

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DAN IMPLIKASINYA TERHADAP SIKAP PELAYANAN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Oleh :

Johan Mashuri

Dosen Tetap pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

Email : johan.mashuri@yahoo.com

ABSTRAK

Sejak reformasi digulirkan, perubahan paradigma dalam menata dan menyelenggarakan birokrasi di pemerintahan terus dilakukan. Begitu juga halnya pada pemerintah Lombok Tengah. Perubahan tersebut disesuaikan dengan tuntutan perkembangan jaman yang semakin maju dan dinamis serta ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat setempat. Penelitian ini ditujukan untuk mendapatkan gambaran bagaimana upaya reformasi pelayanan publik dan implikasinya pada sikap pelayanan oleh pegawai negeri sipil.

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui serangkaian wawancara terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS), observasi terhadap beberapa institusi pelayanan publik serta dokumen baik dokumen publik maupun dokumen organisasi. Data yang diperoleh diinterpretasikan dan didiskusikan terhadap sumber kepustakaan mengenai reformasi pelayanan publik.

Beberapa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Lombok Tengah diapresiasi secara Nasional oleh pemerintah pusat. Diantaranya program-program yang menggunakan kemajuan teknologi jaringan dimana kerja instansi bisa disaksikan secara langsung oleh siapapun terutama masyarakat Lombok Tengah. Reformasi yang ditunjang kepemimpinan lokal, mendorong PNS di level implementasi gagasan didorong untuk menjaga komitmen. Kinerja yang bisa dipantau secara online, menciptakan kondisi psikologis 'diawasi' pada PNS di instansi tersebut serta berkompetisi dalam hal capaian kinerja dengan instansi lain. Ketika komitmen PNS di lingkungan pemerintah Lombok Tengah dapat diawasi publik, maka unjuk kerja yang menghasilkan output riil juga menjadi teramati oleh publik.

Kata Kunci : Reformasi, Pelayanan Publik, Pegawai Negeri Sipil.

ABSTRACT

Since the Reformation, the change of paradigm in rolled out to organize and convene the bureaucracy in the Government is continuing. So does the Government of Central Lombok. These changes adapted to the demands of the changing times that are more advanced and dynamic and is intended to meet the local community needs. This research aimed to explain of how public service reform efforts and its implications on the attitude of service by civil servants.

Research done by collecting data through a series of interviews against the civil servant (PNS), observation of some institutions of the public service, and documentary such as public documents and documents of organization. The data obtained are interpreted and discussed regarding libraries source against the reform of the public service.

Some of the innovations undertaken by the Government of Central Lombok Regency appreciated nationally by the Central Government. Including programs that use network technology advances which work instances and can be witnessed directly by anyone especially central Lombok people. The reform, supported by local leadership, encouraged civil servants at the level of idea implementation to keep their commitment. Performance can be monitored online, creating the psychological conditions of 'supervised' on civil servants in the institutions as well as compete in terms of working performance with other agencies. When the commitment of civil servants can be supervised the public, then the performance of generating real output is also being observed by the public.

Keyword: Reformation, Public Service, Civil Servants.

A. PENDAHULUAN

Menata kelembagaan pemerintah pusat maupun di daerah selalu menargetkan efektifitas dan efisiensi yang optimal. Ini merupakan tujuan dari reformasi birokrasi yang digulirkan. Perubahan ini sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman yang semakin maju dan dinamis. Berbagai bentuk reformasi birokrasi yang ditempuh oleh pemerintah kabupaten Lombok Tengah sampai saat ini belum mampu menjadi faktor dinamis dalam menegakkan demokrasi. Padahal ini penting dalam menciptakan kabupaten Lombok Tengah yang kokoh dalam membangun daerahnya.

