

IMPLEMENTASI NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) TERHADAP REFORMASI BIROKRASI

IMPLEMENTATION OF NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) ON BUREAUCRACY REFORM

Siti Nur Azijah¹, Cecep Wahyudin²

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No. 1, Bogor 16720, Jawa Barat Indonesia

*Korespondensi: Siti Nur Azijah. Email: sitinurazijah2704@gmail.com

ABSTRACT

Bureaucratic reform is something that needs to be done, especially in the public service sector, the development and transition of the era to an all-digital era has more or less effect on the governance of the public service bureaucracy, such as the New Public Management (NPM) paradigm which is present to adjust the community's needs regarding renewable public services. . This article describes the implementation of New Public Management (NPM) at the GRHA Tiyasa Public Service Mall, Bogor City. By using qualitative methods and literature study techniques to collect the necessary data and information and to find out more about the implementation of the New Public Management (NPM) implemented at the GRHA Tiyasa Public Service Mall, Bogor City.

Key words: *Bureaucratic Reform, NPM, Implementation.*

ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan sesuatu hal yang perlu dilakukan terkhusus pada sektor pelayanan publik, perkembangan dan peralihan zaman menuju era serba digital sedikit banyaknya berpengaruh pada tata kelola birokrasi pelayanan publik, seperti paradigma New Public Management (NPM) yang hadir untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan publik terbaru. Dalam artikel ini memuat tentang implementasi New Public Management (NPM) yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik GRHA Tiyasa Kota Bogor. Dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik studi literatur guna mengumpulkan bahan data dan informasi yang diperlukan serta dapat mengetahui lebih dalam implementasi New Public Management (NPM) yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik GRHA Tiyasa Kota Bogor.

Kata kunci: Reformasi birokrasi, NPM, Implementasi.

PENDAHULUAN

Kemudahan untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan publik dirasa bisa berpengaruh terhadap perilaku masyarakat untuk taat dalam hal administrasi, tetapi pada sudut pandang lain pemerintah sebagai penyedia layanan belum bisa menghadirkan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat karena masih dihadapkan dengan beberapa keterbatasan. Hal yang menjadi penyebab dari permasalahan ini ialah segala sesuatu yang berkenaan dengan pelayanan publik menjadi kewenangan pemerintah pusat. Rumitnya hal-hal dan urusan terkait pelayanan publik menjadi tantangan sekaligus masalah yang membutuhkan solusi untuk jangka panjang, hal ini menjadi salah satu kelemahan dari sistem sentralisasi yang memberikan kuasa dan wewenang pada pemerintah pusat. Berkembangnya berbagai paradigma yang pada akhirnya menciptakan konsep-konsep baru mengenai manajemen pelayanan publik, seperti salah satu konsep yang disebut *New Public Management*, model konsep ini menjadi salah satu solusi yang hadir guna menjawab kompleksitas mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik yang terpusat pada kuasa dan wewenang pemerintah setingkat negara.

Konsep *New Public Management* menerapkan pola dengan sistem desentralisasi yang pada praktiknya membagi kekuasaan otonom dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, desentralisasi diharapkan dapat memicu efektivitas dari manajemen pelayanan publik dan bisa menerapkan asas-asas demokrasi guna memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bisa berkontribusi serta terlibat sebagai kontrol sosial atas segala kebijakan yang diterapkan. Dengan diterapkannya sistem desentralisasi kuasa dan wewenang, diharapkan pemerintah daerah bisa mencapai kinerja yang baik guna memberikan rasa percaya pada masyarakat dengan memberikan

pelayanan publik yang maksimal sehingga dapat tercipta kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

