
**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMIMPIN DI ERA 4.0
(GLOBALISASI)**

Oleh
Samsul Hidayat
Widyaiswara Ahli Utama BPSDMD Provinsi NTB
Email: hsamsul63533@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas, yang berorientasi memuaskan masyarakat sangat tergantung dari peranan pemimpinnya. Merubah paradigma pelayanan publik juga sangat tergantung dari mindset (pola pikir) dari pemimpin itu sendiri. Ini semua berhasil dirubah paradigma pelayanan publik apabila didukung dengan (cultural setting) budaya kerja yang menjadi milik bersama dan (breakthrough strategic) terobosan strategi-strategi yang tepat sasaran. Berkualitasnya pelayanan public, ternyata membawa dampak pada peningkatan pendapatan asli Daerah (PAD), peningkatan Investasi, kepercayaan pada pemerintah dan sebagainya.

Kata kunci : Pelayanan, Publik, Reformasi, Mindset, Pemimpin & Terobosan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik itu hak asasi publik dan kewajiban birokrasi. Publik berhak menerima pelayanan. Birokrasi wajib memberikannya. Ini bukan dalil politik untuk "menang-menengen" semata karena kita sedang menikmati iklim demokratis dan ke terbuka, melainkan karena hal ini memang bagian dari kontrak sosial yang disepakati oleh setiap elemen penyelenggara negara yang memegang kekuasaan karena mandat yang diberikan oleh publik dan bersedia mempertanggungjawabkannya kepada publik.

Pelayanan yang bersifat prima, murah, cepat dan mudah menurut ukuran setempat dengan demikian merupakan sebuah keharusan. Pelayanan juga diberikan secara profesional, tanpa pilih kasih, sesuai aturan dan prosedur, dan kualitas pelayanan pun memiliki standar yang jelas dan berlaku umum.

Bagi birokrasi pelayanan itu harus disadari sebagai utang sejarah, karena dulu terlantar dan terabaikan oleh rezim penguasa yang menganggap birokrasi sebagai papan catur di mana kekuasaan dimainkan, dan baru pada hari ini bisa dicicil sebagian demi sebagian. Utang kewajiban nasional itu tak bisa dibayar secara serempak hanya melalui semangat reformasi birokrasi. Perbaikan

pelayanan publik menyangkut relik-relik perilaku, kepentingan, kemampuan cara pandang dan watak manusia serta tradisi yang sudah terlanjur berurat-berakar di dalam birokrasi. Tak ada jalan pintas-misalnya lewat pernyataan kebulatan tekad atau deklarasi-bagi perbaikan pelayanan publik.

Perbaikan tiap jenis pelayanan berjalan lambat, tahap demi tahap, dan disana-sini bahkan terhambat banyak rintangan. Mungkin rintangan tradisi, mungkin rintangan psikologis dari setiap "aktor" dalam birokrasi, yang tak memiliki kesiapan melakukan apa yang disebut "mental shift" dalam memasuki babak baru, dan iklim politik baru dalam sejarah birokrasi itu sendiri. Dengan kata lain, mutu pelayanan hanya bisa ditingkatkan melalui jalan profesional dengan merubah paradigma pelayanan publik itu sendiri.

Sebagai fenomena sosiologis, pelayanan publik tampil dalam dua sifat. Pertama, pelayanan yang diberikan kepada publik dengan perasaan terpaksa, karena ada tekanan-tekanan publik yang menagih utang dengan ancaman, dengan kemarahan, dan dengan berbagai mekanisme politik dalam iklim demokrasi. Kedua, pelayanan kepada publik yang lahir karena kewajiban etis, dan

kesadaran bahwa birokrasi hadir untuk memberi jawaban, bukan untuk bertanya.

Di sini pelayanan diberikan demi "consumer satisfaction", dan demi ketaatan dan pengabdian bagi sang "raja"? Ternyata bukan. Sebaik apapun pelayanan sang abdi, ini bukan tanda bakti, dan pengabdian, melainkan kewajiban sejarah, yang lama terlantar, dan baru sekarang dibayar, dengan cicilan dengan payung aturan hukum.

Sebagai di jelaskan diatas dalam pelayanan publik, yang bertindak sebagai pemberi pelayanan adalah birokrasi, dalam hal ini instansi pemerintah termasuk BUMN dan BUMD. Pengertian birokrasi sendiri adalah suatu tipe organisasi yang didalamnya terdapat suatu tata kerja yang telah ditentukan dalam suatu peraturan yang selalu dilaksanakan dengan sepenuhnya. Dalam menghadapi masyarakat sebagai pelanggan, masing-masing barisan organisasi ada yang secara langsung menghadapi masyarakat dan ada pula yang secara tidak langsung. Barisan yang secara langsung menghadapi masyarakat adalah barisan terdepan, baru barisan tengah dan barisan paling belakang. Oleh karena itu timbul pertanyaan : Siapakah yang termasuk barisan terdepan, tengah dan paling belakang, berkaitan dengan eselonisasi yang dianut birokrasi selama ini? Apakah yang termasuk barisan terdepan adalah pejabat eselon 1 atau eselon penentuan siapakah yang berada digaris paling depan menghadapi pelanggan adalah penentu berhasil tidaknya pelayanan yang memuaskan pelanggan, sebagaimana diuraikan sebelumnya, yaitu tentang kesenjangan pertama dan kelima.

Sejak dekade 1990-an banyak perusahaan yang meyakini bahwa strategi perusahaan yang andal adalah berorientasi pada pelanggan. Artinya memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Menjaga agar pelanggan tetap senang dan puas. Demikian juga dengan birokrasi, sejak 1993, dengan diterbitkannya Kepmen PAN No 81 Tahun 1993 memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan dengan sasaran

memuaskan pelanggan, yaitu masyarakat pengguna jasa.

Perilaku pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan adalah perilaku pelayanan dari eselon teratas <pimpinan> membina kepada bawahannya dan secara hierarki sampai pada eselon pada paling bawah yang selanjutnya membina staf agar mampu melayani masyarakat/pelanggan. Atau "aparatur harus melayani masyarakat sebagai pelanggan, bukan harus dilayani oleh masyarakat". Inilah komitmen birokrasi yang harus mengubah perilaku pelayanan, sehingga berhasil mencapai tujuan. Agar tercapai tujuan organisasi yang berorientasi kepada pelanggan tersebut, harus didukung oleh kepemimpinan yang berorientasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Sehingga kajian ini dimaksudkan untuk melihat dan mengetahui seberapa besar peranan perubahan mindset pada pimpinan dalam merubah paradigma pelayanan publik pada instansi atau lembaga yang dipimpinnya di era 4.0 (globalisasi)

Sedangkan tujuan kajian ini untuk memberikan masukan atau referensi kepada setiap pemimpin dinas instansi/lembaga daerah khususnya dan pemda umumnya dalam merubah paradigma pelayanan publik di era globalisasi.

LANDASAN TEORI

A. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu seni mengerahkan dan mengarahkan segala sumberdaya yang dimiliki dalam upaya mencapai tujuan dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan dan tantangan. Menurut A.M. Mangunhardjana, SJ menyatakan bahwa pemimpin adalah orang tahu apa yang mau dicapai, mengerti jalan menuju kesana, dapat menunjukkan tujuan dan jalan yang harus ditempuh itu kepada orang lain dan bersedia menempuh jalan itu bersama mereka yang dipimpinnya. Sedangkan menurut Drs. Moekjizat (1980), a) Seorang pemimpin adalah seseorang yang membimbing dan mengarahkan /menjuruskan orang-orang lain,

