

Review Buku

Inovasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik: Bentuk dan Tata Pemerintahan

Book Review: Organizational Innovation in Public Service: Forms and Governance

Reza Ashari¹

*¹Bappeda Provinsi Kepulauan
Bangka Belitung.*

Email:

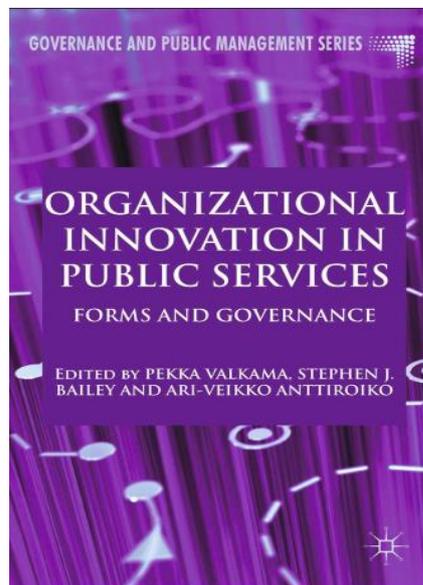
asharireza29@gmail.com

Buku:

Inovasi Organisasi Dalam
Pelayanan Publik: Bentuk dan
Tata Pemerintahan
(Amaral *et al.*, 2013)

Editor: Peeka Valkama,
Stephen J. Bailey dan Ari-
Veikko Anttiroiko

Penerbit: International
Institute of Administrative
Sciences, 2013



Buku ini menjelaskan tentang inovasi organisasi dalam pelayanan publik. Selama ini organisasi pelayanan publik masih bersifat birokrasi, prosedur yang berbelit dan pegawai sebagai orientasi utama (bagian I hal 5). Untuk itu perlu adanya percepatan organisasi pelayanan dengan pendekatan metode NPM (New Public Management) yang dapat menciptakan struktur organisasi pelayanan yang dinamis dan cepat (bagian I hal 5). Struktur organisasi pelayanan yang dinamis ini digunakan untuk menghadapi perkembangan teknologi yang terus berkembang di masa yang akan datang dan dapat memberikan manfaat secara ekonomi. Selain itu, organisasi pelayanan yang dinamis dapat menjadi jembatan dalam membuka relasi, komunikasi dan jaringan perdagangan dalam bidang jasa maupun layanan.

BAGIAN I

Bagian I ini terbagi menjadi 3 sub bagian dan menjelaskan tentang kerangka konsep dari organisasi pelayanan publik yang masih menggunakan teori Weberian dengan sifat birokrasi yang tinggi dan memberikan pandangan untuk merubah sistem birokrasi tersebut dengan metode baru yaitu dengan NPM(New Public Management). Selain itu, sub bagian ini memberikan contoh program inovasi pelayanan yang berorientasi pada NPM di Inggris seperti Bacon Scheme dan Forum inovasi. Bacon scheme ini merupakan inisiasi program inovasi yang berasal pemerintah daerah dan memberikan pemberian hadiah bagi pemenangnya serta bersifat bottom-up, sedangkan forum inovasi ini merupakan inisiasi dari pemerintah dan pembiayaan pusat serta bersifat top-down.

Sinkronisasi kedua sistem ini menyebabkan banyak permasalahan seperti adanya hambatan pada kinerja, audit, rendahnya penyebaran informasi, pemberian tunjangan resiko, dan sedikitnya dukungan pembiayaan atau investasi terhadap inovasi tersebut. Untuk mengatasi ini, pemerintah Inggris membentuk suatu dewan kreatif yang menyediakan ruang, dorongan, legalitas serta dukungan secara berkelanjutan terhadap inovasi daerah. Dewan ini mempunyai tupoksi untuk mendukung inovasi ini tetap hidup dan mempunyai dampak yang besar, melakukan penyebaran inovasi ke beberapa daerah dan memberikan pembelajaran kepada pemerintah daerah dalam mereplikasi dan mengadaptasi ide yang lebih baik, memberikan petunjuk dan debat yang berkualitas terhadap inovasi pada pemerintah daerah dan mengembangkan toolkit kemampuan berinovasi pada pemerintah daerah (hal 18).

Pada subbagian III menggambarkan konsep inovasi organisasi pelayanan. Bentuk Inovasi organisasi pelayanan ini untuk menggantikan sistem Weberian yang penuh dengan birokrasi. Salah satu konsep yang digunakan dalam menggantikan sistem Weberian adalah teori public-agent yang disampaikan oleh Lane (2014), dimana teori ini menjelaskan tentang sistem kontrak antara pemilik layanan dengan pihak ketiga dengan 4 tipe (hal 30). Kemudian dalam sub bagian ini menjelaskan tentang dimensi bentuk organisasi dalam pelayanan publik (hal 31 dan 36) dan mekanisme pemerintahan secara internal maupun eksternal (hal 38)

BAGIAN II

Bagian II pada buku ini terdiri dari 5 sub bagian dan menjelaskan tentang proses agensifikasi atau pengagenan dengan memberikan kontrak kepada pihak swasta agar pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan efektif. Selain itu, sub bagian ini menjelaskan konsep korporasi pada organisasi pelayanan publik. Konsep korporasi ini membantu pengembangan sistem pelayanan publik dengan membentuk kerangka konsep baru dalam manajemen dan berorientasi bisnis. Selain itu, pada bagian II ini menyajikan konsep inovasi organisasi dalam pengadaan dan outsourcing dalam pelayanan kesehatan serta konsep hubungan kontrak antara pihak ketiga dan pemilik layanan. Salah satu contoh inovasi dalam buku ini yang berkaitan dengan pengadaan

publik adalah The Scottish Future Trust. The Scottish Future Trust merupakan organisasi non profit dan independen yang dibentuk oleh pemerintah Skotlandia yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas investasi infrastruktur di Skotlandia dengan melakukan kolaborasi dengan lembaga publik dan industri dalam mendapatkan nilai uang yang lebih baik dan peningkatan kualitas hidup. Organisasi ini bekerja pada seluruh siklus dalam melakukan investasi infrastruktur seperti identifikasi kebutuhan, investigasi, penilaian investasi, pengadaan, pembiayaan, desain, konstruksi, siklus manajemen/perbaikan dan penyelesaian dengan fokus tertentu pada perencanaan, keuangan dan pengadaan. Inovasi organisasi pelayanan di negara Skotlandia dan Belanda menjadi contoh dalam penerapan pengadaan outsourcing dalam proses inovasi organisasi pelayanan.

BAGIAN III

Bagian III pada buku ini terdiri dari 6 sub bagian dan menjelaskan tentang pemerintahan dengan bentuk organisasi yang baru. Pada bagian ini menjelaskan implementasi inovasi organisasi pelayanan publik dengan pendekatan NPM seperti yang terjadi di Australia, Swedia dan Inggris. Di Australia, dalam peningkatan pelayanan sektor publik, pemerintah telah menerapkan beberapa kebijakan diantaranya melakukan outsourcing, KPBU (Kerjasama Pemerintah Badan Usaha), GBE (Government Business Enterprise) dimana pemerintah sebagai pusat bisnis, dan jaringan (networks). Jaringan ini salah satu program dari pemerintah Australia dengan swasta, NGO dan pemerintah daerah dengan mengembangkan layanan publik yang berbasis teknologi informasi dengan mendasarkan pada asas kepercayaan, dan loyalitas. Dengan teknologi informasi ini, masyarakat dapat mengakses beberapa pelayanan publik di organisasi tersebut.

Selain itu, buku ini menjelaskan tentang peran pemerintah sebagai wiraswasta sosial dalam pelayanan publik. Untuk meningkatkan peran pemerintah seperti swasta, maka pemerintah tersebut harus bekerjasama dengan pihak ketiga dan memerlukan dukungan banyak stakeholder dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, pemerintah yang mempunyai peran sebagai wiraswasta sosial dalam pelayanan publik harus mempunyai karakteristik sebagai organisasi yang independen, tidak bergantung pada kekuatan politis dan berpartisipasi secara demokratis. Contoh inovasi yang dilakukan oleh uni eropa seperti EMES dan SIMAP. EMES (Emerging Market Enterprises) merupakan organisasi usaha sosial yang melakukan pemenuhan tujuan sosial dengan berbasis bisnis dan melibatkan banyak stakeholder dalam pelaksanaan penyediaan jasa sosial. Ada 3 kriteria EMES dalam membangun usaha sosial dengan berbasiskan bisnis yaitu melakukan aktivitas ekonomi secara berkelanjutan dengan melakukan penjualan barang atau jasa, penerimaan tingkat resiko dimana inovasi dalam pelayanan publik ini berorientasi pada komunikasi antar stakeholder berdasarkan pada masyarakat dengan melakukan analisis dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan.

Sedangkan SIMAP (System Intelligent Monitoring Alert Program) merupakan program layanan yang dilakukan oleh Organisasi Palang Merah di Spanyol dalam melakukan pelayanan kepada orang yang mempunyai gangguan kognitif (pikiran) atau alzheimer terutama pada masyarakat usia lanjut. Program layanan ini berbasis jaringan telepon seluler yang berbasis GPS dalam mendeteksi dan memberikan tanda bahaya bila pasien tersebut meninggalkan daerah aman, terjadinya peningkatan rata-rata pergerakan (lebih dari 35 km/jam) dan mengontrol jika baterai alat pendeteksi rendah. Pelaksanaan pendeteksian terhadap orang tua yang mengalami gangguan pikiran atau alzheimer, organisasi Palang Merah Spanyol melakukan kerjasama dengan beberapa stakeholder seperti pemerintah daerah, perusahaan penyedia jasa satelit dalam memperbaharui produk yang dijual dan perusahaan telepon dalam penyediaan jasa dengan tarif khusus. Kedua program ini merupakan contoh inovasi pelayanan yang menasar langsung pada masyarakat sehingga memberikan dampak sosial.

Kemudian bagian ini menjelaskan bahwa dalam penyediaan penerapan pelayanan harus melibatkan universitas yang berfungsi sebagai "wiraswasta" secara akademis. Selain itu, pemerintah mengembangkan dan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan. Dengan kerjasama ini, inovasi akan terus berkembang dan berlanjut.

Pemerintah Swedia dalam peningkatan pelayanan publik, melakukan inovasi dengan menjalin kerjasama dan kepemilikan secara bersama dengan pemerintah yang lain, perusahaan non pemerintah dan perusahaan swasta lainnya (hal 221). Bentuk kerjasama ini dalam hubungan secara horizontal maupun vertikal. Selain itu, pemerintah Inggris memperkenalkan konsep dalam melakukan kontrak kepada pihak lain. Pemberian kontrak pada organisasi penyedia layanan lainnya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, penyederhanaan peran birokrat dan meningkatkan peran swasta maupun penyedia layanan secara sukarela. Pemberian kontrak kepada swasta ini tentunya diawasi oleh pemerintah pusat di Inggris.

BAGIAN IV

Kesimpulan dari bagian I-III pada buku ini dan terdiri dari 1 sub bagian serta menjelaskan tentang pembelajaran yang dapat diambil inovasi organisasi pada pemerintahan. Kemudian inovasi organisasi dengan pendekatan NPM (New Public Management) memungkinkan pemerintah untuk melakukan pemberian metode outsourcing pada pihak ketiga dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Konsep dan teori yang terdapat dalam buku selaras dengan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia saat ini. Salah satu teori dalam buku ini yang di implementasikan oleh pemerintah Indonesia adalah teori agensifikasi atau pengagenan organisasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Dalam penjelasan peraturan tersebut pemerintah Indonesia mengisyaratkan

untuk melakukan privatisasi pelayanan kepada publik untuk mengurangi beban negara dalam pembiayaan terhadap layanan tersebut.

Konsep agensifikasi dalam badan layanan umum di Indonesia ini belum berjalan secara sempurna dan ada beberapa permasalahan pada penerapan pola pengelolaan keuangan pada organisasi pelayanan ini karena adanya tarik-menarik kepentingan antar pelaku kebijakan seperti Kementerian Keuangan, Kementerian Teknis dan satker BLU, masih kuatnya kultur birokrasi dalam pengelolaan keuangan dan konten PPK BLU kurang memperhatikan prinsip fleksibilitas dan kemudahan bagi BLU (Budi Waluyo, 2015).

