

KETERBUKAAN LAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF KEBIJAKAN PUBLIK

Deni Sudrajat

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya
e-mail co Author: *sudrajatdeni74@yahoo.co.id

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dimana sebagai barang publik sangat dibutuhkan pada saat ini. Keberhasilan penyelenggaraan tugas oleh instansi pemerintah di daerah dapat dilihat dari hasil kerja dengan menyampaikannya pada website pemerintah daerah berupa esakip. Dalam esakip dapat melihat dengan jelas tentang kinerja instansi pemerintah terkait, dan hasilnya dapat diakses oleh publik sebagai bentuk keterbukaan layanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis tentang pelaksanaan kebijakan terkait dengan keterbukaan layanan publik di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan deskriptif analisis. Analisis deskriptif merupakan jenis analisis data yang membantu menggambarkan, menunjukkan, atau meringkas titik-titik data secara konstruktif sehingga dapat muncul pola-pola yang memenuhi semua kondisi data. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan keterbukaan layanan publik khususnya terkait dengan kinerja instansi pemerintah belum berjalan dengan baik, dimana masih banyaknya instansi pemerintah di Kota Tasikmalaya belum menyampaikan laporan kinerjanya yang dimuat dalam website esakip Kota Tasikmalaya, yang menunjukkan pelaksanaan kebijakan belum berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan kebijakan.

Kata Kunci : Keterbukaan layanan publik, kebijakan publik dan esakip

PENDAHULUAN

Pemerintah untuk melaksanakan roda pemerintahannya memerlukan berbagai kebijakan. Kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dibuat oleh pemerintah untuk menyelesaikan berbagai persoalan untuk dicarikan jalan keluarnya. Pada dasarnya, kebijakan publik merupakan seperangkat undang-undang, pedoman, dan tindakan yang diputuskan dan diambil oleh pemerintah untuk bekerja demi kepentingan publik. Pembuatan kebijakan melibatkan proses teknis dan politik untuk mengartikulasikan dan mencocokkan tujuan dan sarana para aktor yang terlibat, sehingga kebijakan merupakan tindakan yang mengandung tujuan dan sarana untuk mencapainya.

Kebijakan publik menurut Dye (Howlett and Cashore) menyatakan: "anything a government chooses to do or not to do". Kebijakan publik dikatakan sebagai kombinasi dari undang-undang, peraturan, tindakan, dan banyak faktor lainnya mengenai subjek tertentu. Kebijakan publik suatu bangsa dibentuk dari waktu ke waktu oleh pendidikan, kelompok advokasi, pengaruh pelobi, dan kepentingan

kelompok kepentingan khusus yang saling bertentangan. Dengan demikian, proses kebijakan publik merupakan proses yang sangat dinamis dan rumit yang berlangsung melalui forum-forum publik.

Kebijakan publik sebagai rangkaian tindakan yang relatif stabil dan bertujuan yang diikuti oleh seorang aktor atau sekumpulan aktor dalam menangani suatu masalah atau masalah yang menjadi perhatian (Anderson, 1997). Adapun karakteristik dari kebijakan publik berorientasi pada tujuan, dimana Semua kebijakan publik mempunyai tujuan akhir untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang ada dalam pikiran pemerintah. Alasan pembentukan dan pelaksanaan kebijakan yaitu mengatur tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemerintah dapat menggunakan kebijakan publik untuk melaksanakan program pemerintah untuk mencapai tujuannya.

Kebijakan publik merupakan hasil dari semua tindakan pemerintah yang diambil secara bersama-sama. Dengan demikian, tindakan dan aktivitas semua pejabat pemerintah secara kolektif berintegrasi untuk membentuk kebijakan publik. Kebijakan publik dibentuk oleh keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu, atau bahkan tidak melakukan sesuatu. Keputusan pemerintah dapat datang dalam berbagai bentuk seperti undang-undang, pemberitahuan, tata cara, keputusan pengadilan, keputusan dan penilaian, dan lain sebagainya. Kebijakan publik merupakan solusi atas suatu masalah yang dihadapi masyarakat, artinya solusi untuk perbaikan masyarakat ada sanksi dari pemerintah.

Berbagai tatanan pemerintahan telah dilakukan melalui adanya reformasi birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian (Sawir, 2019) menjelaskan fungsi pelayanan dan pengaturan publik di bidang pemerintahan, pembangunan dan masyarakat harus didistribusikan secara terpusat dan lokal sehingga dapat ambisius, baik untuk kepentingan nasional maupun untuk heterogenitas daerah. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdesentralisasi bertujuan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan secara efektif dan efisien, yang meliputi penyediaan pelayanan, peningkatan kapasitas masyarakat, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Birokrasi penting bagi berjalannya sebuah pemerintahan. Birokrasi merupakan suatu sistem pengorganisasian negara dengan tugas yang sangat kompleks dan hal ini jelas memerlukan pengendalian operasi manajemen pemerintahan yang baik (Yudi dan Cahya, 2021). Dalam pemerintahan atau organisasi besar, birokrasi sangat penting untuk menjalankan berbagai peraturan atau regulasi yang dibuat oleh pemerintah. Struktur birokrasi dirancang untuk mengelola koordinasi berskala besar dan sistematis di antara banyak orang yang bekerja pada tingkat yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama. Birokrasi membantu mengkoordinasikan kegiatan antar unit organisasi besar dengan memformalkan interaksi di antara pelaksana pemerintahan. Istilah birokrasi mengacu pada organisasi yang kompleks dengan sistem dan proses berlapis-lapis.