Reformasi birokrasi tidak lepas dari reformasi sektor publik, reformasi sektor publik adalah bagaimana memperbaiki dengan cara apa sektor publik itu dikelola. Sektor publik mungkin saja dalam melakukan hal banyak kesalahan yang terjadi seperti salah kelola terhadap pegawai, sumberdaya yang sangat terbatas, proses yang tidak rasional, akuntabilitas rendah bahkan pelayanan yang sangat buruk.

Kesuksesan Reformasi birokrasi pemerintah kabupaten Lombok Tengah tersebut tergantung dari penyelenggara birokrasi itu sendiri yang ada dilingkungan pemerintah kabupaten Lombok Tengah, yang didalamnya adalah pejabat-pejabat pemerintah yang disebut sebagai aparatur atau pegawai negeri sipil (PNS).

Kabupaten Lombok Tengah menjadi kabupaten yang menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan karakteristik wilayah yang dimiliki kabupaten di dibandingkan daerah lain di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Data yang dirilis oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi NTB tahun 2014, menunjukkan bahwa dengan porsi luas wilayah 6%, kabupaten ini memiliki jumlah desa sebanyak 139 desa yang artinya harus terus dibangun oleh pemerintahnya. Dari segi kependudukan, rata-rata lama sekolah penduduk berumur 15 tahun ke atas pada kabupaten ini, berada di bawah rata-rata indikator yang sama pada tingkat provinsi. Sementara kenyataannya sumberdaya daerah terutama di bidang pariwisata yang sangat potensial, masih sangat terbuka. Data tersebut dijelaskan pula oleh kenyataan bahwa Angka Melek Huruf (AMH) yang terendah se provinsi NTB pada tahun 2013. Sementara dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM), kabupaten ini menempati posisi terendah kedua setelah Kabupaten Lombok Utara yang memang wajar mengingat Lombok Utara adalah kabupaten yang baru terbentuk. Beberapa aspeknya masih harus dipacu perbaikannya oleh pemerintah melalui pelayanan publik dan aktivitas pembangunan daerah.

Reformasi pelayanan publik seharusnya melaksanakan perubahan paradigma dalam menata dan menyelenggarakan birokrasi pemerintah yang sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman yang semakin maju dan dinamis. Penataan tersebut meliputi kelembagaan, sumber daya manusia, aparatur, dan tata laksana pelayanan publik. Perubahan paradigma tersebut cenderung untuk mengganti cara-cara pengaturan birokrasi pemerintahan yang sentralistik ke desentralistik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melihat ada permasalahan pokok yang perlu dipecahkan yaitu: (1) Upaya-upaya apa saja yang akan digunakan agar reformasi pelayanan publik Pemerintahan Kabupaten Lombok Tengah mampu mengubah sistem dan perilaku birokrat?, (2) Bagaimana sikap aparatur pemerintah khususnya para pegawai negeri sipil (PNS) di tingkat Kabupaten Lombok Tengah dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik?

B. TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi adalah upaya untuk mengadakan perubahan besar dalam system birokrasi suatu negeri dengan maksud untuk mengadakan transformasi terhadap praktek-praktek, perilaku, dan struktur yang berlaku (Khan dikutip oleh Efendi, 2000). Dengan demikian reformasi menunjukkan suatu kegiatan mengubah atau membuat sesuatu lebih baik dari yang sudah ada tanpa melalui kekerasan.

