indonesia mengarah pada praktik paradigma *New Public Management*, yang ditunjukkan

dengan upaya menciptakan efektivitas, efisiensi, dan pemerintahan yang berorientasi pada hasil, serta *New Public Service (governance)* yang ditunjukkan dengan keterlibatan aktor lain di luar pemerintah dalam kedudukan yang sama, pada beberapa kondisi Indonesia masih menerapkan beberapa praktik birokrasi *Weberian*, khususnya dalam mengelola pelayanan yang bersifat strategis dan terkait dengan kedaulatan negara. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa saat ini di Indonesia, ketiga paradigma berjalan secara paralel dan digunakan secara kontekstual sesuai dengan kebutuhan dan kecocokannya. Tentunya, apapun paradigma yang digunakan, hasilnya yang ingin dicapai adalah birokrasi kelas dunia.

Cara pandang yang paling diharapkan pada masa sekarang ini yang dimana akan mewujudkan *good governance* dalam birokrasi adalah cara pandang *New Public Service*. *New Public Service* adalah paradigma yang berdasarkan konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Seharusnya setiap masyarakat mempunyai hak untuk menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya masyarakatlah yang menjadi seseorang yang dapat mengukur baik ataupun buruknya kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah sebagai “*public service*” perlu menciptakan pelayanan yang bisa memberikan jaminan kepuasan untuk masyarakatnya dengan menyeluruh (Partiwi, 2020). Dengan adanya *New Public Service* yang dapat diterapkan dengan baik, diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan yang ada dalam lembaga pemerintahan serta juga dalam kehidupan masyarakat layaknya.

Seperti yang telah dilakukan beberapa daerah lainnya, misalnya Pelaksanaan *new public service* di Indonesia di antaranya pertama, pelaksanaan *smart city* di Kota Bandung dalam rangka mengaplikasikan *new public service*. Adapun pengaplikasiannya yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar lebih mudah mengakses melalui taman Wi-Fi, E-Budgeting, aplikasi, website resmi, layanan pengaduan online, dan lain sebagainya (Alim, Kumala, & Hair, 2019). Selain itu pelayanan perizinan di Kabupaten Malang dengan berbasiskan pada *new public service* yang mengutamakan *citizen centric*. Adapun pelaksanaannya yaitu dengan memanfaatkan adanya teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya guna lebih mendekatkan masyarakat sebagai pengguna kepada pemerintah sebagai penyelenggara, sehingga terwujudnya interaksi yang positif serta saling menguntungkan diantara keduanya (Suharnoko, Chayatin, & Dinata, 2018).

Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal. Namun, dalam kondisi saat ini, keberadaan birokrasi dalam pemerintah sering kali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintah sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat dan bertele-tele. Gejala penyakit birokrasi seperti ini, tampak pula dalam sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Berbagai kritik tentang in-efisiensi dalam sistem birokrasi Indonesia, kuantitasnya yang terlalu besar dan kaku sudah sering dinyatakan terbuka (Thoha, 2007; Dwiyanto, 2002). Sistem pencaloan

yang merajalela, nepotisme serta terjadinya berbagai patologi birokrasi menyiratkan bahwa reformasi birokrasi pemerintah harus dilakukan.

Rendahnya Kepatuhan/implementasi Standar pelayanan mengakibatkan berbagai jenis mal administrasi di Instansi layanan publik, misalnya : ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli korupsi ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. (Ombudsman.go.id) sehingga mengakibatkan ekonomi biaya tinggi dan terhambatnya pertumbuhan investasi serta kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintahan menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Terdapat data substansi layanan yang menjadi data laporan masyarakat di Ombudsman pada triwulan I tahun 2022, data tersebut terinci pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Data Substansi Laporan Masyarakat Tahun 2022

No.	Klasifikasi Terlapor	Laporan
1.	Administrasi Kependudukan	613
2.	Agraria/Pertanahan	416
3.	Kepegawaian	270
4.	Perizinan	26

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia (diakses 7 September 2023)

Berdasarkan data laporan masyarakat tersebut, perizinan menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu lagi dibenahi terkait dengan tatanan pelaksanaannya. Perizinan berusaha adalah persetujuan yang diperlukan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk

persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan (*checklist*). Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tertanggal 21 Juni 2018 menjelaskan bahwa pelayanan perizinan berusaha pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah diwajibkan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk pelayanan perizinan dari pendaftaran perizinan sampai dengan penerbitan izin melalui sistem OSS. OSS adalah singkatan dari *Online Single Submission*, ini merupakan sebuah bentuk perizinan untuk melakukan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS.

Dalam kepatuhan Standar pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan terjun bebas dan berada dalam zona kuning. Saat ini menempati peringkat ke-24 dari seluruh provinsi di Indonesia. Ketua Ombudman Sulsel, Subhan Djoer, mengatakan :

“Pemprov Sulsel pernah dua kali meraih peringkat terbaik di Indonesia. Namun itu diraih pada 2014 dan 2017 kala Syahrul Yasin Limpo menjabat sebagai gubernur. Kemudian di 2021 terjun bebas di peringkat 24. itu artinya ada kelalaian dalam arti bahwa kita perlu kembali mereview ternyata pelayanan publik provinsi itu semakin menurun” (ombudman.go.id diakses 7 September 2023)

Upaya penerapan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah melakukan terobosan dengan inovasi menghadirkan pelayanan terpadu sederhana dan dalam satu Gedung yang dikenal dengan Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui Peraturan MENPAN-RB Nomor 23 tahun 2017

Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Lalu dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pasal 1 Point 2 bahwa definisi MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. MPP dianggap lebih progresif dan sebuah lompatan besar dalam memudahkan pelayanan bagi masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Soppeng bersama jajarannya di daerah-daerah selaku instansi Negara yang diberikan kewenangan dalam penanganan berbagai masalah dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Karenanya Pemerintah daerah mengeluarkan Peraturan daerah mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng No. 15 tahun 2017. Peraturan daerah tersebut diharapkan menjadi acuan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat adalah Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSP-Nakertrans) di Kabupaten Soppeng sebab instansi pemerintah ini merupakan instansi yang banyak mengurus kepentingan masyarakat dalam hal perizinan sehingga sangat dibutuhkan di dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat.