b) seorang pemimpin adalah seseorang yang dapat menggerakkan orang-orang lain untuk mengikuti jejaknya, c) seorang pemimpin adalah seseorang yang berhasil menimbulkan perasaan ikut serta, perasaan ikut bertanggung jawab kepada orang-orang bawahannya, terhadap pekerjaan yang dilakukan dibawah pimpinannya. Stodgill (dikutip oleh Drs. IC. Permadi, SH) yang menyatakan kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi aktivitas kelompok dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan. Kepemimpinan yang etik menggabungkan antara pengambil keputusan etik dan perilaku etik. Tanggung jawab utama dari seorang pemimpin adalah membuat keputusan etik dan berperilaku secara etik pula serta mengupayakan agar organisasi memahami dan menerapkannya dalam kode-kode etik. Dan Agus Sunario, seorang perintis thinking science asal Indonesia yang telah melanglang buana ke banyak negara, memberikan inspirasi positif untuk membangun suatu yang kokoh melalui inovasi yang disebut brain power and mind setting terhadap perilaku pemimpinnya. Lebih lanjut dia mengatakan bahwa mind setting bukan hanya semata dibutuhkan kalangan swasta saja, tetapi juga perlu untuk menyentuh pemimpin dan aparatur pemerintah.

Dalam proses merubah paradigma pelayanan publik dalam arti meningkatkan kualitas pelayanan publik, faktor pola pikir (mindset) aparatur pemerintah khususnya level pimpinan instansi/lembaga pemerintah merupakan akar atau pijakan awal untuk memposisikan diri sebagai pelayan publik dan bukannya sebagai subyek yang meminta pelayanan dari masyarakat.

B. Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi laba (profit). pelayanan ini menurut keputusan Menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang disebut dengan pelayanan umum. Tugas pelayanan umum tersebut sesuai dengan pasal 3 Undang-

undang no. 8 tahun 1974 tentang kedudukan pegawai negeri sipil sebagai aparat pemerintah abdi masyarakat dan abdi negara yang dijabarkan dalam. Keputusan Menteri Negara PAN NO. 81 Tahun 1993 dan kemudian disempurnakan dengan Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat pelanggan. Pengertian pelayanan adalah suatu proses pemberian bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan <produk>, baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Sedangkan pelayanan umum terkait dengan aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupun daerah, termasuk BUMN dan BUMD. oleh karena itu, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara <Men-PAN> No 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Perubahan Mindset Kepemimpinan

Untuk merubah paradigma dalam pelayanan public perlu dimulai dengan reformasi yang tepat sasaran dalam tata pemerintahan (Government) menuju (Good Governance) tata pemerintahan yang baik atau amanah. Untuk itu perubahan perlu dimulai dari perubahan pola pikir (mindset) terlebih dahulu karena prinsip-prinsip Good governance sesungguhnya berakar dari pola pikir

(mindset). Pentingnya perubahan mindset juga ditandakan oleh Peter Senge, pencetus learning organization, yang menyatakan pada intinya setiap organisasi adalah produk dari bagaimana anggotanya berpikir dan berinteraksi satu sama lain. Pertanyaannya adalah bagaimana pendekatan mind setting yang tepat sasaran? Pendekatan mindsetting harus dilaksanakan secara komprehensif dalam organisasi, dan dimulai dari pimpinan organisasi sampai keseluruhan jajaran organisasi. Hal ini penting untuk menciptakan sinergi mindset mulai dari pucuk pimpinan hingga keseluruhan elemen organisasi. Dalam reformasi birokrasi menuju good governance ada tiga pilar yang sangat penting yaitu pertama, Mind setting, kedua, Breakthrough, dan ketiga adalah managing belief and values (cultural setting). Ketiga pilar ini tidak dapat dipisahkan dan menjadi kesatuan yang komprehensif dalam memajukan kinerja organisasi.

Mengubah mindset oleh Agus Sunario dilukiskan ibaratkan mencoba sesuatu dengan sistem baru, artinya kalau kita ingin mencapai sasaran yang lebih baik, maka harus mengubah mindset pemimpin instansi atau lembaga pemerintahan dari memerintah menjadi melayani, dari menjalankan wewenang menjadi menjalankan peran, dan dari pikiran terkotak-kotak, menjadi sinergi. Mindset saja tidak cukup, karena mindset barulah pondasinya. Mindset ini kemudian dipilah menjadi dua yaitu: pertama, cultural setting yang lazim disebut managing belief and values dan kedua, strategic breakthrough yang berbicara mengenai bagaimana caranya membuat terobosan strategi-atrategi yang lebih focus dan tepat sasaran.