Kota Bogor dengan sebagian besar penduduknya merupakan kaum urban yang memiliki intensitas kegiatan dan mobilitas tinggi harus dapat diimbangi oleh Pemerintah Kota Bogor dengan menghadirkan pelayanan publik maksimal yang mudah diakses kapanpun oleh masyarakat. Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga merupakan hal utama yang perlu dihadirkan pada suatu pelayanan publik. Dari beberapa masalah, tantangan, dan kebutuhan masyarakat, hadirlah terobosan baru dari Mal Pelayanan Publik yang berada di pusat Kota Bogor, lebih tepatnya di GRHA Tiyasa yang menyatu dengan gedung pusat perbelanjaan dan hiburan yaitu Lippo Mal Keboen Raya dapat memberikan kebutuhan terkait efisiensi baik itu waktu, tenaga, dan biaya. Peralihan zaman yang sudah masuk pada era digitalisasi merupakan sebuah tuntutan yang mengharuskan masyarakat dan pemerintah untuk cakap beradaptasi menggunakan dan memanfaatkan teknologi dalam segala bidang, terkhusus pada sektor pelayanan publik. Berangkat dari beberapa jabatan permasalahan yang dihadapi tersebut, maka perlu diketahui tentang bagaimana implementasi *New Public Management* sebagai salah satu cara dalam melakukan reformasi birokrasi pada sektor pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Mazmanian dan Sebastiar (2001) dalam (Wahab 2001:68) mendefinisikan implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Sedangkan Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Kebijakan dan Politik*, (2002) dalam (Harsono: 2002:67) mengemukakan Implementasi adalah

suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu Program.

Adapun Schubert (2002) dalam (Nurdin dan Usman (2002:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa. Implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Penulis menggunakan metode kualitatif dalam melakukan penulisan artikel ini dengan studi literatur yang dilakukan guna mengumpulkan sumber data yang dirasa relevan dengan judul bahasan yang diangkat dalam artikel ini. Penelitian kualitatif ialah jenis metode penelitian yang dipakai untuk mengidentifikasi, memecahkan persoalan, mencari solusi, dan menjabarkan secara rinci mengenai pengaruh-pengaruh yang tidak bisa dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif (Saryono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan terobosan yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) untuk bisa bersaing dengan dunia global pada sektor pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik sebelumnya sudah ada di kota-kota di Indonesia, salah satunya Kota Bogor. berada di GRHA Tiyasa Lippo Mal Keboen Raya, Mal Pelayanan Publik diresmikan langsung oleh Menpan-RB Syafruddin dan Walikota Bogor Bima Arya pada 29 Agustus 2019. Sejak awal diresmikannya, ada sekitar 204 jenis pelayanan publik yang dibuka oleh 14 instansi serta masyarakat juga sudah melakukan pengajuan pelayanan sekitar 1405 pelayanan publik, dalam hal ini

menurut Denny Mulyadi sebagai Kepala Dinas DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) selaku penyelenggara Mal Pelayanan Publik di Kota Bogor. Pada periode tahun 2022, beberapa pelayanan sudah dimanfaatkan oleh masyarakat seperti yang tercantum pada grafik statistik berikut yang memuat sejumlah layanan pada setiap instansi di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor.

Mal Pelayanan Publik Kota Bogor yang secara berkala melakukan adaptasi dengan kecanggihan teknologi ini menghadirkan alur pelayanan bagi masyarakat yang akan menggunakan layanan untuk menurus berkas administrasinya, masyarakat perlu mengunduh platform MPP GRHA Tiyasa atau bisa juga dengan membuka laman yang tersedia pada gawai pribadi. Untuk bisa mengakses pelayanan di platform Mal Pelayanan Publik, masyarakat perlu terlebih dahulu mengunduh aplikasi untuk melakukan pendaftaran dan pembuatan akun dengan melengkapi beberapa persyaratan yang diperlukan untuk dapat mengakses seluruh layanan yang diperlukan, setelah selesai melakukan registrasi pendaftaran dan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, akun MPP sudah bisa digunakan, masyarakat bisa memilih jenis-jenis produk pelayanan yang ingin dilakukan. Sistem seperti ini dianggap lebih efektif, ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang mengakses platform Mal Pelayanan Publik Kota Bogor dari *website* maupun aplikasi yang telah diunduh sebelumnya.