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk membenahi kembali tata kelola pemerintahan yang tumpang tindih untuk menghadapi tuntutan perubahan yang

terjadi. Pengelolaan pemerintahan dengan melibatkan jutaan pegawai membutuhkan kembali pentaan ulang agar para pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan sesuai dengan tuntutan perubahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melakukan peninjauan kembali berbagai regulasi hubungan antara pemerintahan pusat dan daerah dalam upaya menyesuaikan kembali tugas dan fungsi instansi pemerintahan dengan paradigma dan peran barunya.

Penataan kembali struktur pemerintahan melalui reformasi birokrasi sangat penting dilakukan, dengan tujuan menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Berjalannya reformasi birokrasi sampai saat ini masih belum menunjukkan perubahan yang signifikan, terutama di daerah-daerah dimana pelayanan publik masih belum efektif, disamping berbagai pelaksanaan kebijakan yang belum berjalan dengan baik, diantaranya dalam pelaksanaan kebijakan terkait dengan keterbukaan layanan publik.

Salah satu tujuan reformasi birokrasi yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada publik. Keterbukaan layanan publik menjadi salah satu kebijakan pemerintah untuk menyampaikan informasi atas penyelenggaraan kegiatan oleh instansi pemerintah kepada publik. Dijelaskan bahwa: "Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas" (Jamil, 2021). Pelayanan publik salah satunya memberikan informasi agar dapat diakses dengan mudah oleh publik melalui media cetak maupun elektronik. Keterbukaan informasi publik dimuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010.

Topik dalam penelitian ini yaitu sebagai salah satu tugas instansi pemerintah di daerah, khususnya di Kota Tasikmalaya memberikan atau menyampaikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) melalui laman yang dibuat oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya (<http://www.esakip.tasikmalayakota.go.id>). Kinerja sebagian instansi pemerintah daerah di Kota Tasikmalaya menunjukkan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan. Pelaksanaan kebijakan oleh birokrasi dipandang selalu terlambat, hal tersebut sejalan dengan pendapat yang mengemukakan bahwa: "dengan demikian, praktik manajemen kinerja di pemerintah daerah menghadapi masalah diskontinuitas dan implementasi yang lambat (Wang, 2018).

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat yang pada hakikatnya bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Pengelolaan informasi publik yang baik merupakan salah satu upaya untuk membangun masyarakat informasi. Manfaat yang diperoleh dari prinsip keterbukaan agar masyarakat dapat lebih memahami cara kerja pemerintah, baik dalam persiapan, pelaksanaan maupun hasil yang diperoleh akan maksimal, hal inilah yang menuntut pemerintah bersikap adil dan transparan dalam mengembangkan kebijakan.

METODE

Metode digunakan studi literature, yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Penggunaan studi literatur untuk mengembangkan aspek teoritis dan aspek praktis, dimana studi literatur ini dilakukan berfungsi untuk menemukan landasan teoritis, kerangka berpikir dan untuk menemukan hipotesis penelitian, sehingga poin-poin tersebut sangat mendasar dalam penelitian ilmiah.

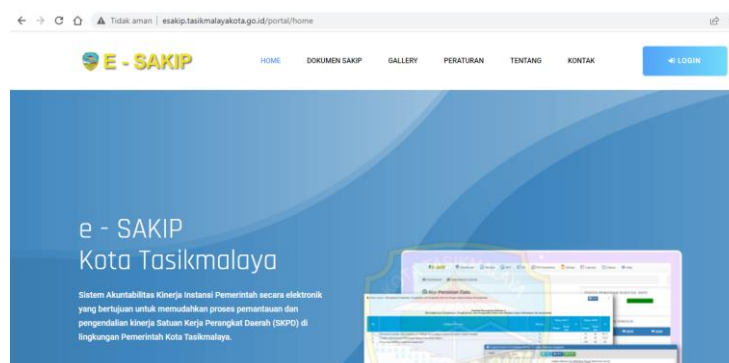
Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Adapun teknik analisis data studi literatur menekankan pada referensi atau pustaka mana yang sekiranya dibuat sebagai acuan peneliti untuk melakukan penelitian. Hampir semua jenis penelitian pastinya membutuhkan teknik analisis data yang satu ini untuk kebutuhan penelitian. Dalam studi literatur dilakukan dengan mengambil kesimpulan tiap penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Otonomi daerah telah memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi daerah untuk menggunakan sumberdaya yang dimilikinya untuk mensejahteraan masyarakatnya. Kemampuan pemerintahan daerah kabupaten/kota pada saat ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan, dimana masih adanya ketergantungan terhadap pemerintah provinsi maupun pusat. Pengelolaan manajemen kinerja setiap instansi pemerintahannya belum berjalan dengan baik, dimana manajemen kinerja organisasi dalam konteks pemerintahan sebagai kegiatan pemerintah atau lembaganya dalam merencanakan, melaksanakan, meninjau, mengevaluasi dan melaporkan, efektivitas kebijakan, program dan proyek.

