

MA.1a.1b.7.



PELAYANAN PUBLIK: KE MANAKAH PERAN NEGARA

Meita Istianda (meita@ut.ac.id)

Abstrak

Konsep negara sejahtera tidak hanya mencakup deskripsi mengenai bagaimana sebuah negara memainkan peranannya dalam mensejahterakan warganya. Melainkan juga sebuah konsep normatif yang menekankan bagaimana negara dapat memberikan pelayanan yang baik kepada setiap warganya. Sehingga dapat dikatakan nasib sebuah negara, juga tergantung dari pelayanan publik yang diperankan negara.

Kepercayaan dan legitimasi yang diperoleh negara ditentukan oleh keberpihakan warga terhadap negara (mereka yang berkuasa). Di tengah sistem politik demokrasi dan sistem pemilihan pemimpin secara langsung, masyarakat dapat menentukan pilihan dan dukungannya kepada penguasa yang dikehendaki. Bentuk pelayanan yang buruk menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap mereka yang berkuasa. Penguasa dianggap tidak mampu mengemban amanat rakyat, yaitu kesejahteraan.

Dalam makalah ini hendak dibahas bagaimana peran negara terhadap pelayanan publik. Sudah 12 tahun sejak Reformasi, harapan yang disandang rakyat terhadap perubahan ke arah keadilan dan kesejahteraan nampaknya masih jauh panggang dari api. Oleh karena itu, ke manakah peran negara sesungguhnya. Masih ingatkah mereka akan cita-cita Reformasi?

Key words: *welfare state*, pelayanan publik

Pendahuluan

Tidak dapat dipungkiri, peristiwa Reformasi 1998 menyanggah beban yang tidak sedikit dari jutaan masyarakat Indonesia, yang selama 32 tahun tunduk di bawah rejim Orde Baru. Beban yang disandang adalah perubahan ke arah keadilan dan kesejahteraan bagi masyarakat. Yang dimaksud dengan keadilan dan kesejahteraan, di antaranya ditunjukkan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Sebagaimana kita ketahui, di bawah rejim Orde Baru, hanya sedikit masyarakat yang dapat memperoleh akses terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Sebab, kemudahan dalam mengakses pelayanan publik sangat tergantung kepada kemampuan mereka, baik finansial maupun *power* yang mereka miliki. Orang yang memiliki finansial tinggi dan kedekatan dengan penguasa tentunya memiliki akses yang lebih mudah ketimbang masyarakat biasa. Di samping itu, di bawah

rezim Orde Baru, birokrasi diarahkan sebagai *the tool of state* untuk mempertahankan kekuasaan, dan layanan birokrasi justru menjadi salah satu *causa prima* terhadap maraknya KKN. Implikasinya wajah birokrasi lebih sebagai abdi negara daripada pelayan masyarakat (Karl D. Jackson, 1978)¹. Selanjutnya bagaimanakah pelayanan publik pasca Reformasi?

Seiring dengan era Reformasi, keterbukaan terhadap informasi pun meningkat. Hal ini memudahkan dan memberi peluang bagi masyarakat dalam melakukan berbagai informasi, termasuk diskusi tentang kualitas pelayanan publik. Ingin mengetahui tentang masih buruknya proses pembuatan SIM, KTP, layanan kesehatan, kita dapat mengikuti melalui informasi yang tersedia di media massa, situs-situs lembaga publik seperti situs YLKI, maupun blog-blog individu. Anehnya, di masa Reformasi ini, klaim bahwa suatu institusi telah memiliki sertifikat ISO (contoh di Samsat Daan Mogot), atau pun kalimat yang terpampang di dinding-dinding gedung tentang himbauan untuk tidak melakukan “memberikan uang sogokan” misalnya, tidak berarti institusi tersebut telah bersih dari korupsi. Ternyata suap tetap berjalan, calo tetap berkeliaran. **Sebetulnya bagaimanakah peran negara sebagai pemilik otoritas *power* dalam mengatur pelayanan publik?**

Peran Negara dalam *Welfare State*

Apa yang dimaksud dengan Negara? Apa batasan Negara? Menurut Andrew Heywood, negara terdiri dari pelbagai institusi pemerintahan, antara lain lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, militer, kepolisian, penegak hukum, dan semua aspek yang menjadi bagian dari *body politic*. Selain itu, negara juga mencakup rakyat sebagai warga negara, komponen teritorial (geografi), dan perangkat aturan main yang menjamin keberadaan negara². Yang menjalankan peran negara adalah pemerintah. Sehingga dikatakan, pemerintah adalah