Dalam 2 tahun terakhir Pemerintah Kabupaten Soppeng mengalami kenaikan Zona dalam hal Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, yang dimana pada tahun 2021 Kab. Soppeng berada di Peringkat 161 dari 416 Kabupaten dengan nilai Kepatuhan 74.19 dan masih berada dalam zona Kuning dengan tingkat kepatuhan Sedang, tahun 2022 Kab. Soppeng mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam hal Kepatuhan dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik, berada di peringkat 129 dari 415 Kabupaten dengan nilai 80.64 dengan kategori B berada dalam Zonasi Hijau. (ombudman.go.id diakses tanggal 11 September 2023)

Hal inilah yang coba dilakukan oleh kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Soppeng untuk merubah wajah birokrasi yang dahulunya dalam sistem prosedur pelayanan administratif yang diberikan masih dilakukan secara manual, namun sekarang sudah menerapkan pelaksanaan *E-government* dalam sistem prosedur pelayanan administratif di Kantor DPMPSTP-Nakertrans Kab. Soppeng. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan perizinan yang berkenan dengan pemerintah. Pelaksanaan *E-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien, dengan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2019, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja

dan Transmigrasi menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal, urusan pemerintahan bidang Tenaga Kerja dan urusan pemerintahan bidang Transmigrasi, dengan Tipe A.

Peraturan Bupati Soppeng No. 57 tahun 2022 Tentang perubahan atas perubahan Bupati Soppeng No. 101 Tahun 2019 Tentang Standar pelayanan perizinan dan Non Perizinan pada dinas penanaman modal, Pelayanan terpadu satu pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. Pada pasal 5 Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP-Nakertrans terdiri atas Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha meliputi 17 Jenis perizinan.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 huruf d angka 10 mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal, urusan pemerintahan bidang Tenaga Kerja dan urusan pemerintahan bidang Transmigrasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam rangka memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada para pelaku usaha dalam memenuhi kepatuhan pelaksanaan berusaha termasuk mendapatkan kemudahan perizinan yang mengintegrasikan fungsi pengendalian sistem *Online Single Submission* (OSS), serta melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal dengan harapan akan mendorong peningkatan investasi, pembukaan lapangan kerja baru yang pada akhirnya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Soppeng.

Dinas penanaman Modal, Pelayanan terpadu satu pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat

(1) menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintah bidang penanaman modal, urusan pemerintahan bidang tenaga kerja dan urusan pemerintahan bidang transmigrasi;
- b. pelaksanaan kebijaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal, urusan bidang pemerintahan bidang tenaga kerja dan urusan pemerintahan bidang transmigrasi;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal, urusan pemerintahan bidang tenaga kerja dan urusan pemerintahan bidang transmigrasi;
- d. pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang penanaman modal, urusan pemerintahan bidang transmigrasi dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Ditahun 2023 ini pelayanan perizinan dan pengurusan administrasi sudah dapat dilakukan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Soppeng, kantor DPMPTSP-Nakertrans membuka layanan tersebut di Mal Pelayanan Publik. (MPP) Kab. Soppeng.

Berdasarkan Pemahaman seperti ini tentu peranan instansi pemerintahan diberi kewenangan dalam penanganan berbagai masalah dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Karenanya dalam melaksanakan tugas dan

kewenangan dalam pelayanan masyarakat lembaga tersebut akan menerapkan SOP (standar operasional pelayanan) sesuai dengan bidang tugas masing-masing, sebagai dasar pemberian pelayanan di tengah masyarakat. Kegiatan Pelayanan Publik memerlukan banyak cara dan sistem pelayanan yang baik dan bijaksana, dengan prosedur standar yang jelas, cepat, murah dan memuaskan. Idealnya pelaksanaan pelayanan publik seperti itu harus memerlukan suatu alat dan metode yang dapat dipahami secara bijaksana dan ditangani melalui hasil kajian ilmiah yang didasarkan hasil pengkajian dan penelitian yang akurat dan akuntabel.

Bertolak dari hal diatas perlu kiranya ada sebuah penelitian, sehingga penulis tertarik untuk melakukan melihat sejauh mana Prinsip *New Public Service* di selenggarakan Khususnya di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Soppeng. Adapun yang menjadi fokus penelitian penulis pada sektor jenis perizinan. Sehingga penulis mengangkat penelitian dengan Judul “**Analisis Pelayanan Berbasis *New Public Service* di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Soppeng**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk lebih memfokuskan penelitian ini, adapun rumusan masalah dalam penelitian yang akan di Analisis Pelayanan Perizinan berbasis *New Public Service* di Kantor DPMPSTP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng ?

Dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) di DPMPTSP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan berdasarkan *Reability* (Keandalan) petugas di DPMPTSP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng ?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) di DPMPTSP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng ?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan berdasarkan *Competence* (Kompetensi) di DPMPTSP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan berdasarkan *Acces* (Akses) di DPMPTSP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng ?
6. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan berdasarkan *Communication* (Komunikasi) di DPMPTSP-NAKERTRASN di Kab. Soppeng ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan *New Public Service* di Kantor DPMPTSP- NAKERTRANS di Kab. Soppeng

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi, pengetahuan dan dapat menjadi rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya

yang ingin mengkaji khususnya *New Public Service* DPMPTSP-Nakertrans dalam penyelenggaraan layanan perizinan.

2. Kegunaan Praktis

Secara umum hasil analisis ini diharapkan dapat memberi kontribusi pemikiran dan bahan pertimbangan bagi lembaga-lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, terutama dalam meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Secara khusus, dapat menjadi masukan kepada DPMPTSP-Nakertrans seluruh Indonesia dalam mensukseskan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia, selain terus melakukan inovasi dengan penambahan unit layanan juga turut memperhatikan mengenai penyelenggaraan layanan publik apalagi dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh masyarakat. Terkhusus kepada DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng dalam penyelenggaraan layanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk lebih meningkatkan tingkat kualitas pelayanan dan dapat menorehkan prestasi yang lebih baik lagi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *New Public Service*

2.1.1 Sejarah *New Public Service*

Memahami Teori Administrasi negara secara paradigmatis, tulisan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt yang berjudul *The New Public Service : Serving, not Steering* dapat digunakan untuk mengetahui perkembangan paradigma administrasi negara klasik sampai administrasi

negara kontemporer. Tulisan tersebut diterbitkan pertama kali dalam bentuk buku pada tahun 2003 di New York. Sejak kemunculannya buku ini mendapat respon yang positif dari kalangan cendekiawan administrasi negara karena dianggap mampu memberikan perspektif alternatif dalam memandang administrasi negara. Dari buku inilah konsep *New public Service* mulai dikenal.

Buku ini diawali dengan kalimat “*Government should't be run like a business; it should be run like a democracy*”. Pemerintahan (Administrasi Negara) tidak seharusnya digerakkan seperti bisnis. Menjalankan pemerintahan sama dengan menggerakkan tatanan demokrasi. perdebatan tentang acuan nilai administrasi Negara atau Administrasi Publik, apakah berorientasi pada nilai-nilai ekonomi (efisiensi dan efektivitas) ataukah nilai-nilai politik (keadilan, demokrasi, penghargaan HAM dan sebagainya) telah menjadi isu klasik dalam studi administrasi publik yang dibidani oleh lahirnya tulisan Woodrow Wilson pada tahun 1887 dengan judul “*The Study of Administration*”.

Sebelum terbit berbentuk buku, pada tahun 2000 Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt sudah pernah mempublikasikan tulisan yang sama, namun dengan judul yang berbeda yaitu *The New Public Service: Erving Rather than Steering* dalam jurnal *Public Administration Review*. Kemudian disusul dengan tulisan yang lain tetapi kurang lebih dengan ide yang sama dalam *Internasional Review of public administration* pada tahun 2003, dengan judul *The New Public Service : An Approach to Reform*. Buku yang

diterbitkan pada tahun 2003 adalah repetisi dan modifikasi dari dua tulisan yang pernah muncul sebelumnya.

Denhardt dan Denhardt mencoba membagi paradigma Administrasi Negara atas tiga kelompok besar, yaitu paradigma *The Old Public Administration* (OPA), *The New Public Management* (NPM) dan *The New Public Service* (NPS). Menurut Denhardt dan Denhardt paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* kurang relevan dalam menempatkan persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai (*inappropriate*) dengan administrasi negara, sehingga perlu paradigma baru kemudian disebut sebagai *New Public Service*. Dimaksudkan dengan adanya *New Public Service* akan menjadikan persoalan-persoalan publik semakin sedikit.

Adapun Menurut Denhardt dan Denhardt mengapa paradigma lama seperti *New Public Management* bisa gagal dalam mengatasi masalah publik karena dalam pandangan *New Public Management*, organisasi pemerintah diibaratkan sebagai sebuah kapal. Menurut Osborne dan Gaebler, peran pemerintah di atas kapal tersebut hanya sebagai nahkoda yang mengarahkan (*steer*) lajunya kapal bukan mengayuh (*row*) kapal tersebut. Urusan Kayuh-mengayuh diserahkan kepada organisasi privat dan organisasi masyarakat sipil sehingga mereduksi fungsi domestikasi pemerintah. Tugas Pemerintah yang hanya sebagai pengarah memberikan pemerintah energi ekstra untuk mengurus persoalan-persoalan domestik dan internasional yang lebih strategis, misalnya persoalan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan

perdagangan luar negeri. Paradigma *Steering rather than rowing* ala *New Public Management* dikritik oleh Denhardt dan Denhardt sebagai paradigma yang melupakan siapa sebenarnya pemilik kapal (*who owned the boat*). Seharusnya pemerintah memfokuskan usahanya untuk melayani dan memberdayakan warga negara karena merekalah pemilik “kapal” (organisasi Pemerintah) tersebut.

