BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik memegang peran strategis dalam menjamin terlaksananya fungsi-fungsi pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui administrasi publik yang baik, kebijakan yang dirancang oleh pembuat keputusan dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan. Ini mencakup pengelolaan sumber daya, penyusunan anggaran, pelayanan publik, hingga pengawasan terhadap jalannya program-program pemerintah. Penguatan administrasi publik diperlukan agar birokrasi mampu merespons tuntutan masyarakat dengan lebih adaptif dan responsif.

Salah satu aspek penting dalam penguatan administrasi publik adalah peningkatan profesionalisme aparatur sipil negara (ASN). Aparatur yang kompeten, berintegritas, dan memiliki kapasitas manajerial yang baik akan mampu mendorong reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Reformasi ini bukan hanya soal penyederhanaan struktur, tetapi juga mencakup perubahan budaya kerja dan pemanfaatan teknologi digital. Administrasi publik yang kuat akan menjadi pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada pelayanan.

Prinsip transparansi dan akuntabilitas harus menjadi fondasi dalam praktik administrasi publik. Keterbukaan informasi, partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, serta sistem pengawasan yang efektif akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penguatan

administrasi publik juga berarti membangun sistem yang mampu mendeteksi dan mencegah penyalahgunaan wewenang, serta memastikan setiap kebijakan yang dijalankan memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat.

Menurut Rusdi (2010:95) secara konseptual proses perumusan kebijakan adalah digambarkan sebagai suatu proses yang linear, mulai dari tahap formulasi hingga pada penetapan usulan kebijakan yang akan ditetapkan oleh otoritas kebijakan. Proses inilah yang menetukan proses selanjutya yang dapat saja mencerminkan kehendak publik atau pun tidak relevan dengan apa yang menjadi preferensi mereka.

Proses perumusan kebijakan dapat digambarkan sebagai suatu proses yang bersifat linear. Proses ini dimulai dari tahap formulasi hingga pada penetapan usulan kebijakan yang akan ditetapkan oleh otoritas kebijakan. Model linear ini mencerminkan alur berpikir yang sistematis dan berurutan, di mana setiap tahapan menjadi fondasi bagi tahapan selanjutnya. Namun, juga ditekankan bahwa proses ini tidak selalu mencerminkan kehendak publik. Dalam praktiknya, perumusan kebijakan bisa saja tidak relevan dengan preferensi masyarakat luas, tergantung pada sejauh mana partisipasi publik dilibatkan dalam proses tersebut.

Secara konseptual, proses ini seringkali digambarkan sebagai suatu alur linear, yang bergerak dari tahap awal formulasi masalah hingga ke penetapan kebijakan oleh otoritas yang berwenang. Model linear ini mencerminkan asumsi bahwa setiap kebijakan dirancang berdasarkan urutan logis dan sistematis, di mana suatu tahap harus diselesaikan sebelum melangkah ke tahap berikutnya. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan

dalam mencerminkan kompleksitas realitas sosial dan politik di lapangan. Dalam praktiknya, proses kebijakan tidak selalu mengikuti jalur linier; berbagai intervensi politik, tekanan kepentingan kelompok, dan dinamika sosial dapat memengaruhi jalannya proses ini. Oleh karena itu, meskipun berguna untuk pemahaman dasar, model linear perlu dilengkapi dengan pendekatan yang lebih adaptif dan kontekstual.

Sementara Jenkins-smith (Rusdi, 2010:96) mengungkapkan bahwa proses penetapan kebijakan yang melalui fase seperti:

1) Mengidentifikasi masalah yang harus diselesaikan
2) Menetapkan sasaran yang diperluka melalui kebijakan publik
3) Mengidentifikasi alternative kebijakan
4) Mengidentifikasi dampak dari masing-masing alternative
5) Mengkaitkannya dengan nilai-nilai yang relevan
6) Memilih alternative terbaik menurut aturan yang tersedia

Proses penetapan kebijakan dalam bentuk tahapan-tahapan yang lebih rinci dan terstruktur. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perumusan kebijakan merupakan proses yang kompleks dan harus mempertimbangkan berbagai dimensi, termasuk dampak sosial, nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, dan kerangka hukum yang berlaku.

Tahapan-tahapan ini mencerminkan pendekatan rasional dalam pengambilan keputusan kebijakan, yang mengedepankan analisis berbasis bukti (evidence-based policy making) dan orientasi pada efisiensi serta efektivitas. Model ini menuntut adanya kapasitas teknokratik dari para

pembuat kebijakan untuk mampu melakukan analisis secara sistematik dan komprehensif, serta mempertimbangkan dimensi etika dan nilai publik.

Pendekatan ini dikenal sebagai pendekatan sistemik dan prosedural, yang mengandaikan bahwa setiap tahap tidak berdiri sendiri, melainkan saling bergantung dan memengaruhi hasil akhir kebijakan. Artinya, keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan pada tahap akhir (penetapan), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketepatan identifikasi masalah, kejelasan tujuan, dan kecermatan dalam menyeleksi alternatif. Dengan demikian, proses perumusan kebijakan bukan sekadar serangkaian kegiatan administratif, melainkan proses strategis yang menentukan keberhasilan implementasi di lapangan.

Proses seperti ini memiliki kemiripan dengan apa yang dijelaskan oleh Patton & Sawicki (1986:33) pandangan tersebut menempatkan posisi dan fase perumusan kebijakan sebagai unit-unit yang terkait antara satu dengan yang lainnya, atatu dengan kata lain fase tersebut cenderung lebih sistemik dan prosedural.

Perumusan kebijakan sebagai suatu sistem yang terdiri atas unit-unit atau fase-fase yang saling terkait. Dalam kerangka ini, proses kebijakan tidak dipandang sebagai rangkaian keputusan yang terpisah, melainkan sebagai suatu proses yang sistemik dan prosedural. Artinya, setiap tahap dalam proses kebijakan saling memengaruhi dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena integrasi antar-tahap menentukan keberhasilan implementasi kebijakan secara keseluruhan.

Lebih lanjut Henry (2004:55) menggunakan pendekatan bahwa untuk analis administrasi publik sebagai ilmu yang harus dterapkan pada empat teori yaitu teori deskriptif, normatif, asumsi, dan instrumental. Disamping itu memperkenalkan 5 (lima) paradigma ilmu administrasi publik, yakni: Paradigma dikotomi politik dan administrasi publik (1900-1926); Paradigma prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937); Paradigama administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970); dan Paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik (1970).

Pemikiran Henry menempatkan administrasi publik tidak hanya sebagai alat teknokratis untuk menjalankan kebijakan, tetapi juga sebagai instrumen demokrasi. Administrasi dipandang sebagai saluran untuk menyuarakan aspirasi masyarakat, sehingga dimensi demokratis dalam tata kelola publik menjadi semakin penting. Implikasi dari pemikiran ini adalah bahwa sistem administrasi tidak berada dalam ruang yang netral, melainkan memiliki dimensi spasial dan kontekstual yang dipengaruhi oleh sistem pemerintahan, politik, dan ekonomi yang berlaku. Oleh karena itu, administrasi publik menuntut adanya reorientasi peran yang lebih adaptif terhadap perubahan sosial dan politik, agar mampu menjawab tantangan zaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Pemikiran ini selain ingin menempatkan administrasi sebagai instrumen demokrasi, juga mencoba menggunakan administrasi sebagai alat untuk menyalurkan aspirasi masyarakat bahwa implikasi lain dari pemikiran tersebut adalah bahwa sistem administrasi memiliki dimensi ruang dan daerah

yang penyelenggaraannya juga dipengaruhi oleh sistem pemerintahan, politik, dan ekonomi. Kesemua itu menuntut reorientasi peranan administrasi publik.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik sejatinya dipergunakan oleh pemerintah dan sektor nirlaba. Keadaan ini tentusaja dapat menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen sektor swasta untuk mengelola penyediaan layanan kepada publik. Meskipun barangkali peristilahan ini terdengar seperti pernyataan yang berani dan berlebihan, tapi banyak dari apa yang kita lihat sebagai peradaban bergantung pada layanan publik. Namun yang pastinya, pelayanan publik disebut juga pelayanan sipil adalah semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah.

Manajemen publik merupakan suatu disiplin yang secara esensial digunakan oleh pemerintah dan organisasi sektor nirlaba untuk mengatur, mengelola, dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pendekatan manajerial yang berasal dari sektor swasta, seperti efisiensi operasional, orientasi pada hasil, dan inovasi dalam pelayanan, mulai diadopsi oleh sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Pendekatan ini mencerminkan tren global yang dikenal dengan istilah *New Public Management* (NPM), yang mengedepankan nilai-nilai seperti akuntabilitas, transparansi, dan orientasi pelanggan dalam birokrasi pemerintahan. Kendati penggunaan prinsip-prinsip bisnis dalam sektor publik sempat menuai kritik karena dianggap mengkomersialisasi pelayanan publik, realitasnya menunjukkan bahwa integrasi pendekatan tersebut telah

mendorong reformasi birokrasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lebih jauh, penting untuk disadari bahwa pelayanan publik—atau yang juga dikenal sebagai pelayanan sipil merupakan fondasi dari keberlangsungan fungsi negara dan kesejahteraan sosial. Layanan seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, serta administrasi kependudukan, merupakan bagian integral dari peradaban modern dan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas manajemen publik bukan sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk memastikan bahwa negara mampu memenuhi ekspektasi dan hak-hak dasar warganya secara berkelanjutan dan berkeadilan.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (Keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Manajemen publik dipahami sebagai suatu proses di mana individu bertanggung jawab dalam menjalankan organisasi serta mengelola sumber daya yang tersedia, baik berupa sumber daya manusia maupun sumber daya non-manusia seperti teknologi dan peralatan, untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pandangan ini menekankan dua aspek fundamental dalam manajemen publik, yakni tanggung jawab kepemimpinan dan pemanfaatan sumber daya secara optimal.

Tanggung jawab ini tidak hanya mencakup kemampuan administratif atau teknokratis, tetapi juga mencakup aspek etis dan akuntabilitas publik.

Artinya, seorang manajer publik dituntut tidak hanya mampu mengelola struktur dan proses organisasi, tetapi juga harus memastikan bahwa segala tindakan yang diambil selaras dengan nilai-nilai kepentingan umum dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi dalam definisi tersebut juga menunjukkan pentingnya efisiensi dan inovasi dalam pelayanan publik. Dalam lingkungan yang dinamis dan penuh tantangan, kemampuan untuk mengelola sumber daya secara strategis menjadi prasyarat untuk menciptakan pelayanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, pandangan Shafritz dan Russell memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk memahami peran manajemen dalam organisasi publik sebagai instrumen penting dalam pencapaian tujuan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara luas.

Sementara menurut Mathis and Jackson (2012:11-12) menejemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill).

Menejemen publik ialah studi interaisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi menejemen seperti, *planning, organizing, actuating, dan controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, pisik, informasi, dan publik. Manajemen publik merupakan aktivitas yang dijalankan melalui serangkaian keterampilan tertentu. Pendapat ini menyoroti bahwa manajemen bukan sekadar fungsi struktural dalam organisasi, melainkan sebuah proses dinamis yang menuntut kompetensi individual dalam berbagai aspek. Keterampilan yang dimaksud

meliputi kemampuan teknis, interpersonal, konseptual, serta kemampuan dalam mengambil keputusan strategis yang relevan dengan tuntutan dan kompleksitas sektor publik.

Sehubungan dengan organisasi publik, keterampilan tersebut menjadi sangat penting karena manajer publik tidak hanya bertugas menjalankan prosedur administratif, tetapi juga harus mampu memahami dinamika sosial, menjembatani kepentingan beragam pihak (stakeholders), serta menciptakan inovasi kebijakan yang berdampak luas. Hal ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan dalam manajemen publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, khususnya pada pemimpin dan pengelola yang memiliki kompetensi profesional serta kepekaan terhadap nilai-nilai pelayanan publik.

Penjelasan Mathis dan Jackson di atas akan semakin memperluas pemahaman kita tentang manajemen publik sebagai suatu profesi yang memerlukan keahlian khusus, bukan sekadar jabatan birokratis. Hal tersebut mengimplikasikan perlunya pengembangan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur publik agar dapat menjalankan peran mereka secara optimal di tengah perubahan lingkungan yang cepat dan kompleks.

Manajemen publik adalah suatu proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya publik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Keban, 2008).

Manajemen publik merupakan suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya publik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pandangan ini merefleksikan pendekatan klasik dalam ilmu

manajemen yang diaplikasikan dalam konteks sektor publik. Dalam kerangka ini, manajemen publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai suatu siklus manajerial yang sistematis dan terarah untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Unsur perencanaan dalam manajemen publik mencakup proses merumuskan tujuan strategis dan menyusun langkah-langkah untuk mencapainya, berdasarkan analisis terhadap kebutuhan masyarakat dan sumber daya yang tersedia. Pengorganisasian mengacu pada penataan struktur dan pembagian tugas dalam institusi publik agar pelaksanaan kebijakan berjalan optimal. Pengarahan berkaitan dengan kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memotivasi aparatur negara untuk bekerja secara produktif dan berorientasi pada hasil. Sementara itu, pengendalian berfungsi sebagai mekanisme evaluatif untuk memastikan bahwa implementasi program dan kebijakan berjalan sesuai rencana dan dapat dikoreksi bila terjadi penyimpangan.