Penyelenggaraan birokrasi pemerintah pada umumnya dipengaruhi oleh berbagai bentuk tekanan. Pertama tekanan dari partai politik pemenang yang ditunggangi oleh pemerintah yang berkuasa tekanan tersebut sangat berpengaruh dalam menentukan kemana arah kebijakan yang akan diambil oleh pemerintah tersebut, bahkan akan berdampak pada ketidak profesionalisme birokrasi, perilaku atau etika pegawai negeri sipil (PNS) yang tidak karuan, pejabat-pejabat maupun aparatur tersangkut kasus Korupsi, sehingga banyak penyimpangan-penyimpangan dan semakin lama makin bertambah parah.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan mejadi dua, yaitu: (1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan (2) Pelayanan publik atau pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Berdasarkan karakteristiknya, pelayanan publik atau pelayanan umum dibedakan menurut: (1) Adaptabilitas. Karakteristik ini menunjukkan bagaimana organisasi pemberi layanan merepon perubahan dan tuntutan/kebutuhan penggunanya; (2) Posisi tawar klien. Posisi tawar klien menentukan peluang klien menuntut pelayanan seperti yang mereka harapkan dari organisasi yang memberikan pelayanan; (3) Bentuk/ Tipe Pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara layanan dan hubungannya dengan pengguna; (4) Lokus Kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kendali atas penyelenggaraan pelayanan; (5) Sifat Pelayanan. Ini menunjukkan dominasi kepentingan pengguna atau penyelenggara dalam pelayanan publik (Ratminto dan Winarsi, 2009: 12).

Pelayanan Publik di sisi lain, biasanya mengandng beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut erat kaitannya dengan aspek kelembagaan dan sumberdaya manusia aparatur itu sendiri. Mohamad mendaftar sejumlah kelemahan pelayanan publik sebagai berikut.

Tabel 1. Beberapa Kelemahan pada Pelayanan Publik

No	Kelemahan	Keterangan
1	Kurang Responsif	Kondisi ini terjadi hampir semua tingkatan petugas pelayanan (<i>front line</i>) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2	Kurang informatif	Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat, atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3	Kurang accessible	Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4	Kurang koordinasi	Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

5	Birokratis	Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (<i>front line staff</i>) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk di selesaikan.
6	Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.	Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7	Inefisien	Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sumber: Mohamad, 2003. Dalam makalah di sampaikan dalam *Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*.

Pelayanan publik dimaknai dengan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/MPAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sumber peraturan ini memuat rambu-rambu bahwa pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yakni: (1) Transparansi dimana pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti; (2) Akuntabilitas yakni pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif dimana didorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak dengan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan. Gender dan status ekonomi; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak; (7) Kesederhanaan yang dimaknai dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; (8) Kejelasan dimana persyaratan teknis dan administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dan rincian biaya pelayanan; (9) Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan; (10) Akurasi dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah; (11) Keamanan yang ditandai dengan adanya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (12) Tanggung jawab dengan eksisnya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, (13) Kelengkapan sarana dan prasarana dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika; (14) Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; (15) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dengan adanya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santu, ramah, serta memberikan

pelayanan dengan ikhlas; serta (16) Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Beberapa dasar kebijakan tentang penyelenggaraan negara dan pelayanan publik di Indonesia yakni: (1) Undang-undang No 28 tahun 1999, tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan berwibawa dan bebas KKN; (2) Undang-undang No. 22 tahun 1999, tentang pemerintahan daerah yang telah diganti dengan Undang-undang No. 32 tahun 2004; (3) Undang-undang No. 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian; (4) Undang-undang No. 25 tahun 2000 tentang Propenas; dan (5) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Tjokroamidjojo sebagaimana dikutip Islamy (2001: 14-15) merumuskan arah reformasi administrasi perlu ditujukan pada 7 (tujuh) wilayah penyempurnaan utama yaitu: (1) Penyempurnaan dalam bidang pembiayaan pembangunan; (2) Penyempurnaan dalam bidang penyusunan program – program pembangunan di berbagai bidang ekonomi dan non ekonomi dengan pendekatan integratif (*integrative approach*); (3) Reorientasi kepegawaian negeri ke arah produktivitas, prestasi dan pemecahan masalah; (4) Penyempurnaan administrasi untuk mendukung pembangunan daerah; (5) Administrasi partisipatif untuk mendukung pembangunan daerah; (6) Kebijaksanaan administratif dalam rangka menjaga stabilitas dalam proses pembangunan; serta (7) Lebih bersihnya pelaksanaan administrasi negara.