Akar dari *New Public Service* dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi. *New Public Service* berakar dari beberapa teori, yang meliputi :

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; perlunya pelibatan warga negara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberisasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
2. Model komunitas dan masyarakat sipil; akomodasi terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis
3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru; administrasi harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.
4. Administrasi negara Postmodern; mengutamakan dialog (diskursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik dari pada menggunakan *one best way perspective*.

Dilihat dari teori yang mendasari munculnya *New Public Service*, nampak bahwa *New Public Service* mencoba mengartikulasikan berbagai teori dalam menganalisis persoalan-persoalan publik. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhardt dan Denhardt paradigma *New Public Service* memiliki perbedaan karakteristik dengan *Old Public Administration* dan *New Public Management*.

2.1.2 Pengertian *New Public Service*

Secara umum alur daripada Konsep NPS menantang dan berlawanan dengan paradigma-paradigma sebelumnya (*Old Public Administration* dan *New Public Management*). Dasar teoritis paradigma *New Public Service* ini dikembangkan dari teori tentang demokrasi. Dengan lebih menghargai perbedaan dan keberagaman serta partisipasi dan hak sebagai warga negara. Pada Subtasnya dalam persepektif baru ini merupakan

“ a set of idea about the role of public administration in the governance system that place public service, democratic governance and civicengagement at the center”

Dalam perspektif administrasi publik ini *New Public Service* menjelaskan ada perubahan orientasi tentang warga negara (*Citizens*), nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah. Warga negara (*citizens*) seharusnya ditempatkan di depan dan penekanannya tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi bagaimana membangun institusi publik berlandaskan integritas dan responsivitas. (Denhardt 2003). Dalam NPS, konsep Kepentingan publik merupakan hasil kesepakatan berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat. Nilai-nilai seperti

keadilan, transparansi, kredibilitas dan akuntabilitas merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Paradigma NPS berpandangan bahwa responsivitas birokrasi lebih diarahkan untuk warga negara, bukan untuk klien, konstituen dan bukan pula pelanggan.

Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management*, melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep “*The New Public Service (NPS)*” menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kerelaan aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap publik. Di dalam paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi hanya menjadi penonton. Gagasan Denhardt dan Denhardt tentang pelayanan publik baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak

diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Disini pemerintahan harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan kepada masyarakat “*Citizen Firts*” harus menjadi pegangan semboyan pemerintah.

New public service (NPS), pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih powerful dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik. Selain itu, birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan *public affairs* dan *public interest*. (Widyarta, Agus : 2012).

Akar dari *New Public Service* dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl, dan Waldo. (2017) NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi :

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan Perlu melibatkan warga negara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.

2. Model Komunitas dan Masyarakat Sipil Akomodasi terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *sosial trust*, kohesi sosial, dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru Administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.
4. Administrasi negara Postmodern Mengutamakan dialog (Diskursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *One best way perspective*.

Dilihat dari teori yang mendasari munculnya *New Public Service*, nampak bahwa *New Public Service* mencoba mengartikulasikan berbagai teori dalam menganalisis persoalan-persoalan publik. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhart dan Denhart paradigma *New Public Service* memiliki perbedaan karakteristik dengan *Old Public Administration* dan *New Public Management*.

Tabel 2.1 Diferensiasi Old Public Administration, New Public Management, New Public Service

No.	Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
1	Dasar Teoritis dan fondasi Epistemologi	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
2	Rasionalitas dan Model Prilaku manusia	Rasionalitas <i>synoptic</i> (<i>Administration Man</i>)	Teknis dan Rasionalitas Ekonomi (<i>Economic Man</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas Formal (politik, ekonomi, organisasi)
3	Konsep Kepentingan Publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan	Kepentingan publik mewakili agregasi dan kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog dari berbagai nilai
4	Responsivitas Birokrasi Publik	<i>Client dan Constituent</i>	<i>Costumer</i>	<i>Citizen's</i>
5	Peran Pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
6	Pencapaian Tujuan	Badan Pemerintah	Organisasi Privat dan Nonprofit	Koalisi antar organisasi publik, nonprofit dan privat
7	Akuntabilitas	Hierarki Administratif dengan jenjang yang tegas	Berkerja Sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi Aspek, Akuntabilitas, hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, dan standar profesional
8	Diskresi Administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara leluasa	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
9	Struktur Organisasi	Birokratik yang ditandai dengan	Desentralisasi organisasi dengan kontrol	Struktur Kolaboratif dengan

No.	Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
		otoritas <i>top-down</i>	utama berada pada para agen	kepemilihan yang berbagi secara internal dan Eksternal
10	Asumsi Terhadap Motivasi Pegawai dan Administrator	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat Entrepreneur	Pelayanan Publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : Denhart dan Denhardt (2003: 28-29)

New Public Service adalah paradigma yang berdasar atas Konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintahan.

2.1.3 Karakteristik *New Public Service*

New Public Service Dilihat dari teori yang mendasari munculnya *New Public Service* (NPS), nampak bahwa NPS mencoba mengartikulasikan berbagai teori dalam menganalisis persoalan- persoalan publik. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhardt dan Denhardt paradigma NPS memiliki beberapa karakteristik seperti tabel di bawah ini.