D. Perubahan Paradigma Pelayanan Publik

Perubahan paradigma dalam pelayanan publik ditandai dengan telah ditetapkannya birokrasi harus berorientasi kepada pelanggan, maka aparat yang berada di barisan paling depan yang akan berhadapan langsung dengan pelanggan adalah pejabat eselon terendah. Secara resmi perubahan paradigma pelayanan public ini dicanangkan sejak 1993, yaitu

dengan diterbitkannya Kepmen PAN No 81 Tahun 1993 yang intinya memberikan pelayanan yang menjadi kepentingan masyarakat atau pelanggan dengan sasaran memuaskan pelanggan, yaitu masyarakat pengguna jasa. Perilaku pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan adalah perilaku pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pejabat dari eselon teratas <pimpinan> membina kepada bawahannya dan secara hierarki sampai pada eselon pada paling bawah yang selanjutnya membina staf agar mampu melayani masyarakat/pelanggan. Atau “aparat harus melayani masyarakat sebagai pelanggan, bukan harus dilayani oleh masyarakat”. Inilah komitmen birokrasi yang harus mengubah perilaku pelayanan, sehingga berhasil mencapai tujuan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintah.

Menyangkut perbaikan layanan publik itu, dibanyak daerah sudah tumbuh daerah-daerah percontohan. Misalnya daerah sragen, setelah bentuk pelayanan publik membaik maka daerah itu mengalami peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebesar 600 persen dan pajak 250 persen. Begitu juga investasi selama tahun 2005 sebesar Rp 996 Milyar dan beberapa bulan terakhir bertambah lagi Rp 400 Milyar.

Belakangan tiap daerah bersaing untuk meningkatkan layanan publik, seperti melakukan standarisasi pelayanan sesuai tuntutan ISO 9000 sudah terdapat 50 daerah dan jumlah ini akan terus bertambah dengan cepat karena manfaat dari kesungguhan itu akan kembali dipetik oleh daerah itu. Masalah pendapatan bukan sesuatu yang mutlak untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Lihat saja kabupaten Jembrana yang walaupun PAD kecil tetapi daerah ini mampu membebaskan uang sekolah dari SD sampai SMA serta pengobatan gratis di rumah sakit pemerintah. Di Malang dengan keberhasilan mendongkrak keberadaan rumah sakit atau sidoarjo yang memberikan layanan satu atap, kemudian Garut, Solok, Pare-pare. Yang begitu mengesankan adalah Balikpapan

yang setelah sukses menjadikan kota sebagai pusat pertumbuhan kemudian kini bergeser sebagai pusat perdamaian bagi penghuninya. Daerah ini sudah melangkah kepada penyisihan dana sebesar 2,5 persen dari APBD untuk dialokasikan kepada infaq, sementara layanan kepada warga seperti pelayanan kependudukan hanya dalam hitungan jam dan bahkan untuk urusan orang miskin sudah dapat dilayani secara gratis, sekalipun harus membutuhkan dana operasi yang mahal dirumah sakit terbaik.

Perbaikan layanan publik tersebut, cepat atau lambat juga berdampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan rakyat. Dari aspek penerimaan perpajakan misalnya, terjadi peningkatan dari Rp.239 Trilyun menjadi Rp.640 Trilyun. Dengan demikian, suatu saat orang tidak lagi harus merebut untuk menjadi pegawai negeri tetapi menggeluti profesi lain yang terbuka makin luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa Best Praktis Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil survei dan penelitian yang dilakukan oleh kantor kementerian pendayagunaan aparatur negara terhadap Kabupaten atau kota di Indonesia, yang kemudian dimuat dalam Majalah Berita Layanan Publik tahun II edisi XI 2006, maka diperoleh beberapa kabupaten dan Kota yang telah melakukan best praktis pelayanan public yaitu:

Pertama, Best praktis pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Kota Balikpapan dibawah kepemimpinan Bapak Imdaad Hamid, SE yang memulai merubah paradigma pelayanan publik yang rumit dan berliku-liku dan mahal dengan menata masalah kependudukan yaitu dengan membenahi pelayanan kependudukan. dan ternyata perubahan pada pelayanan kependudukan ini membawa dampak positif terhadap-program-program lainnya, terutama menyangkut masalah layanan publik. dari pijakan dasar inilah segala permasalahan yang menyangkut warga kota dengan mudah, cepat dan akurat dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Dengan kasat mata dengan valid dan mudahnya

warga memperoleh Kartu tanda penduduk (KTP) ini ternyata juga sekaligus menjadi pusat data untuk kepentingan sosial kemasyarakatan, imigrasi, kepolisian, pajak hingga urusan kematian dan warisan serta juga menjadi kata kunci untuk keberhasilan sebuah program pembangunan termasuk pengentasan kemiskinan. Karena data yang akurat adalah merupakan dasar pijakan yang sangat penting dan merencanakan dan melaksanakan pembangunan. Karena dari awal dirancang sistem penyelenggaraan adminidtrasi kependudukan ini berorientasi kepada pembentukan “data base” dengan berbasis biodata penduduk yang up to date. maka Pemerintah Kota Balikpapan berari memberikan Garansi untuk membayarkan denda pada masyarakat yang terlambat dilayani karena human error dgn prosentase (%) tergantung dari jam atau hari keterlambatan pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan dalam sistem tersebut. Pemerintah Kota Balikpapan juga memberikan pilihan bagi Warga kota yang mampu untuk KTP 1 Jam Jadi bayar Rp. 350.000,-, satu hari jadi Rp. 250.000,-, sesuai standar layanan 12 hari Rp. 19.500,- dan gratis bagi penduduk atau warga miskin. Yang paling penting ternyata akurasi administrasi kependudukan ini juga memudahkan kalangan dunia usaha untuk melakukan investasi di Kota Balikpapan.

Kedua, Best praktis yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yang juga telah melakukan perubahan paradigma dalam pelayanan publik yaitu dengan langsung membentuk Dinas Perijinan dan penanaman Modal. Untuk menjaga kepuasan masyarakat pelanggan mereka juga secara rutin melakukan survey Indeks Kepuasan Pelanggan dan menerapkan standar pelayanan mutu Internatioanal (ISO 9001-2000). Mereka. Untuk menjaga kesinambungan mutu pelayanan yang dilakukan mereka juga mengadakan eveluasi kinerja secara rutin tiap tahun dengan melibatkan wartawan, LSM, dan Akademisi agar penilaiannya obyektif. Untuk meningkat performance aparaturnya, maka secara rutin juga dilakukan diklat excellence

service, pelayanan prima dan mindset untuk merubah paradigma atau pola pikir petugas pelayanan agar bertindak ramah dan seterusnya kepada masyarakat pelanggan. Sehingga masalah kendala waktu dan biaya yang tidak pasti dapat diatasi.

Ketiga, best praktis pelayanan publik berikutnya adalah perubahan pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah kabupaten Sragen. Ide pertama dari Bupati Kabupaten Sragen Untung Waluyo untuk mengubah Imej pelayanan pemerintah yang berbelit-belit ternyata menghasilkan prestasi pelayanan publik yang luar biasa. Untuk melaksanakan Idenya Bupati Untung waluyo mulai dengan membangun sebuah pelayanan publik terpadu berupa Kantor pelayanan Publik terpadu atau dikenal juga dengan one stop service (KPT). Untuk membangun KPT ini, langkah pertama yang dilakukan Bupati adalah memangkas birokrasi yang berkepanjangan dari dinas satu ke dinas lainnya, kedua adalah memberikan kewenangan izin kepada Kepala KPT. sekarang sudah ada 52 jenis izin yang bisa dikeluarkan satu pintu. Ketiga dilakukan desentralisasi kecamatan yaitu dengan diserahkannya 17 jenis izin untuk dilaksanakan oleh kecamatan dan 8 jenis izin diserahkan kepada Desa, Kelima mengkondisikan semua dinas dan instansi terkait untuk mendukung. keenam membuat dasar hukum dengan SK Bupati dan dilanjutkan dengan pembuatan peraturan daerah atau Perda. Kunci keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan KPT adalah dibangun dengan sistem yang akuntabel dan transparan berdasarkan standar ISO-9001 Tahun 2000 dan telah ditingkatkan lagi dengan standar ISO- 900 tahun 2000. Tehnologinyapun sudah didukung dengan on line sistem disemua dinas Instansi dan kecamatan. dan kedepan akan diusahakan dapat menjadi one stop service.

Peranan Pimpinan Dalam Perubahan Paradigma Pelayanan Publik

Kemajuan peradaban dan teknologi informasi berdampak luar biasa terhadap persepsi dan pola pikir rakyat terhadap pemerintah, bahkan "TAO" seorang filosof dari

cina sejak ratusan tahun silam sudah menyindir dengan selalu mengatakan pada pengikutnya" jangan kalian dengarkan apa yang mereka katakan, tetapi simak apa yang mereka lakukan (tidak katakan)" Mereka dengan halus mengoreksi perilaku aparat pemerintah yang kadang-kadang mengobrol kalimat hanya untuk meraih sebuah pengakuan, tetapi disisi lain rakyat dengan seksama memperhatikan betapa kontrasnya dengan perilaku keseharian para aparat pemerintah.

Seperti yang sudah disebutkan diatas sudah ada beberapa daerah, baik provinsi maupun Kabupaten atau Kota di Indonesia yang sudah menerapkan Good Governance (mengimplementasikan best practis pemerintahan), ini adalah merupakan , suatu sinyal mulai munculnya pemimpin yang amanah, pemimpin yang sudah mau merubah mindsetnya dan mengembangkan budaya kerja yang positif (cultural setting) dan berbagi wewenang dengan bawahan untuk tercapainya pelayanan publik yang memuaskan masyarakatnya, memang jumlahnya relatif masih sedikit dan semoga ini awal kebangkitan bangsa dan negara Indonesia, Secara faktual maupun teoritis sebagaimana telah dipaparkan dalam bab III dan bab II diatas menunjukkan bahwa pemimpin merupakan faktor utama untuk mendayagunakan sumber daya organisasi dan lingkungannya untuk mencapai tujuan atau sasaran secara tepat dengan efektif dan efisien, karena pemimpin sebagai penggerak dan pengendali sekaligus pengawas roda organisasi. Suatu perubahan, reformasi atau inovasi juga harus dimulai dari pemimpin yaitu mulai dengan perubahan Mindset seorang pemimpin yang akan menjadi akar dan pijakan awal dalam perubahan, tanpa political will dan political action dari pemimpin, suatu perubahan, reformasi atau inovasi mustahil dapat dilaksanakan dalam suatu organisasi khususnya instansi atau lembaga pemerintah.

Dari berbagai paparan tersebut diatas jelas bahwa peran dari "pemimpin" sangat erat kaitannya dengan perubahan paradigma pelayanan publik yang dilaksanakan

oleh instansi atau lembaga pemerintah yang dipimpinnya, semakin baik kepemimpinan/leadership seorang pemimpin otomatis akan semakin baik pelayanan publik yang diberikan pada pelanggan atau masyarakat dan sebaliknya semakin buruknya kepemimpinan seorang pemimpin semakin buruklah pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan.

