

REFORMASI APARATUR SIPIL NEGARA UNTUK MENCIPTAKAN BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK YANG HANDAL DI ERA MEA

Oleh :
Ike Rachmawati *)

ABSTRAK

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang sudah dilaksanakan sejak bulan Desember 2015 berdampak pada kesiapan Pemerintah dalam mengantisipasi perubahan-perubahan yang akan terjadi. Sebagaimana diketahui bahwa MEA adalah suatu kesepakatan ekonomi yang telah disepakati bersama oleh seluruh anggota ASEAN. Dengan demikian, mau tak mau masing-masing anggota MEA harus mempersiapkan diri dengan baik-baik agar dapat meraih manfaat sebanyak-banyaknya dari perjanjian ekonomi bebas di level ASEAN tersebut.

Untuk mewujudkan kesiapan dalam menghadapi MEA dibutuhkan Pemerintahan yang baik, Aparatur Pemerintah yang profesional, birokrasi yang akuntabel serta masyarakat yang partisipatif. Salah satu langkah penting dalam mengantisipasi perubahan yang berkaitan dengan aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik Negara Indonesia telah mengeluarkan UU No.5 Tahun 2014 yakni Aparatur Sipil Negara. Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), diperlukan ASN yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Key word: MEA, Aparatur Sipil Negara, Birokrasi dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Berbicara tentang ASN tentu tidak lepas dari bagaimana Birokrasi yang terjadi di Indonesia. Paradigma yang terjadi setelah Indonesia merdeka birokrasi masih dianggap tidak berkembang menjadi organisasi yang efisien, tetapi justru mengembangkan “prosedur administrasi yang berbelit-belit, banyak aturan formal yang tidak ditaati dan praktek mal administrasi berlangsung dimana-mana” (Darwin, 1995:5). Sementara itu pendapat lain mengemukakan bahwa “pada kebanyakan kasus, di sektor pemerintahan itu karakter pelayanannya cenderung terlalu birokratik dan bersifat monopolistik”, (Abdul Wahab, 1999: 7).

Aparatur Pemerintah yang selanjutnya disebut Pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pegawai ASN. Adapun tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang

diarahkan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat. Untuk dapat menjalankan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu, Pegawai ASN harus memiliki profesi dan Manajemen ASN yang berdasarkan pada Sistem Merit atau perbandingan antara kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dibutuhkan oleh jabatan dengan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dimiliki oleh calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan yang dilaksanakan secara terbuka dan kompetitif, sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam upaya menjaga netralitas ASN dari pengaruh partai politik dan untuk menjamin keutuhan, kekompakan, dan persatuan ASN, serta dapat memusatkan segala perhatian, pikiran, dan tenaga pada tugas yang dibebankan, ASN dilarang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik. Untuk meningkatkan produktivitas dan menjamin kesejahteraan ASN, dalam Undang-Undang ini ditegaskan bahwa ASN berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan resiko pekerjaannya. Selain itu, ASN berhak memperoleh jaminan sosial.

Secara makro kondisi aparatur yang dimiliki oleh Indonesia berdasarkan golongannya yang sampai saat ini masih didominasi oleh golongan II, yakni “67,45% dari jumlah keseluruhan aparatur yang ada. Hal ini diprediksikan bahwa rata-rata aparatur masih memiliki pendidikan SLTA

atau sederajat karena komposisi tersebut dimiliki golongan II dan paling sedikit memiliki ijazah pendidikan S1, S2 dan S3 yakni 7,35%” (Priyodarminto, 2000 : 38).

Sejak digulirkannya UU no.5 Tahun 2014 Kinerja dari aparatur pemerintah memang terlihat jauh lebih baik jika dibandingkan dengan keadaan pada 2 atau 3 dekade yang lampau. Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebar di tanah air tingkat Kota/Kabupaten, Provinsi dan Pusat memiliki kondisi yang beragam. Karena ketersebaran tersebut kinerja ASN utamanya pemerintah daerah, masih terlihat birokrat-birokrat yang bersifat formalistik, bahkan ritualistik. Prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit dan kadang-kadang menjengkelkan publik masih belum lenyap atau berkurang. Ketidak-puasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah seperti yang dilansir oleh Tjokroamidjojo (1995 : 155) dan beberapa media massa lainnya mengindikasikan tentang kurang-mampuan dan kelemahan aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain, kondisi yang demikian ini disebabkan oleh *administrative incapacity* (Bryant and White, 1982 : 35). Kesemuanya itu pada hakekatnya menunjukkan gejala rendahnya tingkat kemampuan administratif para aparat.

Kurang optimalnya kinerja ASN menjadi potret birokrasi publik yang dapat tercermin dari beberapa sebab seperti :

1. Simpang siurnya perundang-undangan yang mengatur bidang kepegawian.
2. Merajalelanya “*spoil system*” dalam penerimaan, pengangkatan, penempatan dan promosi pegawai.
3. Tidak adanya data statistik yang akurat tentang jumlah Pegawai Negeri yang menimbulkan kesukaran dalam kebijaksanaan di bidang kepegawaian .
4. Sistem penilaian yang tidak obyektif.
5. Pendidikan dan pelatihan yang tidak terarah.
6. Banyaknya instansi yang turut campur tangan dalam memecahkan masalah kesejahteraan pegawai.
7. Pendapatan Pegawai Negeri yang rendah dan implikasinya di bidang kegairahan bekerja, kesukaran dalam

menegakkan disiplin pegawai. (Siagian, 1988:21).

Di samping permasalahan-permasalahan di atas masih juga dijumpai seperangkat persoalan yang terkait secara sistematis mengenai aparatur pemerintah ini, yaitu :

“*Pertama*, lemahnya sistem rekrutmen pegawai. *Kedua*, pola rekrutmen yang buruk juga memberikan kontribusi pada sistem alokasi atau penempatan pegawai yang menjadi tidak standar. *Ketiga*, pola pengembangan aparatur yang belum diorientasikan pada sistem karier secara benar. *Keempat*, sistem penilaian kinerja melalui DP3 di pandang kurang obyektif dan bahkan bersifat kontra-produktif. *Kelima*, sistem kenaikan kepangkatan yang berjalan secara otomatis, menjadikan pegawai bersikap apatis, pasif dan menerima apa adanya tanpa ada suatu tantangan untuk senantiasa meningkatkan prestasi kerja. *Keenam*, sistem imbalan yang sama pada tingkat kepangkatan, golongan dan ruang yang sama kurang mengakomodasi perbedaan prestasi kerja, tingkat kompetensi, dan kinerja pegawai yang lebih baik. *Ketujuh*, peraturan disiplin pegawai tidak mampu mengikat secara tegas, karena unsur pimpinan sendiri seringkali melakukan pelanggaran disiplin.” (Sutiono dan Ambar, 2004 : 78).

PEMBAHASAN

Aparatur Sipil Negara

Penamaan Aparatur Sipil Negara diberlakukan sejak diterbitkannya UU No.5 Tahun 2014 dimana dalam pasal 6 menyatakan Pegawai ASN terdiri atas PNS dan PPPK. Selanjutnya pasal 10 menyatakan Pegawai ASN berfungsi sebagai : a. Pelaksana Kebijakan Publik, b. Pelayanan Publik, dan c. perekat dan pemersatu bangsa. Lebih lanjut di dalam pasal 12 dijelaskan Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggara tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional dan bebas dari

intervensi politik serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pelaksanaan UU Aparatur Sipil Negara diharapkan dapat merubah mentalitas dan responsibilitas baik individual maupun kolektivitas. Revolusi mental yang didengungkan oleh Pemerintahan Jokowi dimaksudkan untuk menciptakan Aparatur yang professional dan mampu bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Mentalitas yang sifatnya penuh kekurangan seperti berakarkarnya kolusi, korupsi dan nepotisme hendaknya bisa dirubah dengan mentalitas berkelimpahan yang menciptakan kinerja yang transparan, akuntabel dan professional.



Proses Transformasi dalam pelaksanaan UU Aparatur Sipil Negara dalam kenyataannya membutuhkan waktu yang cukup panjang dikarenakan menyangkut perubahan mental, sikap, dan rasa tanggungjawab seorang pegawai dalam mengemban tugas negara sebagai pelayan masyarakat yang professional.

Jumlah Aparatur Sipil Negara yang berasal dari katogori PNS sampai dengan awal tahun 2016 belum memunculkan angka yang akurat namun demikian Pemerintah telah melakukan upaya pendataan secara on line serentak di seluruh Indonesia melalui program e PUPNS yakni proses pendataan ulang PNS melalui sistem teknologi informasi yang meliputi tahap pemutakhiran data oleh setiap PNS, serta validasi dan verifikasi data secara menyeluruh oleh instansi pusat/instansi daerah sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Data PNS adalah seluruh informasi PNS yang paling kurang memuat data riwayat hidup, riwayat pendidikan formal dan non formal, riwayat jabatan dan kepangkatan, riwayat penghargaan, tanda jasa, atau tanda kehormatan, riwayat pengalaman

berorganisasi, riwayat diri, riwayat pendidikan dan pelatihan, daftar penilaian prestasi kerja, surat keputusan, dan kompetensi. Untuk keperluan dalam artikel ini penulis menampilkan jumlah Pegawai Negeri Sipil berdasarkan wilayah Provinsi dan Jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Provinsi dan Jenis Kelamin, 2013-2014

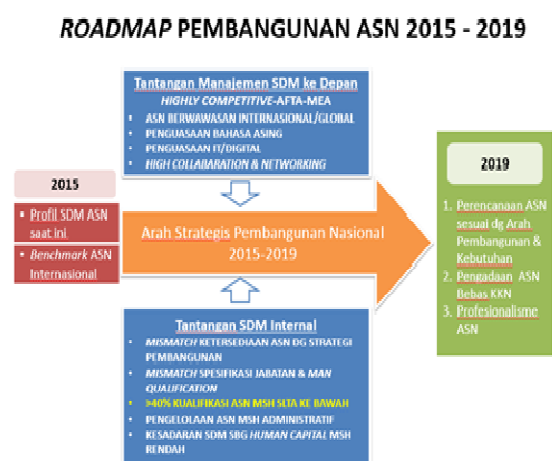
Province	2013			2014		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Aceh	74,131	89,486	163,617	75,060	92,013	167,073
Sumatera Utara	104,866	137,555	242,421	106,401	141,545	247,946
Sumatera Barat	54,069	81,825	135,894	54,767	84,253	139,020
Riau	48,369	55,067	103,436	48,371	55,455	103,826
Jambi	40,964	39,407	80,371	41,366	40,436	81,802
Sumatera Selatan	62,503	73,366	135,869	64,954	77,984	142,938
Bengkulu	31,612	30,476	62,088	31,718	30,980	62,698
Lampung	61,287	60,292	121,579	63,848	64,276	128,124
Kepulauan Bangka Belitung	15,205	15,834	31,039	15,718	16,691	32,409
Kepulauan Riau	18,925	16,115	35,040	19,527	16,556	36,083
DKI Jakarta	166,214	120,561	286,775	158,944	116,819	275,763
Jawa Barat	234,076	197,747	431,823	240,386	205,103	445,489
Jawa Tengah	238,279	206,163	444,442	239,437	211,873	451,310
DI Yogyakarta	44,231	38,112	82,343	44,314	38,997	83,311
Jawa Timur	266,573	222,427	489,000	266,584	226,731	493,315
Bariten	50,545	44,213	94,758	52,757	46,564	99,321
Bali	54,266	40,549	94,815	53,859	40,525	94,384
Nusa Tenggara Barat	55,789	35,920	91,709	55,702	36,435	92,137
Nusa Tenggara Timur	68,838	55,002	123,840	69,075	56,046	125,121
Kalimantan Barat	50,259	40,766	91,025	51,618	42,814	94,432
Kalimantan Tengah	39,607	37,039	76,646	40,315	38,271	78,586
Kalimantan Selatan	47,835	45,866	93,701	48,442	47,660	96,102
Kalimantan Timur	55,593	44,834	100,427	49,333	40,412	89,745
Kalimantan Utara (1)	-	-	-	7,630	6,417	14,047
Sulawesi Utara	32,453	44,799	77,252	33,268	46,393	79,661
Sulawesi Tengah	42,071	41,673	83,744	44,501	45,029	89,530
Sulawesi Selatan	92,900	105,521	198,421	94,550	109,730	204,280
Sulawesi Tenggara	43,070	36,335	79,405	45,351	39,388	84,739
Gorontalo	14,136	19,981	34,117	14,588	20,991	35,579
Sulawesi Barat	16,933	15,320	32,253	17,959	16,610	34,569
Maluku	31,315	36,302	67,617	32,121	37,466	69,587
Maluku Utara	21,702	21,071	42,773	22,870	22,618	45,488
Papua Barat	22,911	16,319	39,230	23,366	16,676	40,042
Papua	59,081	36,254	95,335	59,931	36,915	96,846
Luar Negeri/Overseas	-	-	-	-	-	-
Indonesia	2,260,608	2,102,197	4,362,805	2,288,631	2,166,672	4,455,303