Manajemen publik adalah sebuah proses yang terintegrasi dan berorientasi pada pencapaian tujuan publik melalui pengelolaan sumber daya secara efektif. Ini menegaskan pentingnya profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pengelolaan pemerintahan demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan cabang dari ilmu manajemen yang secara khusus berfokus pada proses perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan atau organisasi publik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, transportasi, dan infrastruktur. Tujuan utama dari manajemen pelayanan publik adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan bersifat efektif, efisien, responsif, akuntabel, dan merata. Oleh karena itu, pendekatan manajerial dalam sektor publik harus mampu menjawab tuntutan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Manajemen dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup aspek teknis administratif, tetapi juga aspek normatif yang berkaitan dengan nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan kepuasan masyarakat. Berbeda dengan sektor swasta yang berorientasi pada profit, sektor publik berorientasi pada kepentingan umum dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, paradigma manajemen pelayanan publik modern menekankan pada konsep governance, yaitu tata kelola yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan secara kolaboratif dalam perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan. Model ini menuntut pergeseran dari pendekatan birokratis tradisional menuju pendekatan yang lebih adaptif, inovatif, dan berbasis kinerja.

Keberhasilan manajemen pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, serta sistem pengawasan dan evaluasi yang terstruktur. Penggunaan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dan pelayanan prima (*excellent service*) mulai banyak diadopsi dalam organisasi sektor publik untuk meningkatkan mutu

layanan. Di samping itu, adanya regulasi dan kebijakan publik yang berpihak pada masyarakat juga menjadi faktor penting dalam membentuk sistem pelayanan yang adil dan inklusif. Dengan demikian, manajemen pelayanan publik tidak hanya berperan sebagai alat administratif, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam pembangunan nasional dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Manajemen menekankan pada esensi manajemen sebagai suatu proses koordinatif yang melibatkan lebih dari satu individu. Dalam pengertian ini, manajemen dipahami bukan sekadar sebagai tindakan individu, melainkan sebagai mekanisme kolektif yang dirancang untuk menyatukan berbagai aktivitas demi mencapai tujuan bersama yang tidak dapat direalisasikan secara individual. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen memiliki dimensi sosial dan organisasional yang kuat, di mana kerjasama, koordinasi, dan sinergi menjadi kunci utama dalam pencapaian hasil yang optimal.

Penjelasan di atas mencerminkan prinsip dasar manajemen sebagai fungsi untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya, baik manusia maupun non-manusia, secara efektif dan efisien. Penekanan pada "proses" juga menunjukkan bahwa

manajemen bersifat dinamis dan berkelanjutan, serta menuntut keterampilan dalam mengelola kompleksitas interaksi antar individu dalam suatu organisasi. Dengan demikian, pandangan ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan manajerial sangat bergantung pada kemampuan dalam menyatukan berbagai potensi individu untuk mencapai tujuan yang lebih besar daripada sekadar hasil kerja perorangan.

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisispliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen sperti planning, organizing, dan controling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik (Safroni, 2012:45).

Pernyataan di atas menggarisbawahi bahwa manajemen publik seringkali dipahami secara erat kaitannya dengan pengelolaan instansi pemerintah. Hal ini mencerminkan kenyataan bahwa organisasi sektor publik memiliki karakteristik, tujuan, dan tantangan yang berbeda dari sektor privat. Dalam pandangan ini, manajemen publik tidak hanya sebatas penerapan prinsip-prinsip manajemen secara teknis, tetapi juga merupakan suatu studi interdisipliner yang memadukan berbagai aspek organisasi, baik dari sisi struktural maupun fungsional.

Manajemen publik mencakup integrasi antara fungsi-fungsi manajerial klasik seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dan pengendalian (*controlling*), dengan pengelolaan unsur-unsur organisasi yang lebih kompleks seperti sumber daya manusia (SDM), keuangan, aset fisik, informasi, dan dinamika politik. Pendekatan ini

menekankan bahwa efektivitas manajemen publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan untuk mengelola hubungan antar elemen-elemen tersebut secara holistik dan kontekstual. Misalnya, pengambilan keputusan dalam organisasi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari pertimbangan politik dan kepentingan publik, sehingga dibutuhkan sensitivitas manajerial yang tinggi dalam menghadapi tekanan eksternal dan internal.

Manajemen publik bersifat multidimensional, yang menuntut kompetensi lintas sektor dan pemahaman yang mendalam terhadap lingkungan birokrasi, hukum, dan sosial-politik. Hal ini menjadikan manajemen publik sebagai suatu ranah yang tidak hanya menekankan pada efisiensi administratif, tetapi juga pada pencapaian nilai-nilai demokrasi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang berkualitas.

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasianya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyrakat terhadap pemerintah. Pelayanan adalah suatu proses sehingga objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan

bagi pihak yang dilayani. Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur (Rinaldi, 2012).

Pandangan di atas memberikan pemahaman komprehensif mengenai pentingnya manajemen pelayanan publik sebagai inti dari proses penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat. Dalam pandangannya, manajemen pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu proses terstruktur yang mencakup tahap perencanaan, implementasi, pengorganisasian, serta pengendalian berbagai aktivitas pelayanan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fokus utama dari manajemen ini adalah efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan, sehingga masyarakat sebagai penerima manfaat dapat merasakan dampak positif dari keberadaan aparatur negara.

Manajemen pelayanan publik tidak hanya sebatas pengelolaan sumber daya atau kegiatan administratif, tetapi lebih pada pengelolaan proses layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik dikategorikan sebagai manajemen proses, yang menekankan pada pengaturan alur kerja, mekanisme interaksi, dan koordinasi antarunit dalam rangka menciptakan pelayanan yang tertib, tepat sasaran, dan memuaskan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan manajemen, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

Pandangan Renaldi di atas juga menekankan bahwa pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap citra birokrasi. Hal ini disebabkan karena masyarakat kerap menilai kinerja pemerintah melalui pengalaman langsung mereka dalam mengakses layanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berimplikasi pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga pada legitimasi dan kredibilitas pemerintah itu sendiri. Di sinilah pentingnya aparatur negara memiliki kompetensi manajerial dan etos pelayanan yang tinggi, karena kebijakan publik akan tampak nyata dan dirasakan langsung melalui pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik yang efektif menjadi bagian esensial dalam meningkatkan kualitas birokrasi dan memperkuat hubungan antara negara dan warga negara.

4. Pelayanan Publik

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan yang sangat beragam, yang memerlukan pemenuhan melalui interaksi dan kerjasama antar individu dalam suatu kelompok atau masyarakat. Dalam menjalani kehidupan bersama, manusia tidak dapat memenuhi semua kebutuhannya secara mandiri. Oleh karena itu, kelompok masyarakat cenderung membentuk struktur sosial yang lebih besar, yang dikenal sebagai pemerintah. Pemerintah, yang terdiri dari sekelompok orang yang dipilih atau diangkat oleh masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan dan mengambil langkah-langkah strategis untuk

memenuhi kebutuhan umum yang bersifat kolektif dan mencakup berbagai sektor kehidupan.

Kebutuhan bersama yang dimiliki oleh anggota masyarakat ini sering kali disebut sebagai kebutuhan masyarakat atau kebutuhan umum. Kebutuhan ini tidak hanya mencakup pemenuhan dasar seperti sandang, pangan, dan papan, tetapi juga meliputi akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan berbagai layanan publik lainnya. Kebutuhan umum ini menjadi dasar bagi perumusan kebijakan publik yang ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan sosial dan keadilan bagi seluruh anggota masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan tersebut secara efektif dan efisien, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, atau latar belakang individu.

Pelayanan publik adalah salah satu sarana utama untuk memenuhi kebutuhan umum masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi sangat krusial dalam mendukung tercapainya tujuan pemerintahan yang adil dan sejahtera. Manajemen pelayanan publik yang baik berperan penting dalam memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang terorganisir dengan baik akan membantu memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan standar yang tinggi, tepat sasaran, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam prakteknya, pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, mulai dari sumber daya manusia,

sistem administrasi, hingga penggunaan teknologi yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berpengaruh pada kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik. Jika pelayanan publik dirasakan efektif, adil, dan transparan, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin tinggi. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk, lambat, atau tidak memenuhi harapan masyarakat akan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan menciptakan ketidakpuasan sosial. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan berbagai faktor, seperti keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan, pengawasan yang transparan, dan peningkatan kapasitas aparatur negara untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Menurut Moenir (2010) “kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) orang banyak/masyarakat”. Masyarakat menyerahkan kepercayaan untuk mengurusi kepentingan bersamanya kepada pemerintah. Pemerintah menjalankan tugasnya melayani kepentingan masyarakat untuk yang dipercayakan kepadanya.

Kepentingan umum pada dasarnya suatu kebutuhan yang bersifat kolektif, mencakup kepentingan masyarakat secara luas, dan bukan hanya kepentingan individu atau kelompok tertentu. Kepentingan umum merujuk

pada kebutuhan atau hajat yang dirasakan oleh banyak orang dalam suatu komunitas atau negara, yang membutuhkan perhatian dan tindakan bersama untuk dipenuhi. Moenir menegaskan bahwa kepentingan umum tidak boleh bertentangan dengan norma dan aturan yang berlaku dalam masyarakat, sehingga dalam pemenuhannya, harus selalu memperhatikan prinsip-prinsip keadilan, keseimbangan, dan ketertiban sosial.

Kepentingan umum berfungsi sebagai dasar bagi perumusan kebijakan publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Hal ini mencakup berbagai sektor, mulai dari pemenuhan kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur, hingga kebutuhan sosial yang lebih kompleks, seperti keamanan, keadilan, dan kebebasan sipil. Kepentingan umum juga harus dipandang sebagai suatu konsep yang bersifat dinamis, karena perubahan dalam kondisi sosial, politik, dan ekonomi dapat mempengaruhi apa yang dianggap sebagai kebutuhan atau kepentingan bersama.

Kepentingan umum tidak dapat dipisahkan dari norma dan aturan yang ada dalam masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah harus memastikan bahwa kebijakan yang diambil selaras dengan hukum dan etika yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan ketimpangan atau ketidakadilan. Dengan kata lain, kepentingan umum harus selalu berorientasi pada penciptaan kesejahteraan kolektif yang adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip moral yang diakui oleh masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan yang ditetapkan untuk memenuhi kepentingan umum

harus mempertimbangkan keseimbangan antara kebutuhan masyarakat dan kepatuhan terhadap norma-norma hukum yang ada.

Pemahaman tentang kepentingan umum ini menggarisbawahi pentingnya peran pemerintah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan publik yang mampu menjawab kebutuhan bersama secara adil dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menjadi landasan bagi pengelolaan sumber daya publik yang efektif dan responsif terhadap tuntutan masyarakat, sehingga tercapai tujuan pembangunan sosial yang berkelanjutan.

Secara etimologi pelayanan berasal dari bahasa inggris *"to serve"* yang berarti melayani. Sedangkan menurut kamus *Oxford Advance, service* dijelaskan sebagai *department branch of public work* yang berarti pelayanan adalah salah satu bagian dari tugas-tugas pemerintahan dimana dalam hal ini dilaksanakan oleh aparat pemerintahan. Menurut Albrecht bahwa pelayanan adalah *a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of business,* suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayanti, 2007).

Pandangan di atas menggambarkan pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks organisasi, baik itu dalam sektor bisnis maupun sektor publik. Pandangan di atas menjelaskan bahwa pelayanan harus dilihat sebagai pendekatan organisasi secara keseluruhan, di mana kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan (dalam konteks sektor publik, masyarakat) menjadi faktor utama yang mendorong operasi dan keberhasilan organisasi tersebut.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan bukan sekadar suatu hasil akhir, tetapi juga proses yang menggerakkan seluruh aktivitas organisasi, baik dari sisi internal maupun eksternal.

Pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan proses teknis yang ada dalam organisasi, tetapi juga mencakup pemahaman yang lebih luas tentang bagaimana setiap bagian dari organisasi berkontribusi untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik yang baik berarti menyediakan akses dan kualitas layanan yang memadai bagi masyarakat. Layanan publik yang efektif akan memenuhi harapan masyarakat akan kemudahan, efisiensi, kecepatan, dan keadilan dalam setiap proses yang dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan merupakan bagian dari tugas pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi inti yang harus dilaksanakan oleh aparat pemerintah. Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, harus memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan mencerminkan standar yang tinggi dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Dalam hal ini, manajemen pelayanan publik harus mampu mengelola berbagai elemen seperti sumber daya manusia, kebijakan, proses administratif, dan sistem pengawasan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien, tetapi juga berkualitas dan memenuhi kebutuhan umum.

Kualitas pelayanan adalah suatu faktor yang sangat vital dalam menentukan kinerja sebuah organisasi, termasuk organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan yang baik

terhadap kualitas pelayanan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan meningkatkan legitimasi pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi publik yang menjadi tanggung jawabnya.

Secara sederhana, menurut Moenir (2010) pelayanan adalah "proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung".

Pelayanan sebagai suatu aktivitas yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pihak yang dilayani (klien atau masyarakat) dengan melibatkan pihak lain yang menyediakan layanan tersebut. Dalam hal ini, pelayanan bukan hanya suatu tindakan atau aktivitas yang terjadi dalam waktu tertentu, tetapi lebih merupakan sebuah proses yang berkesinambungan dan dinamis.