¹ Karl D. Jackson. 1978. “Bureaucratic Polity; A Theoretical Framework for Analysis of Power and Communication in Indonesia”, dalam Karl D. Jackson and Lucian W. Pye (eds.), *In Political Power and Communication in Indonesia*. Berkeley : University of California Press. Hal: 3

² Andrew Heywood. 1999. *Political Theory*, 2nd ed. Hampshire: Palgrave. Hal: 67

aparatur yang memegang dan memfungsikan semua komponen *body politic* tersebut, seperti presiden dan kabinet serta para pejabat yang ada dalam jajarannya (pemegang jabatan lembaga eksekutif), parlemen atau DPR sebagai pemegang jabatan lembaga legislatif, Mahkamah Agung sebagai pemegang jabatan lembaga yudikatif, dan prajurit, polisi, jaksa, dan lain-lain sebagai alat kelengkapan pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah adalah bagian dari negara. Kemudian apa kaitannya antara negara dan peranannya dalam *welfare state*?

Negara kesejahteraan adalah sebuah model ideal pembangunan yang difokuskan pada peningkatan kesejahteraan melalui pemberian peran yang lebih penting kepada negara dalam memberikan pelayanan sosial secara universal dan komprehensif kepada warganya. Negara berperan sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam melayani apa yang menjadi hak dasar warga negaranya. Konsep *welfare state* atau *social service-state*, yaitu negara yang pemerintahannya bertanggung jawab penuh untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar sosial dan ekonomi dari setiap warga negara agar mencapai suatu standar hidup yang minimal³.

Indikatornya dapat dilihat dalam regulasi dan instrumen fiskal negaranya. Seberapa jauh negara mengupayakan kesejahteraan rakyat dan akses keadilan atas sumber daya sosial, ekonomi, dan politik. Paham ini berperspektif pelayanan publik berbasis hak. Thoenes mendefinisikan *welfare state* sebagai “*a form of society characterised by a system of democratic government-sponsored welfare placed on a new footing and offering a guarantee of collective social care to its citizens, concurrently with the maintenance of a capitalist system of production*”⁴.

Menurut Bessant, Watts, Dalton dan Smith (2006)⁵, ide dasar negara kesejahteraan beranjak dari abad ke-18 ketika Jeremy Bentham (1748-1832) mempromosikan gagasan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin *the greatest happiness* (atau

³ Mirriam, Budiardjo. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta : Gramedia. Hal: 39

⁴ Suharto, Edi (2005a), *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*, Bandung: Refika Aditama

⁵ Bessant, Judith, Rob Watts, Tony Dalton dan Paul Smith (2006), *Talking Policy: How Social Policy in Made*, Crows Nest: Allen and Unwin.

welfare) of the greatest number of their citizens. Bentham menggunakan istilah 'utility' (kegunaan) untuk menjelaskan konsep kebahagiaan atau kesejahteraan. Berdasarkan prinsip utilitarianisme yang ia kembangkan, Bentham berpendapat bahwa sesuatu yang dapat menimbulkan kebahagiaan ekstra adalah sesuatu yang baik. Sebaliknya, sesuatu yang menimbulkan sakit adalah buruk. Menurutnya, aksi-aksi pemerintah harus selalu diarahkan untuk meningkatkan kebahagiaan sebanyak mungkin orang. Spicker (1995:82), menyatakan bahwa kesejahteraan negara "...stands for a developed ideal in which welfare is provided comprehensively by the state to the best possible standards⁶. Konsep kesejahteraan negara ini tidak hanya mencakup deskripsi mengenai sebuah cara pengorganisasian kesejahteraan (*welfare*) atau pelayanan sosial (*social services*). Melainkan juga sebuah konsep normatif atau sistem pendekatan ideal yang menekankan bahwa setiap orang harus memperoleh pelayanan sosial sebagai haknya.

Pelayanan Publik

Berkaitan dengan konsep *welfare state* di atas, oleh karena itu merupakan suatu keharusan bagi suatu negara untuk menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakatnya. Tanggung jawab ini dijalankan oleh pemerintah sebagai aparatur yang memegang dan memfungsikan semua komponen *body politic* dari negara. Salah satu wujud tanggung jawab pemerintah Indonesia terhadap pelayanan bagi masyarakatnya diwujudkan melalui pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan⁷. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi

⁶ Spicker, Paul (1995), *Social Policy: Themes and Approaches*, London: Prentice Hall.