Metode yang digunakan sebagai pedoman baku birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu mengadopsi model *citizens charter* dan model *know your customers*. *Citizens customers* (Osborn and Plastrik, 1997), menyatakan bahwa adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan dan birokrasi tersebut harus berjanji untuk memenuhinya, *citizens charter* adalah pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna pelayanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Hal ini berarti kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi suatu pertimbangan utama dalam proses pelayanan masyarakat. Pada dasarnya *citizens charter* merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan *customer* atau pelanggan untuk menjamin mutu pelayanan publik yang baik.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif. Peneliti mengumpulkan data melalui serangkaian wawancara terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS), observasi terhadap beberapa institusi pelayanan publik serta dokumen baik dokumen publik maupun dokumen organisasi. Dokumen publik berupa layanan yang memberikan kemudahan akses seperti laman pemerintah Lombok Tengah dan beberapa dinas yang dinilai memuat sejumlah aspek reformasi pelayanan publik.

Wawancara terhadap PNS dipandang strategis untuk menggambarkan bagaimana respon mereka terhadap aturan yang menunjukkan adanya reformasi pada lingkungan kerja mereka. Data yang diperoleh diinterpretasikan dan didiskusikan terhadap sumber kepustakaan mengenai reformasi pelayanan publik.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perbaikan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah, pertama sekali dapat dilihat bagaimana upaya pemerintah menjangkau warganya. Perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan dengan membuat fitur komunikasi yang efektif dan sederhana berbentuk web oleh Pemkab Lombok Tengah. Pengunjung dapat dengan mudah menentukan jenis layanan yang dibutuhkan ketika membuka laman tersebut. Tidak hanya ditampilkan dengan infografis yang menarik, namun juga bahasa yang jelas dan sederhana. Tampilan depan laman web Pemkab Lombok Tengah memuat pilihan layanan publik. Pilihan tersebut akan mengarahkan pengguna pada dinas-dinas atau organisasi pelayanan publik sesuai kebutuhan. Ini sekaligus menuntut lembaga layanan tersebut mau tidak mau harus menyiapkan diri untuk langsung terhubung kepada publiknya yang membutuhkan.

Sementara untuk laman khusus yang dimiliki oleh dinas-dinas, dilengkapi dengan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Seperti contoh SOP pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lombok Tengah berikut ini.

Gambar 1. Contoh adanya SOP pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lombok Tengah

No.	Kegiatan	Pemohon	Loket Informasi	Loket Pendaftaran	Kasubbid Admin. Pelayanan	Kasubbid Koordinasi Pen. Lap.	Kabid. Pelayanan	Sekretaris Badan	Kepala Badan	MUTU BAKU			Ket.
										Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pemohon mencari Informasi Perizinan tentang Izin Prinsip pada Loket Informasi	□	□							terlampir	20 menit	berkas permohonan izin	
2	Pemohon mengambil blangko dan mengambil dokumen yang diperlukan	□								terlampir	30 menit	berkas permohonan izin	
3	Pemohon menyerahkan berkas permohonan dan menerima tanda bukti pendaftaran			□						berkas permohonan	15 menit	berkas permohonan izin	
4	Verifikasi /pemeriksaan berkas permohonan				□					berkas permohonan yang telah sesuai dg persyaratan	7 hari	berkas permohonan izin	
5	Penjadwalan pemeriksaan lapangan apabila apabila telah sesuai dengan persyaratan teknis permohonan dilanjutkan untuk penerbitan izin, jika tidak akan diterbitkan surat penangguhan / penolakan					□				berkas permohonan yang memerlukan uji teknis lapangan	4 hari	berkas permohonan izin	
6	Pencetakan izin, penghitungan retribusi dan pembayaran retribusi					□				berkas permohonan yang sesuai secara adm. & teknis	30 menit	draft surat izin	
7	Verifikasi Draft Izin oleh Kabid Pelayanan Perizinan						□			Draft izin yang telah dicetak	1 hari	draft surat izin yg telah diparaf	
8	Verifikasi Draft Izin oleh Sekretaris Badan							□		Draft izin yang telah diparaf	1 hari	draft surat izin yg telah diparaf	
9	Penandatanganan Dokumen Izin Prinsip								□	Draft izin yang telah diparaf	1 hari	surat izin yang telah ditandatangani	
10	Registrasi, pengarsipan dan penyerahan izin pada loket pengambilan dokumen	□								Draft surat izin yang telah disahkan	15 menit	Dokumen dan arsip surat izin yg sah	