Pelayanan tidak dapat dipahami hanya sebagai suatu peristiwa tunggal atau hasil akhir, melainkan sebagai rangkaian aktivitas yang berkelanjutan, yang melibatkan interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Proses ini berfokus pada pemenuhan kebutuhan atau harapan dari pihak yang dilayani melalui upaya yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan. Dalam konteks pemerintahan, misalnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek seperti pendidikan, kesehatan, administrasi, transportasi, dan layanan sosial lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

Pandangan di atas juga menekankan pentingnya peran aktif penyedia layanan dalam proses tersebut. Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada niat baik atau tujuan layanan itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan dapat berjalan dengan efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik yang baik harus mencakup perencanaan,

pengorganisasian, serta pengendalian proses-proses ini untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Konsep pelayanan sebagai proses juga menggambarkan bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir yang dicapai, tetapi juga pada kualitas pengalaman yang dialami oleh penerima layanan selama proses tersebut berlangsung. Dalam hal ini, pelayanan yang efektif dan berkualitas harus dapat mengelola hubungan antara penyedia dan penerima layanan dengan baik, sehingga tercapai tujuan bersama, yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan cara yang memuaskan.

Proses di sini mengarah pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan pada masyarakat adalah kegiatan dari orang yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat (Westra, 1985).

Pelayanan yang mengarah pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, serta pelayanan pada masyarakat sebagai kegiatan pengabdian diri, menggambarkan hubungan yang erat antara manajemen dan nilai-nilai pengabdian dalam konteks pelayanan publik. Westra menekankan bahwa pelayanan kepada masyarakat bukan hanya sekadar proses administratif atau operasional, melainkan merupakan kegiatan yang memiliki dimensi moral dan sosial, di mana individu atau organisasi berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

Pandangan ini menghubungkan konsep manajemen dengan pelayanan publik dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi. Manajemen pelayanan

publik tidak hanya berkaitan dengan bagaimana mengelola sumber daya dan proses-proses operasional, tetapi juga dengan pemahaman bahwa pelayanan yang diberikan harus memiliki nilai pengabdian. Pengabdian ini merujuk pada orientasi pelayanan yang melayani dengan niat untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, bukan hanya untuk kepentingan individu atau organisasi semata. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mencerminkan komitmen untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat, serta menciptakan dampak positif yang bersifat jangka panjang bagi perkembangan sosial dan ekonomi.

Pelayanan kepada masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Konsep ini menunjukkan bahwa pelayanan publik melibatkan aspek etis dan moral, di mana penyedia layanan (baik individu maupun organisasi) harus memiliki orientasi untuk memenuhi kepentingan umum, bukan hanya fokus pada keuntungan pribadi atau organisasi. Dalam perspektif manajerial, hal ini berarti bahwa organisasi pelayanan publik harus memiliki tujuan yang jelas, yaitu menciptakan dampak positif bagi masyarakat dengan memberikan layanan yang adil, transparan, dan berkualitas.

Keterkaitan antara manajemen dan pengabdian ini juga menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik tidak hanya berfungsi untuk mengatur dan mengelola sumber daya, tetapi juga untuk membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada nilai-nilai pengabdian. Dengan demikian, kegiatan manajerial dalam pelayanan publik harus dipandu oleh prinsip-prinsip pelayanan yang berfokus pada kepentingan masyarakat, serta memenuhi

standar pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Pendekatan ini berperan penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

5. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik merupakan landasan yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan aparatur negara. Secara umum, etika pelayanan publik dapat dipahami sebagai prinsip-prinsip moral yang mengatur interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam memberikan layanan. Etika ini mencakup nilai-nilai dasar seperti keadilan, kejujuran, akuntabilitas, dan transparansi yang harus dijunjung tinggi oleh setiap aparat negara. Dengan menerapkan etika pelayanan publik, diharapkan tercipta pelayanan yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga berintegritas dan bertanggung jawab.

Salah satu nilai utama dalam etika pelayanan publik adalah keadilan. Keputusan dan tindakan yang diambil oleh aparatur negara harus didasarkan pada prinsip keadilan yang objektif, tanpa diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap individu atau kelompok tertentu. Keadilan ini meliputi akses yang setara terhadap pelayanan publik, penghindaran dari penyalahgunaan wewenang, serta pemberian hak-hak dasar kepada semua lapisan masyarakat. Keadilan dalam pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan menciptakan rasa kepercayaan terhadap sistem pemerintahan.

Selain keadilan, transparansi merupakan nilai yang tak kalah penting dalam etika pelayanan publik. Transparansi mencakup keterbukaan informasi

yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat, terutama dalam hal proses pengambilan keputusan, penggunaan anggaran, dan pelaksanaan program-program pemerintah. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah serta memastikan bahwa sumber daya negara digunakan dengan tepat dan efisien. Transparansi juga dapat meminimalisir terjadinya korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan yang dapat merugikan kepentingan publik.

Akuntabilitas, dalam konteks etika pelayanan publik, merujuk pada kewajiban aparatur negara untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan kebijakan yang diambil kepada masyarakat dan lembaga yang berwenang. Aparatur negara harus dapat menjelaskan alasan dan dasar hukum dari keputusan yang dibuat, serta menyediakan mekanisme bagi masyarakat untuk mengajukan protes atau keluhan jika merasa dirugikan. Akuntabilitas yang tinggi akan memperkuat integritas pemerintah dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Etika pelayanan publik bukan hanya sekedar pedoman perilaku, tetapi juga merupakan dasar bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan menegakkan prinsip-prinsip etika ini, pelayanan publik dapat berjalan secara profesional, memenuhi harapan masyarakat, serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kesejahteraan bersama. Dalam prakteknya, penegakan etika pelayanan publik memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh elemen pemerintah dan masyarakat, serta adanya sistem pengawasan yang efektif untuk mencegah potensi pelanggaran etika dalam pelayanan.

Michael J. C. Vickers (2003) Juga mengusulkan bahwa etika pelayanan publik yang ideal mengharuskan adanya keselarasan antara kepentingan publik dan kebijakan pemerintah. Etika ini juga mencakup kejujuran, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan yang adil. Aparatur pemerintah harus bekerja dengan transparansi dan tidak boleh terpengaruh oleh kepentingan pribadi, politik, atau kelompok.