Urgensi perlunya dilakukan reformasi birokrasi tidak hanya terfokus pada peningkatan kinerja pada alur pelayanan birokrasi saja, tetapi ada perspektif pada sisi lain yang harus diimbangi dengan kualitas dan integritas dari sumber daya manusia yang merupakan kunci utama dalam keberhasilan dan tercapainya reformasi birokrasi itu sendiri. Terdapat faktor-faktor yang menjadi asas terkait pelayanan publik, yaitu baik atau tidaknya suatu pelayanan yang dihadirkan kepada

masyarakat bisa menjadi acuan penentu yang mempengaruhi persaingan global pada sektor pelayanan publik. Lalu perspektif mengenai sistem birokrasi dapat menjadi gambaran maju atau tidaknya bagi suatu bangsa. Diperlukan adanya sinergitas dari berbagai elemen, baik itu pemerintah, swasta, dan masyarakat sebagai penerapan asas desentralisasi sesuai dengan konsep *New Public Management* yang dianut (Umam & Adianto, 2020).

Menghadirkan pelayanan hasil dari pemanfaatan dan adaptasi teknologi, alur birokrasi yang dijalankan di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor dirasa memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap efektivitas dan kepuasan masyarakat. Setelah meninggalkan cara lama dengan sistem pelayanan tradisional, masyarakat urban kini telah cakap dalam memanfaatkan teknologi, sehingga apa yang menjadi tujuan dari adanya Mal Pelayanan Publik dapat berjalan dan diterima dengan baik oleh masyarakat, serta DPMPTSP yang merupakan penyelenggara dan pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Bogor sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan tepat. Kepala DPMPTSP dan Bagian Investasi DPMPTSP adalah pihak yang terlibat pada proses perencanaan, sistem pembagian beban kerja yang tepat sesuai tugas pokok dan fungsi serta pengadaan fasilitas penunjang lainnya yang perlu ditingkatkan sesuai standar operasional prosedur agar tidak timbul kesalahpahaman dan masyarakat bisa nyaman dalam menggunakan pelayanan (Rahmatilah dkk, 2021).

Target sasaran yang direncanakan dari penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bogor untuk masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan untuk mengurus berkas perizinan atau non-perizinan belum sepenuhnya optimal dan stabil. Baik itu dari jumlah pengunjung maupun waktu pelayanan yang diestimasikan, jumlah pengunjung pada setiap harinya masih mengalami naik

turun serta waktu yang diestimasikan terkadang melewati perkiraan yang dimana waktu yang diberikan untuk mendapat pelayanan mengurus suatu dokumen hanya membutuhkan waktu sekitar 15-30 menit bisa mengalami keterlambatan hingga 60 menit bahkan lebih, tentunya permasalahan ini menjadi bahan evaluasi bagi instansi yang menyediakan pelayanan agar mendapat kepercayaan masyarakat serta bisa menjaga citra Mal Pelayanan Publik Kota Bogor tetap positif di masyarakat (Rahmatilah dkk, 2021).

Terdapat beberapa indikator yang dijadikan acuan untuk mencapai target kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, seperti efektivitas dan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga. Namun terdapat juga hal yang perlu menjadi fokus utama Pemerintah Kota Bogor untuk dapat terus berbenah, bahwa Mal Pelayanan Publik belum bisa menjangkau seluruh elemen masyarakat di Kota Bogor karena masih belum meratanya penyebaran informasi untuk mensosialisasikan mengenai Mal Pelayanan Publik bagi masyarakat yang tinggal di desa hingga yang berbatasan dengan daerah di luar Kota Bogor. Adapun pemahaman mengenai penggunaan gawai dan pelayanan digital yang belum dipahami oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi ini belum bisa sepenuhnya diimplementasikan karena keterbatasan dalam kepemilikan gawai. Permasalahan ini umumnya dialami oleh kelompok masyarakat dengan usia lanjut.