Sumber: Laman DPMPTSP, Kabupaten Lombok Tengah, 2017.

Adanya SOP tersebut, pengguna layanan dapat mengetahui komitmen yang diajukan oleh pelayan publiknya. Dengan ketersediaan informasi yang lengkap mengenai syarat, waktu dan output pelayanan, maka warga pengguna layanan bisa memonitor dan mengajukan keluhan atau bahkan protes jika aparat pelayanan tidak memenuhi komitmen yang tertera. Menurut pegawai di instansi layanan ini, adanya informasi yang jelas dan mudah untuk dilihat oleh warga, ia jadi lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan. Ia harus senantiasa mengulang untuk mencermati kembali aturan-aturan teknis yang tertera pada SOP tersebut agar tidak salah dalam menjelaskan, memberikan pelayanan bahkan merugikan warga yang ia layani. SOP tersebut juga menjadi media untuk mengingatkan kualitas layanan yang ia berikan melalui penilaian warga.

Dari sisi pembangunan, Kabupaten Lombok Tengah dianugerahi dengan penghargaan sebagai Inspirator Pembangunan kepada Bupati pada tahun 2014.

Gambar 2. Penganugerahan Apresiasi Inovasi LPSE Lombok Tengah pada tahun 2014.



Sumber: <http://www.e-monev.lomboktengahkab.go.id/pelaporan/?module=dashboard>. Diunduh 12 Agustus 2017.

Berbagai inovasi dilakukan oleh personil pemerintahan di bawah kepemimpinannya hingga tingkat desa. Sebagai contoh adanya Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dengan pola syari'ah. Lalu juga dikembangkannya gerakan Nabung Sehat seperti di Desa Murbaya dimana masyarakat tidak lagi mengandalkan jaminan kesehatannya pada fasilitas jamkesmas namun dengan menabung, masyarakat bisa berobat secara gratis untuk layanan tertentu tanpa mengurangi nilai tabungannya. Menurut informan dari tokoh masyarakat, kepemimpinan yang aktif melakukan terobosan dan menghasilkan ide segar sangat memotivasi pejabat-pejabat publik dan tokoh masyarakat hingga level bawah untuk melakukan hal yang sama.

Dari bukti berupa kondisi fisik daerah, peningkatan pembangunan infrastruktur juga menjadi bentuk pembaharuan yang terus dilakukan Pemkab Lombok Tengah. Hal ini didasarkan pada observasi di wilayah Lombok Tengah dimana banyaknya ruas jalan yang sedang dikerjakan akhir-akhir ini. Tahun 2017, anggaran yang dialokasikan untuk peningkatan jalan mencapai Rp 85 milyar yang bersumber dari dana alokasi khusus (DAK). Menurut Kepala Bidang Binamarga Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Lombok Tengah, peningkatan jalan desa juga masuk dalam agenda pemerintah daerah.