Pandangan di atas menekankan bahwa etika pelayanan publik menggarisbawahi pentingnya keselarasan antara kepentingan publik dan kebijakan pemerintah sebagai landasan utama dalam praktek pelayanan publik yang etis. Etika pelayanan publik yang ideal tidak hanya menuntut kualitas layanan yang baik, tetapi juga mewajibkan agar kebijakan pemerintah selalu mencerminkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas. Hal ini mengacu pada prinsip bahwa pemerintah, dalam menjalankan fungsinya, harus senantiasa mengutamakan kesejahteraan masyarakat, bukannya kepentingan individu atau kelompok tertentu.

Vickers menekankan nilai-nilai fundamental seperti kejujuran, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan yang adil sebagai pilar penting dalam etika pelayanan publik. Kejujuran, dalam konteks ini, berarti bahwa aparatur negara harus bertindak dengan keterbukaan dan kejujuran dalam setiap aspek tugas pelayanan publik. Ini mencakup pengungkapan informasi yang jelas dan benar kepada publik, serta menghindari praktik manipulasi atau penyembunyian fakta yang bisa merugikan masyarakat.

Integritas yang menjadi sorotan dalam pandangan Vickers, merujuk pada konsistensi antara nilai-nilai etika dan perilaku aparatur negara dalam

pelaksanaan tugas. Aparatur pemerintah harus menunjukkan komitmen moral yang kuat, yang tercermin dalam setiap keputusan dan tindakan yang diambil. Integritas ini memastikan bahwa pemerintah tidak hanya sekadar beroperasi sesuai aturan yang ada, tetapi juga dengan mempertimbangkan nilai-nilai moral dan etika yang lebih luas dalam melayani masyarakat.

Komitmen terhadap pelayanan yang adil, yang juga ditegaskan oleh Vickers, adalah prinsip yang menyatakan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau status sosial, harus memperoleh pelayanan yang setara dan tidak diskriminatif. Hal ini mendasari bahwa dalam setiap kebijakan dan implementasinya, tidak boleh ada elemen diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap kelompok tertentu.

Vickers juga menekankan pentingnya transparansi dalam pelayanan publik. Aparatur negara harus bekerja dengan terbuka dan tidak boleh terpengaruh oleh kepentingan pribadi, politik, atau kelompok. Transaparansi ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Dengan transparansi, tindakan atau kebijakan yang diambil oleh pemerintah bisa dipertanggungjawabkan secara langsung kepada publik dan lembaga yang berwenang.

Pandangan Vickers mengenai etika pelayanan publik menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral yang mendalam, yang harus diimplementasikan oleh setiap aparatur negara. Selain itu, penting bagi pemerintah untuk senantiasa menjaga jarak dengan pengaruh-pengaruh yang bisa merusak

objektivitas dan keadilan dalam pelayanan, seperti kepentingan politik atau pribadi. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar bagi terciptanya pemerintahan yang bersih, efektif, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

James S. Bowman dan Jonathan P. West (2006) mengemukakan bahwa etika pelayanan publik harus bersifat profesional dan berbasis nilai-nilai publik, seperti keadilan, kejujuran, dan akuntabilitas. Aparatur negara harus menjadi pelayan masyarakat, bukan penguasa. Oleh karena itu, pelayanan publik harus memperhatikan nilai keadilan, transparansi dalam pengambilan keputusan, dan pengawasan yang efektif atas tindakan pemerintah.

Etika pelayanan publik menekankan pentingnya profesionalisme dan penerapan nilai-nilai publik dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara. Menurut mereka, etika pelayanan publik tidak hanya sekadar berkaitan dengan prosedur dan standar operasional, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai moral dan sosial yang lebih besar, yang mendasari hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik harus dijalankan dengan penuh integritas, menekankan nilai keadilan, kejujuran, dan akuntabilitas sebagai prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan setiap keputusan dan tindakan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bowman dan West, aparatur negara memiliki peran yang sangat vital sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai penguasa. Konsep ini mengarah pada pandangan bahwa pemerintah, dalam menjalankan fungsinya, seharusnya tidak hanya bertindak sebagai pengambil keputusan yang memerintah, melainkan sebagai entitas yang berfokus pada pemberian pelayanan terbaik bagi warganya. Dalam hal ini,

aparat negara harus senantiasa mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, atau bahkan partai politik. Dengan demikian, profesionalisme dalam pelayanan publik akan tercapai jika para aparatur negara memiliki orientasi yang jelas terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat yang mereka layani.

Nilai keadilan yang menjadi salah satu landasan utama dalam pandangan Bowman dan West, berfokus pada prinsip perlakuan yang setara terhadap seluruh warga negara, tanpa membedakan latar belakang atau status sosial mereka. Keadilan dalam konteks ini juga mencakup akses yang adil terhadap pelayanan publik, yang berarti bahwa setiap individu berhak memperoleh perlakuan yang adil, tidak diskriminatif, dan berdasarkan pada standar yang objektif. Selain itu, keputusan-keputusan yang diambil oleh pemerintah harus didasarkan pada asas keadilan yang mencerminkan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang ada di masyarakat.

Transparansi dalam pengambilan keputusan juga menjadi aspek penting yang ditekankan oleh kedua ahli ini. Dalam perspektif Bowman dan West, transparansi berarti bahwa pemerintah harus terbuka dalam mengkomunikasikan proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang dibuat kepada publik. Ini tidak hanya melibatkan penyampaian informasi yang jelas mengenai dasar hukum dan rasionalitas dari kebijakan yang diambil, tetapi juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengawasi dan memberikan masukan. Transparansi ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mengurangi potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang atau korupsi.

Akuntabilitas yang juga menjadi fokus dalam pandangan mereka, merujuk pada kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan kebijakan yang telah diambil kepada masyarakat. Pengawasan yang efektif atas tindakan pemerintah, baik dari lembaga yang berwenang maupun dari masyarakat, menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan sesuai dengan nilai-nilai publik dan kepentingan masyarakat. Dengan sistem akuntabilitas yang kuat, pemerintah dapat lebih mudah dipertanggungjawabkan atas kesalahan atau penyimpangan yang mungkin terjadi, serta dapat melakukan perbaikan jika diperlukan.

Pandangan Bowman dan West tentang etika pelayanan publik menekankan bahwa pemerintah harus selalu menjaga profesionalisme dalam menjalankan fungsi pelayanannya, dengan tetap berpegang pada nilai-nilai publik seperti keadilan, kejujuran, dan akuntabilitas. Ini akan memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga berorientasi pada kesejahteraan bersama, serta menjunjung tinggi hak-hak dan keadilan bagi setiap individu di masyarakat.

a. Keadilan

Keadilan merupakan salah satu prinsip fundamental dalam etika pelayanan publik. Dalam konteks ini, keadilan merujuk pada perlakuan yang setara, adil, dan tidak diskriminatif terhadap seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, atau suku. Prinsip ini menjadi landasan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan, serta mendorong terciptanya sistem pelayanan yang transparan dan akuntabel. Ketika keadilan

dijunjung tinggi, masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi serta kepatuhan terhadap aturan dan kebijakan pemerintah.

Keadilan dalam pelayanan publik dapat tercermin melalui penyediaan akses layanan yang merata, alokasi sumber daya yang proporsional, serta proses pengambilan keputusan yang partisipatif dan terbuka. Petugas pelayanan publik dituntut untuk tidak bersikap diskriminatif dan harus mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan individu maupun kelompok masyarakat, terutama kelompok rentan. Hal ini tidak hanya menunjukkan integritas moral para pelayan publik, tetapi juga mencerminkan sistem birokrasi yang berorientasi pada kepentingan rakyat secara menyeluruh.

Selain itu, menjaga keadilan dalam pelayanan publik juga berperan penting dalam mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya. Dengan menjadikan keadilan sebagai nilai utama, etika pelayanan publik dapat ditegakkan melalui pengawasan yang ketat, penegakan hukum yang konsisten, serta penguatan budaya kerja yang menjunjung profesionalisme dan tanggung jawab. Oleh karena itu, keadilan bukan hanya tujuan moral, tetapi juga strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang bermartabat.

b. Kejujuran

Kejujuran merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga dan meningkatkan etika pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan kepada

masyarakat, kejujuran berarti memberikan informasi yang benar, menjalankan tugas sesuai aturan, serta menghindari segala bentuk penipuan atau manipulasi. Seorang pelayan publik yang jujur akan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tempat bekerja karena kepercayaan hanya dapat tumbuh dalam lingkungan yang transparan dan bebas dari kebohongan.

Etika pelayanan publik menuntut setiap aparatur negara untuk menjunjung tinggi integritas dan tanggung jawab moral dalam setiap tindakan. Kejujuran mencegah praktik-praktik tidak etis seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang sering kali mencederai kepentingan publik. Pelayanan yang jujur akan memastikan bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi secara adil dan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan secara objektif dan akuntabel.

Selain itu, kejujuran juga mencerminkan komitmen terhadap prinsip *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan bersikap jujur, seorang pelayan publik menunjukkan mengedepankan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan. Hal ini akan menciptakan budaya kerja yang positif di lingkungan birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat legitimasi institusi publik di mata warga negara. Oleh karena itu, menanamkan nilai kejujuran dalam diri setiap pelayan publik menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, bersih, dan berorientasi pada kepentingan umum. Kejujuran bukan hanya menjadi sikap moral,

tetapi juga fondasi dalam menciptakan sistem pelayanan yang adil dan terpercaya.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga dan meningkatkan etika pelayanan publik. Dalam konteks administrasi publik, akuntabilitas mengacu pada kewajiban penyelenggara layanan publik untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan hasil kerjanya kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Melalui prinsip akuntabilitas, setiap pegawai atau institusi pelayanan publik dituntut untuk menjalankan tugasnya secara transparan, adil, dan bertanggung jawab, sehingga dapat mencegah penyalahgunaan wewenang serta meningkatkan kepercayaan publik.

Penerapan akuntabilitas yang kuat mendorong adanya sistem pengawasan internal dan eksternal yang efektif. Dengan adanya mekanisme pelaporan dan evaluasi kinerja, setiap aktivitas pelayanan publik dapat diukur dan dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait layanan yang mereka terima, serta memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun kritik. Dengan demikian, akuntabilitas menjadi sarana korektif yang membantu menjaga integritas dan etika para pelayan publik.

Lebih jauh, akuntabilitas juga memperkuat budaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Pegawai publik yang merasa bertanggung jawab atas tindakannya cenderung lebih berhati-hati dalam

membuat keputusan dan lebih berkomitmen terhadap nilai-nilai etika seperti kejujuran, keadilan, dan profesionalisme. Etika pelayanan publik yang baik bukan hanya berdampak pada efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga menciptakan keadilan sosial dan memperkuat demokrasi melalui pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

Akuntabilitas merupakan fondasi penting dalam menjaga dan meningkatkan etika pelayanan publik. Dengan akuntabilitas, pelayanan publik menjadi lebih transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sehingga mampu membangun kepercayaan publik dan mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih dan profesional.

6. Pengelolaan Dana Desa

Pengelolaan dana desa merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya pemerintah untuk mendorong pembangunan yang berkeadilan dan merata hingga ke tingkat akar rumput. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah memberikan alokasi dana desa langsung ke rekening desa untuk dikelola secara mandiri oleh pemerintah desa. Tujuannya adalah mempercepat pembangunan desa, mengurangi kesenjangan antarwilayah, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa secara berkelanjutan.

Pengelolaan dana desa menghadirkan tantangan sekaligus peluang. Tantangannya antara lain mencakup kapasitas aparatur desa, kualitas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, serta potensi penyalahgunaan anggaran. Di sisi lain, jika dikelola dengan baik, dana desa dapat menjadi motor

penggerak pembangunan lokal, mendukung pemberdayaan masyarakat, serta memperkuat kelembagaan desa. Oleh karena itu, efektivitas dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana desa menjadi aspek krusial yang perlu terus ditingkatkan.

Penelitian mengenai pengelolaan dana desa di berbagai daerah menunjukkan variasi yang signifikan dalam praktik dan hasilnya. Beberapa desa mampu mengelola dana secara transparan dan partisipatif, sementara desa lainnya masih menghadapi kendala dalam hal tata kelola dan pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dana desa sangat dipengaruhi oleh faktor lokal, seperti kepemimpinan kepala desa, partisipasi masyarakat, serta dukungan dan pembinaan dari pemerintah daerah. Dengan demikian, diperlukan kajian yang lebih mendalam terhadap pola-pola pengelolaan dana desa di tingkat daerah sebagai dasar penyusunan strategi penguatan kapasitas tata kelola desa yang kontekstual dan berkelanjutan.

Pengelolaan keuangan desa merupakan bagian integral dari tata kelola pemerintahan desa yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan tertib anggaran. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014, proses pengelolaan keuangan desa meliputi lima tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban. Masing-masing tahap memiliki mekanisme dan tanggung jawab administratif yang jelas untuk memastikan bahwa pengelolaan dana desa dilakukan secara efektif dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Tahap perencanaan dimulai dengan penyusunan Rancangan Peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) oleh

Sekretaris Desa berdasarkan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDesa) tahun berjalan. Rancangan tersebut harus disepakati bersama antara pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) paling lambat bulan Oktober. Setelah disepakati, dokumen tersebut disampaikan kepada Bupati atau Walikota melalui Camat untuk dievaluasi dalam jangka waktu paling lambat tiga hari sejak tanggal kesepakatan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa rencana anggaran desa selaras dengan kebijakan pembangunan daerah.