Bertitik tolak dari paparan, analisis, dan kajian terhadap fakta dan konsep tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa peranan perubahan mindset pimpinan terhadap perubahan paradigma peningkatan kualitas pelayanan publik sangat besar dan faktor pendukung lainnya selain perubahan mindset tersebut adalah antara lain, cultural setting yaitu dengan membangun budaya kerja melalui share belief and values yang terbangun dalam organisasi bukan hanya melalui sosialisasi-sosialisasi mengenai perlunya budaya kerja di masing-masing unit. Artinya share belief and values ini benar-benar jadi milik bersama bukan given dari atas. Kemudian faktor pendukung berikutnya adalah pemimpin atau aparatur pemerintah bukan hanya sekedar menjalankan wewenang tetapi lebih kepada menjalankan per dalam pelayanan. Hal ini penting karena banyak pemimpin atau aparatur pemerintah yang hanya meminta dan menjalankan wewenang dari atas, tetapi tidak menjalankan perannya secara optimal dalam memberikan pelayanan. Disini terkesan ada perbedaan prinsip dari menunggu (pasif) dalam ritme yang lamban. Dan faktor pendukung berikutnya adalah strategic breakthrough yaitu bagaimana caranya menemukan dan membuat terobosan strategi-strategi yang lebih fokus dan tepat sasaran, sehingga tidak terjebak pada rutinitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis deskriptif kualitatif pada paparan teori dan fakta yang dapat terungkap dalam kajian ini, dapat disimpulkan bahwa perubahan paradigma pelayanan publik menuju kualitas pelayanan publik yang berorientasi memuaskan masyarakat sebagai

pelanggan sangat tergantung dari peranan pemimpinnya. Peranan pemimpin dalam merubah paradigma pelayanan publik sangat tergantung dari mindset (pola pikir) dari pemimpin itu sendiri

Mindset pemimpin ini akan berhasil dalam merubah paradigma pelayanan publik apabila didukung dengan (cultural setting) budaya kerja yang menjadi milik bersama dan (breakthrough strategic) terobosan strategi-strategi yang tepat sasaran. Pelayanan publik yang berkualitas ternyata membawa dampak pada peningkatan PAD, peningkatan Investasi, kepercayaan pada pemerintah dan sebagainya.

Saran

Secepatnya memprogramkan sistem pendidikan dan pelatihan mindset untuk Kepala Dinas, Badan, Kantor pemerintah baik lingkup Propinsi maupun Kabupaten / Kota. Lakukan sosialisasikan budaya kerja agar dapat menjadi milik bersama untuk semua elemen dalam organisasi. Komitmen untuk merubah paradigma pelayanan publik dari masing-masing anggota organisasi pemerintah agar terjadi sinergi dalam memdayagunakan segala sumber daya yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amur Muchasim, SH, M.Si (2000), Sambutan Mendagri dan Otda pada Pembukaan Lokakarya Nasional Peningkatan Profesionalisme dan Pengembangan Karier Widyaiswara di Lingkungan Depdagri dan Otda, Yogyakarta, 23 September 2000.
- [2] Anwar Suprijadi (2005), Kebijakan Pembinaan Widyaiswara, Makalah disampaikan pada rapat Koordinasi Nasional Widyaiswara, LAN-RI Jakarta 26-27 September 2005.
- [3] Awang Anwaruddin, Drs, M.Ed (2006), Pengembangan Etika Profesi Dalam Rangka Peningkatan Profesionalisme Widyaiswara, Jurnal Diklat Aparatur, LAN-RI Jakarta.
- [4] Basuki J, Dr, M.Psi (2004), Kebijakan Nasional Pembinaan dan Pengembangan Widyaiswara, LAN-RI Jakarta.

- [5] Berten, K (2000), *Etika*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [6] Desi Fernanda, Drs, M.Soc.Sc (2003), *Etika Organisasi Pemerintah*, LAN-RI Jakarta.
- [7] Dharma Setiawan Salam, Ir, M.Ed, Dr (2002), *Peran Pendidikan dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Aparatur Pemerintah*, Majalah Governance Pusdiklat Depdagri Regional I Bandung.
- [8] Hamengku Buwono X (2000), *Sambutan pada Pembukaan Kongres Ikatan Profesi Widyaistwara*, Yogyakarta 26 September 2000.
- [9] Keraf, A. Sonny (2003), *Menumbuhkan dan Mengembangkan Etika Birokrasi*, Makalah pada Top Managemen Seminar, 16 Juli 2003.