Tabel 2.2 Karakteristik-karakteristik *New Public Service* (NPS)

Aspek	<i>New Public Service</i> (NPS)
Dasar Teoritis dan Fondasi epistemologi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi Publik	<i>Citizen's</i> (warga negara)
Peran Pemerintah	<i>Serving</i> (melayani)

Aspek	<i>New Public Service (NPS)</i>
Akuntabilitas	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagai secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Pelayanan Publik dengan keinginan melayani masyarakat

Penjelasan Karakteristik *New Public Service (NPS)* :

1. Teori Demokarasi sebagai dasar Teoritis

Demokrasi adalah suatu bentuk pemerintahan politik yang kekuasaan pemerintahannya berasal dari rakyat, baik secara langsung (demokrasi langsung) atau melalui perwakilan (demokrasi perwakilan). Dalam model *New Public Service*, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak diantara warga negara, karena pada dasarnya rakyat (*demos*) itulah yang merupakan pemegang kekuasaan tertinggi (*kratein*), berkonsekuensi logis pada konsep bahwa sejak dalam statusnya yang di alam kodrati, sampai pun ke statusnya sebagai warga negara, masyarakat itu memiliki hak-hak yang karena sifatnya yang asasi tidak akan mungkin diambil-alih, diingkari dan/atau dilanggar (*inalienable, inderogable, inviolable*) oleh siapa pun yang tengah berkuasa. Seperti juga pendapat Denhardt bahwa "*Public servants do not delever customer service, they delever democracy*". Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik harus dipandang sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik.

2. Kepentingan Publik adalah Hasil Dialog berbagai Nilai

Konsep kepentingan publik dalam model *New Public Service* adalah dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada sehingga tidak hanya terkonsentrasi pada satu nilai saja. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

3. Warga Negara sebagai Tanggung Jawab dari Birokrasi Publik

New Public Service memandang publik sebagai ‘*citizen*’ atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya. Adanya unsur paksaan dalam mematuhi kewajiban publik menjadikan relasi Negara dan publik tidak bersifat sukarela. Karena itu, abdi negara tidak hanya responsif terhadap ‘*customer*’, tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan (*trust*) dan kolaborasi dengan warga negara.

4. Peran Pemerintah adalah Melayani

Pemerintahan dalam *New Public Service* merupakan ‘*shared leadership*’ dimana kendali kepemimpinan tidak terpusat di tangan atasan tapi melibatkan banyak orang, banyak kelompok. Kedudukan pimpinan atau pejabat pemerintahan disini bukan sebagai pemilik tapi pelayan publik atau abdi masyarakat (*servant, not owner*). Pemerintah juga harus cermat dalam mengolaborasikan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

5. Akuntabilitas yang Multi Aspek

Aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatu implementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga masyarakat. Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks dan multifacet atau banyak dimensi seperti pertanggungjawaban profesional, legal, politis dan demokratis.

6. Stuktur Organisasi

Fokus utama implementasi dalam *New Public Service* pada keterlibatan citizen dan pembangunan komunitas (*community building*). Organisasi

menjadi ruang publik dimana manusia (*citizen* dan *administrator*) dengan perspektif yang berbeda bertindak bersama demi kebaikan publik. Interaksi dan keterlibatan dengan warga Negara ini yang memberi tujuan dan makna pada pelayanan publik. Struktur dalam organisasi itu sendiri adalah struktur yang kolaboratif sesuai dengan nilai-nilai masyarakat serta tidak selamanya pemerintah sebagai pemilik organisasi melainkan dapat juga berbagi dengan masyarakat baik secara internal maupun eksternal.

7. Asumsi Terhadap Motivasi dan Administrator

Dalam model *New Public Service* (NPS), asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah untuk melayani masyarakat sepenuhnya dan bukan berdasarkan atas imbalan yang akan didapatkan. Pegawai dan Administrator memandang masyarakat adalah warga negara yang harus ditanggungjawabinya kebutuhannya, bukan karena status sosialnya tetapi karena memang setiap warga negara itu memiliki hak yang sama sehingga mendapatkan mutu pelayanan yang sama juga dari birokrasi.

2.1.4 Prinsip-prinsip *New Public Service*

New Public Service merupakan paradigma baru yang muncul setelah *New Public Management*. *New Public Service* merupakan pendekatan dalam administrasi publik yang menekankan peran pemerintah yang bukan lagi mengendalikan warga negara, akan tetapi melayani warga negara dengan sepenuh hati. *New Public Service* memiliki orientasi yakni warga negara sebagai publik yang sudah seharusnya dilayani, bukan sebagai pelanggan. *New Public Service* berfokus pada bagaimana cara-cara yang dapat dilakukan

untuk menjalin hubungan yang baik berdasar pada kepercayaan dan kerja sama antar warga.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa *New Public Service* mengedepankan nilai-nilai demokrasi dan berfokus pada pemenuhan hak-hak yang sudah seharusnya diperoleh masyarakat dalam semua aspek pemerintahan.

New Public Service memiliki Prinsip-prinsip yang menjadi dasar untuk menjalankan perspektif ini. Dalam perspektif *New Public Service* (NPS). Pada *New Public Service*, terdapat perbedaan pada proses pelayanan yang dilakukan oleh aparat sipil negara, yakni menempatkan masyarakat pada proses pelayanan publik. Terdapat tujuh prinsip dalam NPS yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt. Tujuh prinsip *New Public Service* menurut Denhardt dan Denhardt (Denhardt dan Denhardt 2007), yaitu :

1. Melayani Warga Negara bukan pelanggan (*Serve citizen, not customer*)

New Public Service memandang publik sebagai “*citizen*” atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. *Citizen* adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela negara, dan sebagainya. *New Publik Service* melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban

dalam komunitas yang lebih luas. Adanya unsur paksaan dalam mematuhi kewajiban publik menjadikan relasi negara dan publik tidak bersifat sukarela. Karena itu, abdi negara tidak hanya responsif terhadap “*customer*”, tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan (*trust*) dan kolaborasi dengan warga negara. Hal diatas masihlah belum terlaksana dengan baik karena kadang kala ditemui adanya pelayanan publik yang mendahulukan pelayanan terhadap pihak yang mempunyai kedudukan ataupun masyarakat yang menggunakan uang untuk mempercepat proses dari pelayanan tersebut. Misalnya pembuatan KTP, agar prosesnya cepat selesai maka seseorang membayar si pelayan publik tersebut sedangkan seseorang yang tidak membayar dilayani dengan wajar dan kadang cenderung diundur-undur. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan masih mengikuti kemampuan seseorang untuk membeli atau membayar suatu produk jasa.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik yang ada tidak hanya memberikan komunikasi yang baik kepada pelanggan, namun harus diberikan kepada seluruh warga negara dengan fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kerja sama antara masing-masing masyarakat.

2. Memahami Kepentingan Publik (*Seek The Publik interest*)

New Public Service berpandangan aparatur negara bukan aktor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang

lebih luas yang terdiri dari warga negara, kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator negara mempunyai peran membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggung jawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan dan sebagainya. Namun pada kenyataannya para pelayan publik masih belum mengutamakan kepentingan publik. Sebagai contoh misalnya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, penyelenggara layanan secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu dengan alasan yang tidak dipertanggung-jawabkan sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) dan mengakibatkan pelayanan umum tidak ada kepastian sehingga menimbulkan masyarakat tak nyaman dan menghilangkan rasa kepercayaan terhadap pelayanan publik. Maksudnya adalah cara untuk mencari tahu apa saja kepentingan publik, yang mana kepentingan publik tidak harus identik dengan kepentingan individu saja, namun merupakan kepentingan bersama.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*value citizen over enterpreurship*)

New Publik Service memandang keterlibatan *citizen* dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. *New Publik Service* berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama daripada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka. Tak jarang proses pelayanan dijadikan lahan untuk meraup keuntungan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Misalnya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang.

Disini, peran pemerintah berubah, dari satu kontrol ke satu agenda setting, membawa individu yang tepat “dapat” dan memfasilitasi, menegosiasikan, atau “memberikan perantara” sebagai solusi untuk masalah publik. Respon yang harus dilakukan adalah bekerja sama dengan masyarakat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dan membuat tujuan menjadi nyata.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Stragically Act Democratically*)

Ide utama prinsip ini adalah bahwa kebijakan dan program untuk menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ini berkaitan dengan bagaimana administrasi publik menerjemahkan atau mengimplementasikan

kebijakan publik sebagai manifestasi dari kepentingan publik. Fokus utama implementasi dalam *New Public Service* pada keterlibatan *citizen* dan pembangunan komunitas (*community building*). Keterlibatan *citizen* dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Melalui proses ini, warga negara merasa terlibat dalam proses pemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Organisasi menjadi ruang publik dimana manusia (*citizen dan administrator*) dengan perspektif yang berbeda bertindak bersama demi kebaikan publik.

Interaksi dan keterlibatan dengan warga negara ini yang memberi tujuan dan makna pada pelayanan publik. Namun partisipasi masyarakat dalam pemerintahan masih dibidang minim. Selama ini menurut ruang bagi publik untuk berpartisipasi dilakukan oleh masyarakat secara spontan melalui beberapa sarana. Diantara sarana utama yang dipergunakan sebagai media partisipasi menurut Prasojo adalah sarana *public hearing* di DPRD, pengaduan di kotak-kotak saran, dan melalui lembaga-lembaga resmi lainnya. Meskipun demikian keterlibatan masyarakat tersebut belum sampai pada tahapan *citizen control*, melainkan hanya sampai pada tingkat informasi dan konsultasi saja. Apa yang disampaikan oleh Prasojo (2008) tersebut, juga sejalan dengan pandangan dari tim revisi UU No. 32/2004. Menurut tim revisi UU No. 32/2004 terdapat sejumlah permasalahan yang terkait dengan peran masyarakat madani dalam pemerintahan, yakni:

- 1) Tidak ada pengaturan yang menghubungkan antara pemerintah daerah dan Masyarakat
- 2) Tidak ada cukup tersedia informasi tentang kegiatan pemerintahan bagi masyarakat
- 3) Proses kebijakan di daerah yang masih lebih banyak mewakili kepentingan elit politik daripada kepentingan publik.

Melalui keterlibatan pemerintah dalam program pendidikan kewarganegaraan dan dengan membantu mengembangkan wilayah kepemimpinan, pemerintah dapat memberikan stimulasi baru mengenai rasa kepercayaan dan tanggung jawab kewarganegaraan. Maksudnya adalah aparatur negara harus mampu berpikir dengan strategis dan tepat sasaran dalam mengatasi masalah masyarakat yang muncul dan berhubungan dengan pelayanan untuk aparatur negara harus bertindak berdasarkan asas demokrasi yang ada.

5. Mengetahui Bahwa Pertanggungjawaban tidaklah Sederhana (*Recognize that accountability isn't simple*)

Aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Menurut *New Public Service*, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan customer penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi, dan

kepentingan publik. Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatu implementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga masyarakat. Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks dan multifacet atau banyak dimensi seperti pertanggung jawaban profesional, legal, politis, dan demokratis. Akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat apalagi di daerahdaerah masihlah sangat kurang, banyak masyarakat yang tidak mengetahui transparansi dari setiap kegiatan maupun laporan keuangan yang ada di daerahnya. Hal ini mencerminkan bahwa akuntabilitas pemerintah dalam hal demokrasi masih belum terpenuhi.

Harus dipahami bahwa tanggung jawab aparatur negara terhadap khalayak umum tidaklah mudah. Aparatur negara harus melihat berbagai aspek yang terkait, baik dari sisi internal maupun eksternal. Jika dilihat dari sisi internal adalah administrator itu sendiri. Apabila dilihat dari sisi eksternal bisa berupa pengawasan legislatif, aktivitas audit, adanya kritik ombudsman dari pers, dan lain sebagainya.

6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve rather than steer*)

Penting bagi pelayan publik untuk berbagi, kepemimpinan berdasar dalam membantu warga Negara untuk mengungkapkan dan memenuhi kepentingan mereka ketimbang mengontrol mereka atau menengendalikan mereka menuju arah baru yang belum tentu menjadi bagian dari kepentingan mereka.

Aparatur negara harus mampu berperan untuk melayani apa yang harus dibutuhkan oleh publik, daripada mengendalikan masyarakat dengan memberikan instruksi atau arahan-arahan yang menyulitkan masyarakat dengan tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan menjadi pelayan sumber daya publik, serta fasilitator dari masyarakat dan dialog demokrasi.

7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, not just productivity*)

Organisasi publik dan jaringannya yang partisipatif akan lebih berhasil dalam jangka panjang bila mereka bekerja lewat proses kerjasama dan mengacu pada kepemimpinan bersama berdasarkan saling menghormati tanpa deskriminasi. Pemerintah wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya pelanggaran demokrasi. (Purwanto : 187)

Maksudnya adalah, aparatur negara harus menghargai masyarakat, dengan cara memberikan penghargaan sesuai dengan apa yang telah dilakukan dan dihasilkan, jadi tidak hanya menilai pada hasil produktivitasnya saja. Budaya organisasi dipahami sebagai membuat konteks normatif untuk perilaku dalam berorganisasi. Orang-orang dipandang membawa kebutuhan sosial dan emosional mereka untuk bekerja. Karakter masing-masing individu bisa mempengaruhi lingkungan organisasi seperti

bagaimana mereka menekankan tingkat kehidupan dari para pekerja dan karakteristik masing-masingnya.

2.1.5 Dimensi Pengukuran Keberhasilan Penerapan *New Public Service*

Adapun dimensi pengukur keberhasilan dari diterapkannya *New Public Service*. Keberhasilan penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas dalam mengelola sektor-sektor publik yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Ada Sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut Denhardt J. V. and R. B. Denhardt (2003):

- a. *Tangible* (Bukti Fisik) : menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Reability* (Keandalan) : Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence* (Kompetensi) : Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy* (Sikap) : Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility* (Kredibilitas): Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

- g. *Security* (Rasa Aman) : Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya risiko.
- h. *Access* (Akses) : Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication* (Komunikasi) : Kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding Costumer* (Memahami Pelanggan) : Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu, Pelayanan Publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama,

pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

Menurut Moenir, (2015) bahwa pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Mukaron dan Laksana (2015) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa argument diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

2.2.3 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak

dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

- a. Kesederhanaan. Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu. Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi. Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan. Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
- h. Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
- i. Kedisiplinan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;

- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono 2009) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.3 DPMPTSP DALAM MAL PELAYANAN PUBLIK

2.3.1 Konsep Mal Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (PERMENPAN & RB) Nomor 23 Tahun 2017, yang di maksud dengan Mal

pelayanan publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan badan usaha milik negara (BUMN) /badan usaha milik daerah dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Lalu dalam Pasal 3, Mal Pelayanan Publik dilaksanakan dengan prinsip a. keterpaduan; b. berdaya guna; c. koordinasi; d. akuntabilitas; e. aksesibilitas; dan f. kenyamanan.

Menurut I Dewa Gede Soni Aryawan (2020) Hadirnya pelayanan publik yang terintegrasi, Mal Pelayanan Publik, menjadikan *framework*, dalam mendorong lahir- nya generasi pelayanan publik terpadu di Indonesia. Generasi pertamanya bernama pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), lalu generasi kedua bernama pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), selanjutnya Mal Pelayanan Publik adalah generasi ketiga. Mal pelayanan publik terinspirasi dari *public service hall* (PSH) Georgia dan Asan Xidmat Azerbaijan, yang keduanya sudah menandatangani MoU kerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) dalam rangka penguatan kelembagaan dan peningkatan sumber daya manusia aparatur.

Menurut Puryatama (2020) bahwa dalam *Public Service Hall* Georgia terdapat 12 layanan kementerian/lembaga yang terintegrasi, khususnya bagi kemudahan berusaha, mulai dari pendaftaran usaha, *inhouse notary* sampai perolehan hak atas tanah dan urusan pengesahan pernikahan. Semboyan

mereka "*every service just 15 minutes*". Sebagai gambaran sebagai berikut, orang membuat paspor seperti membeli Mc Donald cukup di mobil, foto dari mobil, mengisi formulir dan ambil paspor dari mobil. Termasuk, saat duduk ngopi di kafe-nya ada "*menu*" membuat paspor pelayan datang ke meja kopi sembari membawa kamera dan alat biometrik/sidik jari selesai ngopi, paspor langsung jadi, di Axan Xidmat (diartikan pelayanan mudah) di Azerbaijan, adalah lembaga pelayanan publik yang juga antara memadukan pelayanan dari pemerintah dan swasta untuk kepentingan bisnis.