Setiap instansi pemerintah daerah di Kota Tasikmalaya wajib menyampaikan laporan hasil kerjanya untuk setiap tahunnya. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah mewajibkan setiap Instansi Pemerintah sebagai unsur penyelenggara negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi, serta peranannya dalam pengelolaan sumberdaya dan kebijakan yang dipercayakan kepadanya berdasarkan perencanaan strategis yang ditetapkan.

Selanjutnya setiap laporan dari instansi pemerintah, dapat diterbitkan dalam website yang dimiliki pemerintah, hal tersebut atas dasar Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik, selanjutnya dipublikasikan melalui website yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya. Berdasarkan penulisan yang dilakukan peneliti, melalui <http://www.esakip.tasikmalayakota.go.id>, dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:



Gambar 1. Beranda e-sakip Pemerintah Kota Tasikmalaya

Untuk mengetahui kinerja setiap instansi pemerintah di Kota Tasikmalaya, publik dapat membuka layanan tersebut, dimana menyajikan tentang perencanaan, pengukura, pencapaian kinerja dan tabulasi, pelaporan kinerja dan evaluasi kinerja dari setiap instansi. Selain itu masih terdapat layanan informasi tentang peraturan-peraturan yang telah diterbitkan oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya. Publik tentu dapat lebih mudah untuk mengetahui dan mengakses secara langsung tentang kebutuhan akan berbagai peraturan yang telah diterbitkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya maupun untuk kepentingan lainnya.

Layanan informasi publik sangat penting agar publik mengetahui dengan jelas dan memperolehnya secara resmi dari website yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya. Namun demikian dari beberapa fitur yang ada masih terdapat beberapa layanan informasi yang belum tersedia, hal tersebut dijelaskan data masih dalam proses input dan verifikasi, sehingga publik dimohon untuk memaklumi. Berkaitan dengan fakta yang ada menunjukkan adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan terkait dengan keterbukaan informasi publik sebagaimana ditegaskan dalam peraturan.

Keberhasilan pencapaian tujuan pelaksanaan kebijakan tentu tidak semulus yang diharapkan oleh pembuat kebijakan, dimana akan ada faktor-faktor penghambat dalam mencapai keberhasilannya. Faktor penghambat dapat berupa sumberdaya manusia maupun sarana dan prasarana pendukungnya, komunikasi dan koordinasi antar instansi pemerintah. Berbagai faktor lainnya akan menjadi penghambat dalam keberhasilan memberikan layanan informasi kepada publik, sehingga diperlukan analisis secara mendalam terkait dengan masalah yang dihadapinya.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan pelaksanaan dari salah satu kebijakan terkait dengan keterbukaan informasi publik oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya belum berjalan secara efektif, dimana informasi yang tersedia belum dapat memenuhi harapan publik dimana data tersedia masih terbatas. Berbagai perubahan sistem dan data seharusnya dapat segera diselesaikan dengan baik oleh pelaksana kebijakan, khususnya oleh pegawai yang menangani esakip Pemerintah Kota Tasikmalaya, agar informasi yang dibutuhkan oleh publik dapat segera hadir dengan data-data terbaru.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan terkait dengan keterbukaan informasi publik melalui esakip Pemerintah Kota Tasikmalaya telah tersedia, namun belum berjalan dengan baik dalam memberikan data atau informasi terbarunya, sehingga masih diperlukan berbagai perbaikan dan pembaharuan data agar publik dapat mengakses secara langsung terutama terkait informasi kinerja dari setiap instansi pemerintah yang ada di Kota Tasikmalaya, yang dapat dijadikan referensi bagi publik maupun kepentingan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E. (1997), *Publik Policy Making*, New York: Holt Reinhart and Winston.
- Howlett, Michael & Cashore, Benjamin. (2014). *Conceptualizing Public Policy*. https://www.researchgate.net/publication/304869764_Conceptualizing_Public_Policy.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib. (2021). *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860>
- Sawir, Muhammad. (2019). *Tinjauan Mengenai Fungsi Birokrasi Pemerintahan Di Indonesia*. <http://jurnal.uniyap.ac.id/jurnal/index.php/jurnalfisip/article/view/489/0>
- Yudi Rusfiana, Cahya Suprianta. (2012). *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangannya*. Bandung: Alfabeta.
- Wang, J. (2018). *Performance Management in Local Government*. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1–5). https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_1865-1.
- Zed, Mestika. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor.