

# REFORMULASI HUBUNGAN KEPEMIMPINAN BIROKRASI DALAM PERCEPATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Oleh:  
Mustopadidjaja AR<sup>\*)</sup>

## KEPEMIMPINAN BIROKRASI: SUATU PENDAHULUAN

Berbicara kepemimpinan birokrasi, tidak bisa dilepaskan dari konsep pemimpin dan kepemimpinan yang merupakan dua konsep yang berbeda, tapi berkorelasi. Yang pertama adalah mengenai orang (siapa), pemimpin; sedangkan yang kedua mengenai karakteristik atau kualifikasi orang (bagaimana), kepemimpinan. Korelasinya terletak pada karakteristik yang menandai keduanya, dan itu mungkin terbangun melalui akumulasi pengalaman panjang; yang dapat muncul dalam fenomena yang unik berupa gaya atau style "pemimpin dan kepemimpinan".

Begitupun dalam literatur biasanya membedakan pemimpin dan manajer; dan kepemimpinan dengan manajemen. Pemimpin adalah orang yang dapat menentukan secara benar apa yang harus dikerjakan; sedangkan manajer adalah orang yang dapat mengerjakan secara benar semua tugas dan tanggung jawab yang ditentukan. *Leaders are people who do the right thing; managers are people who do the things right* (lihat antara lain Warren Bennis, 2000; p.6). Sementara itu, Zales Nick (1977) membedakan antara *managers* dan *leaders* sebagai berikut. *Leaders "think about goals in a way that creates images and expetations about the direction a bussiness should take. Leaders influence changes in the way people think about what is desireable, prosible or necessary";* sedangkan *managers, on the other hand tend to view work as a means of achieving goals based on the action taken by workers"*.

Membandingkan antara pemimpin dan manajer, Heller (1999) membedakan sebagai berikut: Pemimpin mempunyai karakteristik "*administer, originite, develop, inspire trust, think long terms, ask what and why, watch the horizon, challenge status quo, are their own people, do the right thing*"; sedangkan manajer mempunyai karakteristik "*implement, copy, maintain, control, think short term, ask how and whwn, watch bottom line, accept status quo, are good soldiers, do the things right*".

Beranjak dari rumusan pemimpin di atas dapat dikemukakan bahwa kepemimpinan pada dasarnya berarti kemampuan untuk memimpin; kemampuan untuk menentukan secara benar apa yang harus dikerjakan. Menurut Gibson (1998), kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain, yang dilakukan melalui hubungan interpersonal dan proses komunikasi untuk mencapai tujuan. Sedang dengan pendapat di atas, Newstrom & Davis (1999) berpendapat bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses mengatur dan membantu orang lain agar bekerja dengan benar untuk mencapai tujuan. John P. Kotter (1990) mengidentifikasi tiga tugas prinsipil kepemimpinan, yaitu (1) *Establishing direction, developing a vision and strategies for the future of the business;* (2) *Aligning people - getting others to 'understand, accept and line up in the chosen direction'*, dan (3)

---

<sup>\*)</sup> Guru Besar Kebijakan Publik dan Staff Pengajar pada STIA-LAN; Kepala LAN RI Periode 1998 - 2003

*Motivating and inspiring people by appealing to very basic but often untapped human needs, value and emotions.* Selain itu Kotter mengidentifikasi empat peran manajemen berikut, (1) *Planning and budgeting, setting short-to medium-term targets;* (2) *Establishing steps to reach them and allocating resources;* (3) *Organizing and staffing, establishing an organizational structure to accomplish the plan, staffing the jobs; communicating the plan, delegating responsibility and establishing systems to monitor implementatio;* dan (4) *Controlling and problem solving, monitoring results, identifying problems and organizing to solve them* (lihat Mustopadidjaja AR, 2003).