Sumber: Badan Kepegawaian Negara (BKN)

Catatan: (1) Data masih bergabung dengan Provinsi Kalimantan Timur

Data tahun 2014 dikutip dari Publikasi Statistik I: 4455303

Rasio jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dibandingkan populasi penduduk di Indonesia adalah 1,9%. Artinya setiap 100 orang penduduk Indonesia, hanya ada 1-2 orang PNS yang melayaninya. Dibandingkan negara-negara tetangga, Indonesia memiliki rasio yang hampir sama dengan Thailand yang 1,9%. Sementara di negara-negara Asia Tenggara lainnya, rasio cenderung lebih tinggi. Di Malaysia, rasio PNS dibandingkan jumlah penduduk mencapai 3,7%. Sementara di Singapura 2,5% dan Filipina 2,9%. Paling tinggi adalah Brunei Darussalam yang mencapai 11,4%.



Beberapa faktor yang ikut mempengaruhi persentasi PNS di suatu negara adalah jumlah penduduk dan luas wilayah, angka 1,9% bisa dikatakan ideal bila negaranya hanya terdiri dari satu daratan saja. Sedangkan kalau Indonesia yang negaranya luas dan berpulau-pulau, bisa dikatakan rasio PNS-nya kecil. Namun untuk kondisi PNS Indonesia saat ini meski rasionya kecil jumlah PNS secara kasat mata terlihat cukup banyak. Ini karena banyak jabatan struktural yang tidak diimbangi dengan jabatan fungsional tertentu dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Karena tidak mempunyai keahlian khusus, PNS jadi bekerja di bidang apa saja. Apa saja diambil. Jadi kalau sedang ada program, jumlahnya kelihatan banyak karena semua kumpul di program tersebut. Untuk itu, dalam rekrutmen di masa mendatang perlu diawasi bersama antara pemerintah dan masyarakat agar

penempatan PNS tidak melenceng dari yang telah diajukan sebelumnya. (Suwardi, Kabag Humas Kemen PAN-RB)

Birokrasi dan Pelayanan Publik

Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan Publik dalam arti sempit adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada masyarakat, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu "delivery system" yang sehat dengan tujuan untuk menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat.

Dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik (*public service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititikberatkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti pembuatan kebijakan publik, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak "provider" yang diberi tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik tersebut. Dalam konteks ini, pelayanan publik merupakan kewajiban Pemerintah untuk menyediakannya dengan kualitas yang semakin baik. Namun dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, "Pelayanan birokrasi inilah yang paling lemah dan terkesan sebagai sarang KKN dan lebih dari pada itu berperan sebagai pasar politik" (Ndraha, 2003:49). Hal ini terjadi antara lain karena adanya pelanggaran moral dan etika yang dilakukan mulai dari proses kebijakan publik, desain organisasi pelayanan publik yang sangat bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase, standar pelayanan yang belum tersusun yang semuanya itu nampak dari sifat-sifat tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil, dan sebagainya.

Faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan publik adalah struktur birokrasi. Ndraha (2003:513) melalui sintesa terhadap berbagai pendapat, menyimpulkan, setidaknya tidaknya ada tiga macam arti birokrasi, yaitu :

Pertama, birokrasi diartikan sebagai "government by bureaus", yaitu

pemerintahan biro oleh aparat yang diangkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi formal, baik publik maupun privat. Kedua, birokrasi diartikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan, yaitu sifat kaku, macet, berliku-liku, dan segala tuduhan negatif terhadap instansi yang berkuasa. Ketiga, birokrasi sebagai tipe ideal organisasi. Biasanya birokrasi dalam arti ini dianggap bermula dari teori Max Weber tentang konsep sosiologik rasionalisasi aktivitas kolektif

Menurut Thoha, (2003:2) "Di Indonesia jika ada bahasan tentang birokrasi maka persepsi orang tidak lain adalah birokrasi pemerintah. Birokrasi dengan segala macam cacatnya menjadi milik pemerintah. Lebih lanjut Thoha (2003:2) menyatakan sebagai berikut:

Birokrasi pemerintah seringkali diartikan sebagai "*officialdom*" atau kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-rajanya adalah para pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan moderen. Di dalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yurisdiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area ofisial yang yurisdiktif. Di dalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi (*official duties*) yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya. Mereka bekerja dalam tatanan pola hierarld sebagai perwujudan dari tingkatan otoritas dan kekuasaannya. Mereka memperoleh gaji berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Selain itu dalam kerajaan pejabat tersebut, proses komunikasinya didasarkan pada dokumen tertulis ("*the files*"). Itulah kerajaan birokrasi yang rajanya para pejabat.

Konsepsi birokrasi .Weber yang dianut dalam organisasi pemerintahan (*government*) banyak memperlihatkan cara-cara *officialdom* di atas. Pejabat birokrasi pemerintah adalah sentra dari penyelesaian urusan masyarakat (Thoha, 2003:3). Dalam model birokrasi seperti ini, rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukannya pejabat yang tergantung pada rakyat. Ratminto dan Winarsih (2005:4) menyatakan

bahwa konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan, seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Lebih lanjut Ndraha mengatakan bahwa kewajiban negara adalah pemenuhan hak penduduk seperti termaktub dalam konstitusi. Hak penduduk itu adalah wujud (implementasi) HAM. HAM adalah hak eksistensial manusia, dibawa sejak terbentuk dalam kandungan ibu, bukan hak berian atau derivatif yang diberikan oleh negara. Negara berkewajiban mengakui dan melindunginya dan hal ini merupakan fungsi utama negara.

Pelayanan publik (*public service*) menurut Saefullah (1995:5) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara ataupun yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dengan demikian dilihat dari prosesnya dalam pelayanan umumnya terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Dari uraian pelayanan public yang telah dibahas terlihat bahawa pelayanan public merupakan faktor penting menuju terlaksananya perubahan-perubahan di berbagai bidang kehidupan sejalan dengan Masyarakat Ekonomi Asean yang bebas lintas ekonom, budaya, tenaga kerja dan sebagainya. Birokrasi yang dibangun melalui pelayanan public yang handal, transparan dan akuntabel dapat mensejajarkan kesiapan bangsa Indonesia dengan negara-negara ASEAN lainnya dalam mewujudkan Masyarakat Ekonomi Asean yang sejahtera.

KESIMPULAN

Masyarakat Ekonomi Asean telah dimulai mau tidak mau seluruh masyarakat Indonesia terlibat di dalamnya. Kesiapan dari Pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan pemberi pelayanan publik harus bisa mengantisipasi perubahan dan menselaraskan melalui ritme kerja yang efektif dan efisien. Keberlangsungan dari terlaksananya program kerja Pemerintah tidak terlepas dari peran Aparaturnya, dengan digulirkannya UU No. 5 Tahun 2014 yakni tentang Aparatur Sipil Negara

dituntut perubahan yang signifikan atas kinerja dan mental aparatur. Selanjutnya dalam UU ini diatur hal-hal yang mendasar tugas pokok peran dan fungsi aparatur sebagai pelaku terlaksananya birokrasi pelayanan publik.

Birokrasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakatnya dilakukan dengan mengartikan birokrasi pada tiga hal yang menurut Ndaraha (2007:259) adalah: "birokrasi sebagai implementasi suatu kebijakan, kedua sebagai kontrak dengan pelanggan dan ketiga sebagai inisiatif berupa respon terhadap perubahan lingkungan yang mendadak dan atau di luar kemampuan manusia. Bagi warga masyarakat, peningkatan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat selama ini warga masyarakat telah menjadi korban dari praktik

pelayanan publik yang buruk sebagaimana telah dipaparkan di atas, dimana hampir setiap aspek kehidupan warga sejak kelahiran sampai dengan kematian, warga harus menghadapi pelayanan pemerintah yang buruk. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut, perlu kebijakan komprehensif yang meliputi perubahan mindset, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, serta peninjauan ulang terhadap struktur organisasi yang bertanggungjawab untuk melakukan pelayanan.

Birokrasi yang dibangun oleh Aparatur Sipil Negara yang berkinerja Transparan, Akuntabel dan Profesional dalam memberikan layanan publik pada akhirnya dapat membawa masyarakat Indonesia siapa menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean.

*) Dosen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora

REFERENSI

- Armstrong, Michael., *Handbook of Human Resource Management Practice (10th Edition)*, 2006, London and Philadelphia, Koagen Page.
- Dunn, William N. 1994, *Public Policy Analysis: An Introduction*. 2nd Editon., California, Prentice-Hall.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: P.T Gramedia Pustaka Utama
- LAN RI, 1998, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta, : PT. Toko Gunung Agung.
- Moenir, H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 1988. *Metodologi Pemerintahan Indonesia*, Jakarta Bina Aksara.
- , 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Osborne, David dan Ted Gaebler; 1995. *Reinventing Government, How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Addison Wesley Publishing Company Inc.
- & Peter Plastrik. 1997. *Anishing Bureaucracy, The Five Strategies for Reinventing Government*. Addison — Wesley Publishing Company Inc.
- Rasyid, Ryaas, M., 1995. *Nasionalisme Dan Demokrasi*, Jakarta Yarsif Watampone.
- , 1997c. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21*. Jakarta, Yarsif Watampone.
- Rothwell , William J., and H. C. Kazanas, 2003, *Planning and Managing Human Resources : Strategic Planning for Human Resources Management*, Second Edition, Massachusetts.
- Sastradipoera, Komaruddin, 2006, *Pengembangan dan Pelatihan*, Bandung, Kappa.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, 2004, *Memahami Good Governance Dalam Prespektif Sumber daya Manusia*, Yogyakarta, Gaya Media.
- Stone, Raymond J., 1998, *Human Resource Management*, John Wiley & Sons.

- Tachjan,H, 2008, *Implementasi Kebijakan Publik*, AIPI Bandung — Pusat KP2W Lelit Bandung , Unpad.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi. 1998, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta , Andi.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance*, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Surabaya, Insan Cendekia.
- Winardi, J, 1999, *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*, Bandung, CV, Mandar Maju.
- , 2005, *Pemikiran Sistemik Dalam Bidang Organisasi Dan manajemen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Dokumen :

- UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Internet :

- <http://www.abangtidar.com/2015/07/revolusi-mental-dan-nawacita-dimana.html>
- <http://www.pontianakkota.go.id/index.php/2015/09/08/revolusi-mental-membangun-jiwa-merdeka-menuju-bangsa-besar/>
- <http://www.ekon.go.id/berita/print/revolusi-mental-membangun.1678.html>
- <http://www.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=288195>
- <http://www.asncpns.com/2016/05/mengenal-empat-klasifikasi-rasionalisasi.html>
- <http://finance.detik.com/read/2014/09/01/123520/2677733/4/ini-perbandingan-jumlah-pns-ri-dengan-negara-tetangga>