⁷ Almond, Gabriel A, 1960, *The Politics of Developing Areas*, Princeton University Press.

publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Layanan publik dimaknai sebagai dua pengertian: 1) Pelayanan oleh negara kepada masyarakat, baik diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah maupun badan hukum lain milik pemerintah. 2) Pelayanan yang diberikan oleh swasta kepada masyarakat sebagai *customer*-nya. Pengertian kedua ini seringkali tidak dikategorikan sebagai layanan publik, tetapi dimaknai sebagai layanan pada sektor swasta ((Masyarakat Peduli Pelayanan Publik: 2007)⁸. Konsepsi pelayanan publik sesungguhnya pelayanan publik sebagai bagian dari upaya-upaya mewujudkan *good governance*, dan terangkum dalam *pertama*, interaksi antara Negara (yang diwakili pemerintah) dengan warganya, termasuk berbagai kelompok atau lembaga di luar pemerintah dalam pelayanan publik. Idealnya, interaksi tersebut memaksa pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya. Perubahan kualitas pelayanan, menjadi lebih baik atau lebih buruk, akan berdampak secara langsung kepada masyarakat dimana kehidupannya sehari-hari tergantung dari apa yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya. *Kedua*, pelayanan publik merupakan ranah dimana prinsip-prinsip *good governance* dapat diartikulasikan dengan lebih baik. Sebagai contoh, aspek kelembagaan kualitas pelayanan publik dari prinsip-prinsip *good governance* adalah bagaimana interaksi antara pemerintah dengan warga negara atau dengan pasar, yaitu bagaimana keterlibatan aktor di luar pemerintah dapat memberi masukan, kritik atau respon terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Sementara, nilai-nilai *good governance* seperti efektifitas, efisiensi, non-diskriminatif, berkeadilan, berdaya tanggap tinggi dan akuntabilitas yang tinggi dapat direalisasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai-nilai tersebut menjadi mudah terlihat dan teraplikasikan pada pelayanan publik dalam kerangka *good governance*. *Ketiga*, pelayanan publik melibatkan semua kepentingan yang berada di dalam negara. Pemerintah,

⁸ Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). 2007. *Konsolidasi gerakan menuntut tanggung jawab negara untuk pemenuhan hak dasar melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas*". Bandung: Jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). Bandung.

masyarakat, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Nasib sebuah pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, tergantung dari pelayanan publik yang dibangun. Kepercayaan dan legitimasi kekuasaan mereka berasal dari pengguna layanan publik, yaitu masyarakat. Dalam iklim keterbukaan politik dan sistem pemilihan pemimpin secara langsung saat ini, masyarakat dapat menentukan pilihan dan dukungan kepada rezim yang mampu atau tidak mampu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Legitimasi kekuasaan saat ini ditentukan pada keberpihakan pemerintah kepada rakyatnya secara langsung. Bentuk pelayanan yang buruk menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat atas sebuah rezim pemerintahan (Janet Denhardt dan Robert Denhardt, 2007)⁹.

Bentuk Layanan Publik Negara: *E_government*

Salah satu upaya pemerintah untuk membangun layanan publik diimplementasikan dalam bentuk kebijakan pelayanan yang murah, efisien, dan cepat, yaitu melalui electronic government (*e_govt*). *E_govt* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan *online* pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya. UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan *e_govt* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT- Information and Communication Technology) oleh pihak pemerintahan.¹⁰

Perkembangan *e_govt*, juga terkait dengan menguatnya gagasan *good governance*. *Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif, dan merupakan suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha, dan

⁹ Dehardt Janet and Robert Denhardt. 2007. *The New Public Service. Serving Not Steering*, ME Sharpe

¹⁰ Rifaiza. 2010. *Definisi E_government*. Diakses dari <http://www.rifaizaonline.co.cc/index.php/teknologi/business-tech/409-definis-egov.html>, pada tanggal 30 Desember 2010, pukul 15.09.

masyarakat¹¹. Dengan adanya *good governance* diharapkan kesejahteraan rakyat meningkat, pemerataan ekonomi terjadi, dan organisasi-organisasi non-pemerintah terbentuk akibat usaha itu.