Menata kelembagaan di pemerintahan daerah, khususnya di Kabupaten Lombok Tengah untuk mencapai tingkat efisiensi yang optimal, menitikberatkan penataan kelembagaan yang mampu memberdayakan masyarakat bukan hanya sekedar mengatur. Meningkatkan semangat kompetensi dalam melayani publik dilakukan dengan cepat dan efektif. Pada tahun 2014, data yang dirilis oleh Bappeda NTB menunjukkan berbagai ketertinggalan Lombok Tengah di level provinsi. Namun pada tahun yang sama kabupaten ini mendapatkan penghargaan inspirator pembangunan yang dianugerahkan pada bupatinya. Tahun 2017, daerah kabupaten Lombok Tengah menjadi sasaran pembangunan kawasan wisata asset provinsi yang bertaraf internasional. Bandara Udara Internasional Lombok (BIL) dioperasikan di wilayahnya. Beberapa obyek wisata

dikenalkan kepada dunia. Kondisi yang dihadapi oleh kabupaten Lombok Tengah memunculkan kesadaran dan kehati-hatian aparat pelayan publik dalam bekerja.

Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah juga mengembangkan program e-monev untuk semua kegiatan pemerintahannya. Program ini memungkinkan pihak lain seperti masyarakat maupun pihak ketiga bisa membaca dan mencermati kinerja pemerintah daerah dalam pembangunan. Menurut salah seorang PNS di lingkungan Pemkab Lombok Tengah, keberadaan monev yang terbuka melalui jaringan internet ini seperti halnya menginformasikan kepada mereka bagaimana ukuran kinerja mereka meskipun secara umum. Begitu juga karena laman tersebut menunjukkan perbandingan kinerja pelayanan publik beberapa instansi, ada perasaan kompetitif yang muncul terutama bagi PNS yang bernaung di bawah instansi yang masih kurang kinerja dibandingkan yang lain. Ini menciptakan rasa malu terhadap teman-teman PNS di instansi yang kinerjanya baik. Apalagi laman tersebut memang memuat 'tanda peringatan' tertentu pada instansi yang tidak memenuhi komitmennya dalam memberikan laporan kinerja penggunaan anggaran. Begitu juga dengan adanya Sistem Pengadaan Secara Elektronik yang dilakukan Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik dimana data secara real time diupdate dari server SPSE Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah. Dengan begitu PNS pada instansi terkait terikat oleh komitmen yang bisa disaksikan oleh masyarakat secara langsung.

E. PENUTUP

Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah melakukan reformasi pelayanan publik dalam bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan inovasi pelebagaan nilai-nilai dalam wadah program yang dikembangkan. Dengan demikian, jarak warga yang dilayani semakin dekat dengan birokrat yang memberikan pelayanan. Selain itu, pelebagaan nilai mengubah orientasi pelayanan dan target yang menjadi tanggungjawab aparatur pemerintah yang bertugas melayani.

Tumbuhnya sikap malu dan kompetitif dari aparat pelayan publik, menjadi konsekuensi reformasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang diberikan bisa disaksikan secara realtime tanpa warga harus secara langsung ke kantor-kantor pemerintah. Belum lagi dengan pelayanan dan informasi yang berbasis teknologi digital, menciptakan cerminan kinerja antar instansi.

F. DAFTAR PUSTAKA

Effendi, Sofian. 21 Juli 2000. "Reformasi Administrasi" (Bahan Presentasi). Dipresentasikan pada Re-entry Workshop Strategic Management of Local Authorities. Diselenggarakan oleh Badan Diklat Depdagri.

Islamy, Muh. Irfan. *Agenda Kebijaksanaan Reformasi Administrasi Negara*. Jurnal Administrasi Negara Vol II, No. 1, September 2001 : 13 - 30

- Osborne, David and Peter Plastrik, 1997, *Banishing Bureucracy, The Five Strategies For Reinventing Government*, Addison, Wesley Publishing Company, Inc.
- Ratminto dan Winarsih. April 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mohamad, Ismail. 2003. “Aktualisasi pelayanan Prima Dalam kapasitas PNS Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat”. Makalah di sampaikan dalam Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, 23 Oktober 2003. Jakarta
- Undang-Undang No 28 Tahun 1999, *Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Berwibawa Dan Bebas KKN*.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 1999, *Tentang Pemerintahan Daerah Yang Telah Diganti Dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004*.
- Pembukaan UUD 1945.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 *Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 *Tentang Propenas*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.