Tahap pelaksanaan, semua transaksi keuangan desa wajib dilakukan melalui rekening desa dan didukung oleh dokumen yang sah dan lengkap. Pelaksanaan kegiatan pembangunan desa memerlukan pengajuan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang diverifikasi oleh Sekretaris Desa, dan dilanjutkan dengan pengajuan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) oleh pelaksana kegiatan sebagai dasar pencairan anggaran.

Tahap penatausahaan menjadi tanggung jawab Bendahara Desa, yang wajib mencatat setiap transaksi penerimaan dan pengeluaran secara tertib, serta melakukan tutup buku setiap akhir bulan. Bendahara juga bertanggung jawab menyusun laporan pertanggungjawaban bulanan yang disampaikan kepada Kepala Desa paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.

Tahapan pelaporan terdiri dari penyusunan laporan semesteran oleh Sekretaris Desa, yang kemudian disampaikan oleh Kepala Desa kepada Bupati atau Walikota. Laporan semester pertama harus disampaikan pada akhir bulan Juni, sedangkan laporan akhir tahun disampaikan paling lambat pada bulan Januari tahun berikutnya.

Tahap akhir adalah pertanggungjawaban, yang mencakup penyusunan laporan pertanggungjawaban oleh Sekretaris Desa dan penyampaian laporan tersebut oleh Kepala Desa kepada Bupati atau Walikota melalui Camat paling lambat satu bulan setelah berakhirnya tahun anggaran. Selain itu, pemerintah desa juga diwajibkan menginformasikan laporan realisasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBDesa kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas publik.

Regulasi ini memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terukur dalam pengelolaan keuangan desa, serta menempatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat sebagai prinsip utama dalam pengelolaan dana publik di tingkat desa. Adapun Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa indikator Pengelolaan Keuangan Desa secara detail ialah sebagai berikut:

a. Perencanaan

1) Sekertaris Desa/Kampung menyusun Rancangan Peraturan Desa tentang APBDesa berdasarkan RKPdesa tahun berkenaan.
2) Rancangan Peraturan Desa/kampung tentang APBDesa/ APBKampung disepakati paling lambat bulan Oktober tahun berjalan.
3) Rancangan Peraturann Desa/Kampung tentang APBDesa/APBKampung yang telah disepakati bersama disampaikan oleh Kepala Desa kepada Bupati/Walikota melalui Camat paling lambat (tiga) hari sejak disepakati untuk dievaluasi.

b. Pelaksanaan

1) Semua penerimaan dan pengeluaran desa dilaksankan melalui rekening desa/kampung dengan didukung oleh bukti yang lengkap dan sah.
2) Pelaksanaan kegiatan mengajukan Rencana Anggaran Biaya yang diverivikasi oleh Sekertaris Desa/Kampung.
3) Berdasarkan Rencana Anggaran Biaya, pelaksana kegiatan mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP).

c. Penatausahaan

1) Bendahara Desa/Kampung melakukan pencatatan setiap pengeluaran dan penerimaan dan melakukan tutup buku setiap akhir bulan secara tertib.
2) Bendahara Desa/Kampung mempertanggungjawabkan uang melalui laporan pertanggungjawaban yang disampaikan setiap bulan kepada Kepala Desa/Kampung paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.

d. Pelaporan

1) Sekertaris Desa/Kampung menyusun laporan semester pertama dan Kepala Desa menyampaikan kepada Bupati/Walikota pada akhir bulan Juni tahun berjalan.
2) Sekertaris Desa/kampung menyusun laporan semester akhir tahun dan Kepala Desa menyampaikan kepada Bupati/Walikota paling lambat bulan Januari tahun berikutnya.

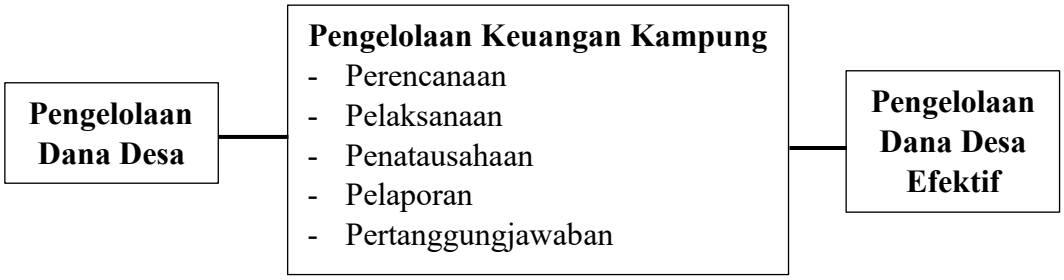
e. Pertanggungjawaban

1) Sekertaris Desa/Kampung menyusun laporan pertanggungjawaban.
2) Kepala Desa/Kampung menyampaikan kepada Bupati/Walikota setiap akhir rahun melalui Camat/Kepala Distrik paling lambat 1 (satu) bulan setelah akhir tahun anggaran.
3) Laporan realisasi dan laporan pertanggungjawaban realisasi pelaksanaan APBDesa/Kampung diinformasikan ke masyarakat. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa).

B. Model Penelitian

Gambar 1

Bagan Kerangka Pikir



Sumber: Permendagri No. 20 Tahun 2018, Pasal 29

C. Defenisi Konsep

Agar lebih memudahkan dalam operasional penelitian di lapangan dan memudahkan persamaan persepsi antara penulis dengan pembaca, maka disusun defenisi konsep sebagai berikut:

1. Pengelolaan dana desa adalah penerapan regulasi atau aturan sesuai kaidah yang berlaku terhadap pengelolaan keuangan kampung pada Kampung Moswaren Distrik Moswaren Kabupaten Sorong Selatan.
2. Perencanaan adalah perencanaan pengelolaan keuangan kampung antara penerimaan dan pengeluaran pemerintahan Kampung Moswaren Distrik Moswaren Kabupaten Sorong Selatan.
3. Pelaksanaan adalah pelaksanaan pengelolaan keuangan kampung berdasarkan perencanaan sebelumnya pada pemerintahan Kampung Moswaren Distrik Moswaren Kabupaten Sorong Selatan.
4. Penatausahaan adalah pencatatan atau pengadministrasian atas pengelolaan dana kampung pada pemerintahan Kampung Moswaren Distrik Moswaren Kabupaten Sorong Selatan.
5. Pelaporan adalah penyampaian laporan atas pelaksanaan pengelolaan dana kampung pada pemerintahan Kampung Moswaren Distrik Moswaren Kabupaten Sorong Selatan.
6. Pertanggungjawaban adalah penyampaian laporan pertanggungjawaban kepala kampung beserta aparaturnya atas pelaksanaan pengelolaan dana kampung pada pemerintahan Kampung Moswaren Distrik Moswaren Kabupaten Sorong Selatan.