Pewujudan pelayanan publik dalam bentuk *e_govt* ini tidak terlepas dari preferensi ideologis suatu rezim yang berkuasa. Sehingga pengimplementasian ini jelas memengaruhi pilihan model pelayanan publik, utamanya terkait derajat peran negara dan posisi warga negara dalam sektor publik. Sebuah negara memutuskan untuk memilih *e_govt* sebagai salah satu cara untuk melayani publik karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan, akan memberikan sejumlah manfaat seperti, meningkatkan kualitas pelayanan negara kepada masyarakat, memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara negara, mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pelaksanaannya, serta memberikan layanan yang diharapkan menjangkau seluruh masyarakat secara adil. Di samping itu tentunya, dengan penyediaan layanan yang demikian, diharapkan negara (penguasa) mendapat simpati dari masyarakatnya.

Untuk lebih mendapatkan gambaran tentang peran negara dalam mengimplementasikan pelayanan publik melalui *e_govt*, kita akan membandingkan bagaimana *e_govt* di Indonesia dan Malaysia. Sebagaimana diutarakan di atas, tanggung jawab negara dalam melayani masyarakatnya salah satu indikatornya dapat dilihat dalam regulasi dan instrumen fiskal negaranya.

***E_government* di Malaysia**

Malaysia telah membuat suatu kemajuan penting dengan memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sejak 1997 pemerintah

¹¹ Mark Turner & David Hulme. 1997. *Governance, Administration, and Development: Making The State Work*. NY: MacMillan Press.

Malaysia telah membangun infrastruktur TIK dengan investasi RM 556,22 juta atau setara dengan US\$150,33 juta. Saat itu pengembangan TIK mereka meliputi pemanfaatan web dan e-mail, jaringan Local Area Network (LAN), Wide Area Network (WAN), dan sistem manajemen dokumen pemerintahan. Di samping itu terkait dengan regulasinya, pemerintah Malaysia sejak Oktober 2003 menargetkan delapan rencana besar untuk mewujudkan e-government. Delapan rencana ini meliputi: 1) Rencana TIK Nasional, 2) Pengembangan Infrastruktur Nasional, 3) Akses informasi masyarakat, 4) Pengembangan Sumber Daya Manusia, 5) Kebijakan hukum, 6) Perdagangan dan bisnis secara elektronik, 7) Kelembagaan Informasi, 8) Pengembangan inovasi TIK. Berdasarkan kebijakan tersebut, Malaysia menekankan pada penanganan *knowledge based* ekonomi. Untuk mendukung hal ini infrastruktur TIK lebih difokuskan terutama pada daerah pedesaan untuk mengatasi kesenjangan digital dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh dan mengakses informasi.

Mengacu pada kebijakan dan dukungan finansial yang diberikan oleh pemerintah Malaysia, nampaknya Malaysia memiliki komitmen yang tinggi untuk mensejahterakan rakyatnya melalui pemberian layanan publik berbasis TIK. Namun demikian berdasarkan temuan dari Mohsin Bin Hj.Ahmad (2007: 5), dikatakan *Implementing e_govt can be risky, expensive and difficult, and requires changes. Current practices tend to resist pressure for change, leading to wasted opportunities and unnecessary expenditure. The problems in the development of e_govt implementation such as ineffective project management technology, failures, funding discontinuity, and unrealistic political demand.*

E_government di Indonesia

Penerapan *e_govt* di Indonesia sendiri telah dimulai awal tahun 2005 dengan digabungkannya Ditjen Postel yang dahulu berada dibawah Departemen Perhubungan

kedalam Depkominfo. Begitu juga dengan ditetapkan regulasi melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan Informatika) dan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, sebagai dasar acuan bagi penyelenggaraan *e_govt* di pusat dan daerah.

Jika dibandingkan dengan negara-negara Asia lainnya, seperti Malaysia dan nampaknya percepatan penerapan TIK di Indonesia untuk mendukung e-government masih tertinggal. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir sejak dicanangkannya percepatan pengembangan *e_govt* telah tumbuh banyak situs pemerintah yang beroperasi dengan pilihan lengkap pada websitenya. Akan tetapi perlu digarisbawahi bahwa *e_govt* bukan hanya sekedar publikasi situs oleh pemerintah. Pemberian pelayanan sampai dengan tahap *full-electronic delivery service* perlu diupayakan. Sementara itu menciptakan komunikasi dua arah bisa dilaksanakan dengan menginformasikan satu atau lebih email address, nomor telepon, dan faximile pada website untuk meningkatkan minat dan kesempatan masyarakat dalam menggunakan pelayanan dan memberikan umpan balik.

Dilihat dari data pelaksanaan aplikasi e-government (Depkominfo, 2005) menunjukkan bahwa hingga akhir tahun 2005 Indonesia baru memiliki: a) 564 domain go.id; b) 295 website pemerintah pusat dan pemda; c) 226 website telah memberikan layanan publik; d) dan 198 website pemda masih dikelola secara aktif, seperti Pemprov DKI Jakarta, Pemprov DI Yogyakarta, Pemprov Jawa Timur, Pemprov Sulawesi Utara, Pemkot Bogor, Pemkot Tarakan, Pemkab Kebumen, Pemkab, Bantul dan Pemkab Malang. Dana yang dikeluarkan untuk menjalankan program ini rata-rata senilai Rp 1,23 miliar¹².

Dengan demikian, untuk kasus Indonesia dilihat dari sisi regulasi, kita dapat melihat bahwa pemerintah telah mempunyai komitmen untuk melakukan peningkatan pelayanan publik (Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 dan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003) .

¹² Setiawati, Wenny. 2009. *Penerapan E_Government di Indonesia*. Diakses dari http://www.diskominfo.cirebonkab.go.id/index.php?page=bt_detail&stat=Berita%20Teknologi&id=3 pada tanggal 31 Desember 2010. Pukul 21.45.

Demikian juga dari sisi instrumen fiskal yang diimplementasikan dalam bentuk penyediaan sarana IT di daerah-daerah. Sehingga diharapkan dengan diharapkan dengan konsep e-government ini akan menguntungkan masyarakat, karena akan mempermudah proses-proses layanan pemerintah ke masyarakat. Namun, yang kebanyakan terjadi justru penerapan *e_govt.* hanyalah semata-mata otomatisasi sistem, sehingga belum mengubah perilaku pemerintah/birokrasi. Sebagai contoh, proses dalam pembuatan SIM di DKI Jakarta yang banyak sekali dikeluhkan oleh masyarakat.¹³ Oleh karena itu, esensi dari tujuan penerapan konsep *e_govt.* di Indonesia pada umumnya belum tercapai dalam arti tidak mengubah perilaku koruptif dari aparat pemerintah.

Kesimpulan

Reformasi ternyata tidak menjamin negara akan berpihak pada kesejahteraan masyarakat. Negara sebagai pemilik otoritas power tidak berdaya menghadapi perilaku koruptif aparaturnya. Reformasi yang dilakukan baru sebatas kulit luar saja. Cukup dengan regulasi, penyediaan sarana prasana yang dapat dilihat secara kasat mata, tetapi tidak mengubah peran negara yang seharusnya yaitu mensejahterakan masyarakat. Hal ini mungkin akibat peran negara di masa lalu (Orde Baru), di mana budaya koruptif begitu mengakar. Sehingga mengubah pelayanan publik yang sesuai dengan konsep *good governance* sulit dilakukan mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan.

Pada praktiknya, penerapan *good governance* pada bekas negara-negara dari rezim dispotik yang korup dan rente lebih sulit diimplementasikan daripada bekas negara-negara dispotik birokratik yang tidak korup. Bila melihat hasil survei yang dilakukan KPK dan *Transparency International-Indonesia* (TII) sangat relevan dengan Indeks Prestasi Korupsi

¹³ Lihat situs online di internet tentang tetap maraknya pungutan liar dalam proses pembuatan SIM di DKI Jakarta. Pengalaman pribadi penulis, dalam membuat SIM C, tgl. 29 Desember 2010. Di mana di bagian ujian teori secara terang-terangan dilakukan pungli. Para pengaju SIM diarahkan untuk mengikuti ujian manual, setelah itu ditawarkan jika ingin lulus (tidak ujian teori) dan ujian praktek dengan menambah biaya 300ribu rupiah. Padahal sarana ujian komputer (on line) tersedia, tetapi dengan berbagai alasan tidak diarahkan untuk digunakan. Sudah menjadi rahasia umum. Contoh situs: <http://kotawisata.com/forum/index.php?topic=302.0> tentang Bikin SIM A/C Serasa mau Ngamuk.