Selain itu, peringkat inovasi Indonesia di dunia masih rendah. Berdasarkan Global Innovation Index pada tahun 2019, Indonesia berada pada peringkat 85 dunia dan tidak berubah dari tahun 2018 (Dutta, S. Lanvin, 2019). Kemudian berdasarkan tingkat kepatuhan pelayanan publik, pemerintah daerah mendapatkan persentase kepatuhan layanan publik yang rendah yaitu sebesar 33,33 %. Rendahnya penilaian masyarakat terhadap layanan publik disebabkan oleh permasalahan pada administrasi seperti penundaan layanan yang berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, dan konflik kepentingan.

Untuk itu, Buku ini sangat baik untuk pengambil kebijakan, akademisi dan peneliti yang mempelajari teori tentang inovasi organisasi pada pelayanan publik dan memberikan banyak manfaat yaitu

1. Menyajikan dan menyediakan konsep serta teori yang berkenaan dengan inovasi organisasi pelayanan publik termasuk teori agensifikasi yang telah diimplementasikan oleh pemerintah Indonesia. memberikan contoh dan implementasi inovasi dalam melakukan kerjasama dengan pihak ketiga seperti outsourcing serta tata cara dalam melakukan kontrak dengan pihak tersebut di berbagai negara seperti Australia, Inggris dan Swedia
2. Menjadi referensi dan dasar teori dalam penelitian serta evaluasi dalam re-organisasi pelayanan publik. Proses re-organisasi dalam pelayanan publik harus dilakukan dan mengganti sistem layanan publik yang masih bersifat birokrasi yang tinggi. Dengan adanya sistem birokrasi yang tinggi, membuat banyak investor tidak mau untuk menanamkan sahamnya pada organisasi pelayanan publik tersebut sehingga menyebabkan layanan publik tersebut tidak mampu berkembang dengan baik. Buku ini memberikan contoh dan konsep dalam pengembangan pelayanan kesehatan dengan memberikan kontrak kepada pihak swasta. Dengan pemberian kontrak dengan swasta dapat menyebabkan pelayanan publik menjadi lebih baik dan memberikan dampak secara tidak langsung pada pendapatan ekonomi daerah serta mengurangi ketergantungan pada pembiayaan pusat.
3. Menjadi rujukan dalam membuat konsep tentang penyediaan layanan serta melakukan kontrak pada pihak ketiga. Hal ini sangat penting karena pemilik layanan harus mempunyai dasar yang kuat dalam membuat perjanjian kontrak dengan pihak ketiga dalam melaksanakan tender yang telah dilakukan.

4. Menjadi kerangka konsep dalam merumuskan bentuk organisasi pelayanan publik yang efektif, efisien dan penuh dengan inovasi.

Buku ini mempunyai kekurangan dalam hal visualisasi dari teori dan konsep dalam bentuk skema maupun alur proses. Visualisasi dengan menggunakan gambar membantu para pembaca memahami teori dan konsep yang disampaikan oleh penulis termasuk struktur, konsep dan teori organisasi pelayanan yang berdasarkan pada NPM (New Public Management).

Secara keseluruhan, buku ini sangat baik dalam menjelaskan perubahan paradigma organisasi pelayanan publik dan re-strukturisasi organisasi pelayanan publik. Re-strukturisasi organisasi pelayanan ini untuk menghadapi digitalisasi industri pelayanan publik. Selain itu, dengan re-strukturisasi ini dapat membuat organisasi pelayanan menjadi dinamis dan proses pelayanan kepada publik tidak berbe;it. Penerapan konsep NPM (New Public Management) pada sektor pelayanan publik memungkinkan para pengambil kebijakan dapat merumuskan desain, legalitas dan perencanaan organisasi pelayanan publik yang lebih baik, berkualitas dan terakreditasi.

REFERENSI

- Amaral, G. et al. (2013) *Organizational Innovation In Public Services Forms and Governance*, Journal of Petrology. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Budi Waluyo (2015) 'Analisis Permasalahan Pada Implementasi Pola Pengelolaan', Jurnal Infoartha, 3/tahun XI(December 2014), pp. 27-38.
- Dutta, S. Lanvin, B. V.-W. S. (2019) *Global Innovation Index 2019*, Cornell,SC Johnson College Of Business. Available at: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report#>.