

EDITORIAL

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi sebuah tolok ukur tersendiri dalam mengukur kinerja pemerintah. Dalam skala makro di pemerintahan pusat, bentuk pelayanan publik menempatkan, antara lain : departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND), perusahaan penanaman modal, dan lembaga internasional sebagai *stakeholder*. Dalam interaksinya mereka membutuhkan pelayanan yang terstandar dan memenuhi harapan kedua belah pihak sehingga kerjasama yang saling menguntungkan tercipta dengan baik dan berkelanjutan.

Hal yang sama juga terjadi di lingkungan pemerintah daerah. Dalam semangat desentralisasi dan otonomi daerah, pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan publik yang prima kepada *stakeholder*-nya. Tugas ini merupakan hal yang harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah daerah. Karena salah satu alasan pemekaran daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aparaturnya terhadap masyarakat, sehingga ketika tujuan ini gagal maka efektivitas pemerintah daerah menjadi sebuah tanda tanya besar.

Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan berbagai inovasi baru dari berbagai pihak, sehingga pada akhirnya bisa ditemukan format terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Semua bagian dalam proses pembentukan layanan publik harus mendapatkan perhatian, mulai dari proses perencanaan; keterampilan dan pengetahuan yang digunakan; peralatan pendukung pelayanan publik, baik yang berbentuk fisik maupun konsep kerja; sumber daya aparaturnya; pola pikir masyarakat dalam menyikapi layanan publik; evaluasi dan penilaian kinerja pelayanan publik; sampai dengan penyusunan kembali *feedback* terhadap proses pemberian pelayanan publik.

Salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan adalah perhatian dan kepekaan untuk memprediksi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Masyarakat sebagai pembayar pajak, dan objek sekaligus subjek pembangunan layak menerima pelayanan yang sebaik-baiknya. Mengingat jumlahnya yang besar maka seakan-akan faktor penilaian masyarakat menjadi faktor utama dalam menentukan penilaian kualitas pelayanan publik. Apalagi masyarakat sudah semakin kritis dalam menyikapi kualitas kinerja aparaturnya pemerintah.

Satu sisi lagi yang perlu diperhatikan adalah faktor eksternal dari luar negara kita. Dunia internasional pun sedang melakukan perubahan. Berbagai kondisi global, seperti : meningkatnya angka pengangguran secara besar-besaran; fluktuasi harga produk minyak bumi; kerawanan pangan; berbagai konflik bersenjata; dan isu pemanasan global menuntut tindakan proaktif sehingga efek negatifnya bisa diminimalisir. Indonesia sebagai bagian dari masyarakat internasional mau tidak mau harus segera menentukan sikap pula dalam menghadapi kondisi tersebut.

Kedua faktor di atas, kebutuhan masyarakat dan kondisi global, memerlukan satu kebijakan yang harus dipikirkan dengan matang. Jangan sampai mengedepankan sikap reaktif tanpa melakukan pertimbangan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah pusat maupun di daerah pun jangan sampai terikut arus keinginan dari pihak luar, karena berbagai konsep asing maupun tuntutan sesaat bisa mengaburkan pencapaian tujuan yang sesungguhnya. Oleh karena itu setiap unsur negara, baik dari kalangan birokrasi, akademisi, praktisi, dan masyarakat, yang menginginkan perubahan dan perbaikan harus duduk bersama untuk menciptakan arah gerak yang terstruktur, jelas dan sensitif terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia internasional.