(IPK) Indonesia yang dari tahun ke tahun hanya bergeser sedikit. Tahun ini (2010), IPK Indonesia 2,8 dan berada di peringkat 110. Bandingkan tahun 2009, di peringkat 111. Jadi hanya satu tingkat naik. Untuk kawasan Asia Tenggara, Indonesia berada di posisi kelima setelah Singapura, Brunei (5,5), Malaysia (4,4), Thailand (3,5). Nilai Indonesia hanya lebih baik sedikit dari Vietnam (2,7) yang baru habis-habisan perang atau Timor Leste (2,5) yang baru kemarin sore merdekanya¹⁴.

Dalam hal pelayanan publik, tidak cukup hanya dengan penyediaan regulasi dan instrumen finansial. Tanpa adanya *political will* dari pemerintah, mustahil sebuah inisiatif e-government dapat berhasil dilaksanakan. Yang dimaksud dengan adanya *political will* di sini di antaranya adalah dukungan kepemimpinan politik yang kuat untuk tujuan *good governance* itu sendiri. Namun, di samping itu masyarakat sebagai individu yang berada dalam negara perlu ikut mengawal proses terbentuknya pelayanan publik yang dicita-citakan pada saat reformasi. Bila dirasa pelayanan yang dilakukan oleh negara belum maksimal, maka kesadaran masyarakat diperlukan untuk mengawasi kebijakan yang dilaksanakan oleh negara/pemerintahan. Sebab dalam konsep negara kesejahteraan semua perlindungan sosial yang dibangun dan didukung negara tersebut dibiayai oleh masyarakat seperti dari produktivitas ekonomi, sistem perpajakan, asuransi, dan lainnya. Dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan telah memberi peran yang besar kepada negara agar memberikan pelayanan sosial secara universal dan komprehensif kepada masyarakatnya. Sekali lagi mengacu pada Spicker, atas peran yang diberikan oleh masyarakat kepada negara, maka dalam *welfare state* “... *stands for a developed ideal in which welfare is provided comprehensively by the state to the best possible standards.*”

¹⁴ Edy Rachmad (2010). *Korupsi dan Pelayanan Publik*. Waspada Online. Diakses dari http://waspadamedan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=8049:korupsi-a-pelayanan-publik-daerah&catid=59:opini&Itemid=215 pada tanggal 30 Desember 2010, pukul 15.15

DAFTAR PUSTAKA

- Almond, Gabriel A. 1960. *The Politics of Developing Areas*. Princeton University Press.
- Bessant, Judith; Rob Watts, Tony Dalton and Paul Smith. 2006. *Talking Policy: How Social Policy is Made*. Crows Nest: Allen and Unwin.
- Budiardjo, Mirriam. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia.
- Heywood, Andrew. 1999. *Political Theory*, 2nd ed. Hampshire: Palgrave.
- Jackson, Karl D. 1978. "Bureaucratic Polity; A Theoretical Framework for Analysis of Power and Communication in Indonesia", dalam Karl D. Jackson and Lucian W. Pye (eds.), *In Political Power and Communication in Indonesia*. Berkeley : University of California Press. Hal: 3
- Janet, Dehardt and Robert Denhardt. 2007. *The New Public Service. Serving Not Steering*, ME Sharpe
- Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). 2007. *Konsolidasi gerakan menuntut tanggung jawab negara untuk pemenuhan hak dasar melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas*". Bandung: Jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). Bandung.
- Rachmad, Edy, 2010. *Korupsi dan Pelayanan Publik*. Waspada Online. Diakses dari http://waspadamedan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=8049:korupsi-a-pelayanan-publik-daerah&catid=59:opini&Itemid=215 pada tanggal 30 Desember 2010, pukul 15.15
- Rifaiza, 2010. *Definisi E_government*. Diakses dari <http://www.rifaizaonline.co.cc/index.php/teknologi/business-tech/409-definis-egov.html>, pada tanggal 30 Desember 2010, pukul 15.09.
- Setiawati, Wenny, 2009. *Penerapan E_Government di Indonesia*. Diakses dari http://www.diskominfo.cirebonkab.go.id/index.php?page=bt_detail&stat=Berita%20Teknologi&id=3 pada tanggal 31 Desember 2010. Pukul 21.45
- Spicker, Paul, 1995. *Social Policy: Themes and Approaches*, London: Prentice Hall.
- Suharto, Edi, 2005a. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*, Bandung: Refika Aditama