KESIMPULAN

Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di sektor pelayanan publik. Beberapa kebutuhan dasar manusia seperti kemudahan penyediaan dan efisiensi pelayanan publik yang optimal. Berkembangnya paradigma terkait konsep *New Public Management* mulai marak diterapkan di Indonesia yang mengacu pada asas prinsip desentralisasi, melalui Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta didukung oleh pemerintah daerah serta dinas dan lembaga terkait untuk merumuskan dan menyusun konsep untuk mempercepat akselerasi reformasi birokrasi di Indonesia dan diwujudkan dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik.

Implementasi *New Public Management* diharapkan dapat memberikan kontribusi besar terhadap sistem birokrasi Indonesia untuk dapat unggul dan bersaing secara global dengan negara-negara lain, sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam terlaksananya konsep ini seperti sinergitas antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sangat berperan penting dalam mewujudkan tujuan dari reformasi birokrasi. Pemerintah Kota Bogor yang bekerja sama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyelenggara dan pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Bogor berupaya merealisasikan konsep ini sebagai bentuk komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal untuk masyarakat.

Secara umum mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bogor sebagai salah satu model implementasi *New Public Management* yang baru melalui Mal Pelayanan Publik, indikator keberhasilannya belum sepenuhnya optimal dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Masih terdapat keterbatasan dalam pelaksanaan program ini, baik dari segi sosialisasi maupun faktor kendala lainnya seperti keterbatasan akses smartphone untuk lansia dan masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah yang tidak paham teknologi dan faktor-faktor lainnya. Ini perlu mendapat solusi dari pihak-pihak terkait untuk bisa mengatasi faktor penghambat tersebut agar akselerasi percepatan reformasi birokrasi dapat sepenuhnya tercapai. Selain faktor eksternal yang telah dijabarkan, pada perjalanannya akan selalu ada kebutuhan untuk perbaikan internal terkait kinerja sumber daya manusia yang harus

mematuhi peaturan mengenai tugas pokok dan fungsi yang harus dijalankan. Semua kendala tersebut diharapkan dapat disikapi dengan baik untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat dan mendorong rasa kepatuhan kolektif masyarakat terhadap pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartati, Sri. (2020). Penerapan *Model New Public Management* (NPM) Dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*. Vol. 8, No. 2.
- Ilhamsyah. (2013). Reformasi Birokrasi Pada Pemerintah Kabupaten Kotabaru (Studi Terhadap Kualitas pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal) *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintah Lokal*. Vol.. 2, No. 1.
- Lukman, Mediya. & Damayanti, Restu. (2013). *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Puspawati, A. Ani. (2016). Penerapan *New Public Management* (NPM) di Indonesia (Reformasi Birokrasi, Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan Swasta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik). *PUBLISIA (Jurnal Administrasi Publik)*.
- Rahmatilah, A. Nur. dkk. (2021). Efektivitas Program Mal GRHA Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik di Kota Bogor. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*.
- Ristiani, Y. Ida. (2020). Manajemen Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Cooperition: *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 11, No. 2.
- Sembiring, F. Muhlis. & Sembiring, Muslim. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan*. Vol. 10, No. 1.

- Setiyono, Budi. (2014). *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Puskodak, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Setiyono, Dedy. (2019). Analisis Penerapan *New Public Management* (NPM) Sebagai Kerangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Balai Kesehatan/Rumah Sakit. *AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi*. Vol. 3, No. 2.
- Susanto, Happy. (2016). Remunerasi dan Problem Reformasi Birokrasi di Indonesia. *PUBLISIA (Jurnal Administrasi Publik)*. Vol. 1, No. 1.
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Ukrimatul, Umam. & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora Universitas Abulyatama*. Vol. 4, No. 1.
- Wibawa, Samodra. & Prajarto, Nunung. (2005). *Peluang Penerapan New Public Management Untuk Kabupaten di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Winengan. (2018). Menakar Penerapan *New Public Management* dalam Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Vol. 4, No. 1.
- Wahab, Solichin. 2005. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.