Kehadiran Mal Pelayanan Publik, juga tidak mendegradasi generasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), justru ini keistimewaannya MPP dapat memayungi PTSP tanpa pula mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Sebab PTSP di daerah sebenarnya sudah berjalan baik (melalui kerangka 7 regulasi PP nomor 18/ 2016 tentang perangkat daerah).

Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai *the new public service* adalah jawaban bagi harapan publik tentang kemudahan perijinan, kecepatan pelayanan dan akhirnya mendorong kemudahan berusaha, meningkatkan pertumbuhan industri mikro maupun ekonomi makro. Melalui Mal Pelayanan Publik, *Mindset* yang masih ego sektoral antar instansi harus dirubah menjadi kerja bersama yang berfokus pada komitmen melayani masyarakat.

MPP menjadi inkubator bagi tumbuhnya pelayanan pemerintah yang mengadopsi teknologi, serta menjadi wahana *leadership* yang melahirkan para ASN teladan berjiwa *hospitality*. Mal Pelayanan Publik juga menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, mempraktikkan

perubahan budaya kerja yang melayani, panggung untuk menampilkan wajah birokrasi yang mengadopsi *the new public service*, sehingga benar-benar merepresentasikan kehadiran negara untuk memberikan manfaat luas bagi kepentingan dan kemakmuran masyarakat.

Kedudukan Mal Pelayanan Publik sebagai Lembaga non struktural yang memberikan pelayanan publik dan menyelenggarakan pelayanan perijinan terpadu kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik dihadirkan menunjukkan niat dan usaha pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai perwujudan birokrasi 4.0 yaitu percepatan pelayanan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja yang didasari dengan teknologi.

Sebelum ada Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik.

a. Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

2.3.2 Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Tentang Nomor 92 Tahun (2021) Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres RI) Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PERMENPAN & RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

2.3.3 Tujuan Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 2 Bahwa Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. Mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
- b. Meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

2.3.4 Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengertian Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan Publik

(Suherlan dan Budhiono, 1997). Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- b. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
- c. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- d. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan

ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik (Pasolong, Harbani, 2013).

2.3.5 Tugas dan Fungsi DPMPTSP

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 7 bahwa penyelenggara MPP pada pemerintah daerah Kabupaten/Kota yaitu DPM-PTSP secara *ex-officio*. Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
- b. Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
- c. Pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
- d. Penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
- e. Penyediaan tata tertib;
- f. Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
- g. Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Kepala Daerah.

2.4 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dipakai oleh peneliti sebagai acuan dan referensi dalam menyusun penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1	Hendry Ch Soselisa (2021) Dalam Penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip <i>New Publik Service</i> dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap”	Aparatur peyanaan publik yang memiliki nilai moralitas dan tranformasional artinya aparatur peyanaan publik harus mempunyai motivasi untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati, dengan demikian akan memunculkan suatu konsistensi yang tinggi dan komitmen yang kuat pada pegawai sebagai aparatur pelayan publik yang memiliki ide dan gagasan humanism organization (lembaga berbasis masyarakat/manusiawi) merupakan wujud keterpanggilannya sebagai dasar bahwa lembaga publik harus mengedepankan penerapan prinsip prinsip kemanusiaan dengan tidak mengabaikan demokratisasi untuk kesuksesan pelayanannya.	Meneliti tentang <i>New Public Service</i> permasalahan yang sama Perbedaannya, penelitian ini membahas tentang Tinjauan dari Persepektif Administrasi Publik

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
2	Murwat Surtyani (2022) dalam Jurnal penelitiannya optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif <i>new public service</i> (nps) (studi pada pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten administrasi kepulauan seribu)	Unit Pengelola Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam pengembangan pegawainya selalu mengutamakan penampilan yang rapi dan sopan sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Indikator kehandalan, pegawai Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	Penelitian ini juga memfokuskan pada <i>New Public Service</i> dan pelayanan Publik administrasi. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenis keluhannya.
3	Anggriani Alamsyah (2016) dalam jurnalnya yang berjudul “Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (<i>New Public Administration, New Public Management dan New Public Service</i>)”	Secara intensif, pengembangan teori-teori baru di dalam lingkup administrasi negara guna mendukung tetap eksisnya sebuah paradigma atau kemudian menggeser paradigma yang ada ke paradigma baru. Secara ekstensif, sebuah ilmu publik senantiasa mengadopsi teori-teori disiplin ilmu lain guna menjelaskan fenomena yang terjadi dalam lingkup administrasi negara seperti sosiologi, antropologi, ilmu politik, psikologi sosial, ilmu hukum, dan lain sebagainya	Penelitian ini memfokuskan pada Ketiga area teori OPA, NPM, NPS Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenis keluhannya.

2.5 Kerangka Konsep

Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka peneliti membuat kerangka konseptual yang ditujukan untuk dasar suatu landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian

serta hubungan dengan rumusan masalah yang peneliti telah rumuskan sebelumnya mengenai *New Public Service* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Soppeng. Dengan kerangka ini juga peneliti gunakan sebagai pemandu dan petunjuk arah berdasarkan teori yang ada. Adapun kerang pikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka Konsep Dimensi Keberhasilan *New Public Service* DPMPTSP-NAKERTRANS Kab. Soppeng