Beberapa pengertian pemimpin dan manager, serta kepemimpinan dan manajemen tersebut di atas, seperti yang kita jumpai dalam rumusan Kotter. Bila kita cermati keberadaannya dalam konteks kepemimpinan birokrasi, maka kita jumpai fenomena sebagai berikut (1) makna dan muatan pengertian manajer dan peran manajemen dari “kepemimpinan birokrasi” lebih besar dari muatan yang terdapat dalam pengertian pemimpin dan peran kepemimpinan; (2) muatan pengertian pemimpin dan peran kepemimpinan akan sebanding dengan jenjang kepemimpinan birokrasi; dalam arti, makna dan peran kepemimpinan akan semakin besar apabila jenjang kepemimpinan semakin tinggi. Dapat disimpulkan bahwa seluruh peran manajemen yang dikemukakan Kotter menjadi fungsi kepemimpinan birokrasi; tetapi tidak seluruh tugas kepemimpinan yang dikemukakan Kotter merupakan peran kepemimpinan birokrasi. Seluruh eselon dalam kepemimpinan birokrasi dapat dikatakan terlibat dalam pelaksanaan fungsi manajemen. Tetapi kepemimpinan birokrasi tidak terlibat dalam keseluruhan tugas kepemimpinan yang dikemukakan Kotter, dan tidak seluruh eselon dalam kepemimpinan birokrasi terlibat dalam pelaksanaan tugas kepemimpinan tersebut.

## **MAKNA DAN PERAN KEPEMIMPINAN BIROKRASI**

Kepemimpinan birokrasi dalam kehidupan bermasyarakat, bernegara dan berbangsa, mempunyai makna, posisi, komposisi, dan peran tersendiri. Birokrasi merupakan bagian dari sistem administrasi negara; bagian dari tatanan organisasi dalam sistem kelembagaan negara; ia merupakan mesin vital (*vital machinery*) dalam penyelenggaraan negara. Di samping lembaga-lembaga pemerintahan negara, dalam penyelenggaraan negara hukum yang demokratis berkembang pula dalam masyarakat berbagai organisasi yang berkiprah di bidang ekonomi, sosial, budaya, dan politik.

Berbeda dengan organisasi lainnya, birokrasi diberi kewenangan untuk secara teknis mengatur dan mengurus pelaksanaan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) pemerintahan negara, yang pada pokoknya berupa pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik. Hal ini bertalian dengan fungsi pemerintahan yang essential. Utamanya adalah melaksanakan dan melayani kebutuhan publik, meningkatkan inisiatif dan partisipasi masyarakat; distribusi (penyediaan) barang dan jasa tertentu dalam kondisi tertentu, dan regulasi. Dalam UU tentang pemerintahan Daerah disebutkan fungsi pemerintahan adalah, kebijakan, pengaturan, dan penyempaan jasa pelayanan.

Dalam kata lain, birokrasi dapat diartikan sebagai "aparatur pemerintah" (*government machinery*) yang berperan *memberikan dukungan positif* pada keputusan-keputusan politik dan kepada para pejabat politik dalam mengemban tupoksinya sebagai penyelenggara pemerintahan negara, baik dalam lembaga eksekutif maupun dalam lembaga legislatif dan yudikatif. Bentuk dukungan tersebut dipengaruhi pula oleh posisi dan komposisi kepemimpinan yang ada dalam birokrasi. Komposisi kepemimpinan birokrasi ditandai adanya eselonisasi atau jenjang jabatan struktural, yang kita kenal dari terendah sampai tertinggi sebagai eselon IV, III, II, dan I. Beranjak dari pemahaman bahwa tupoksi kepemimpinan birokrasi adalah memberikan dukungan positif dalam pengambilan keputusan politik, dan dalam melakukan pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik secara teknis, maka dapat digambarkan berbagai kegiatan yang harus dilakukan dalam pengelolaan kebijakan dari formulasi kebijakan, implementasinya, sampai dengan evaluasi kinerja dalam rangka pemantauan, pengawasan ataupun dalam penyusunan pertanggungjawaban.

Dengan demikian, berbagai kegiatan dalam proses kebijakan tersebut bisa melibatkan seluruh eselon kepemimpinan birokrasi. Peran kepemimpinan birokrasi pada posisi eselon yang lebih tinggi pada pokoknya adalah melakukan pengendalian atas keseluruhan kegiatan dan kinerja yang dilakukan eselon kepemimpinan yang secara struktural ada di bawahnya. Peran birokrasi adalah memberikan dukungan positif dalam pengelolaan kebijakan publik, termasuk kebijakan yang menyangkut pelayanan, dan dalam pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik. Dalam rangka itu pemimpin dan kepemimpinan birokrasi mempunyai sebagian tugas kepemimpinan pada umumnya (lihat pendapat Kotter di atas mengenai tugas kepemimpinan), dan pada prinsipnya terlibat dalam pelaksanaan keseluruhan fungsi manajemen yang melekat pada tupoksi organisasi publik terkait (lihat pendapat Kotter mengenai peran manajerial suatu kepemimpinan).

## **KINERJA PELAYANAN PUBLIK**

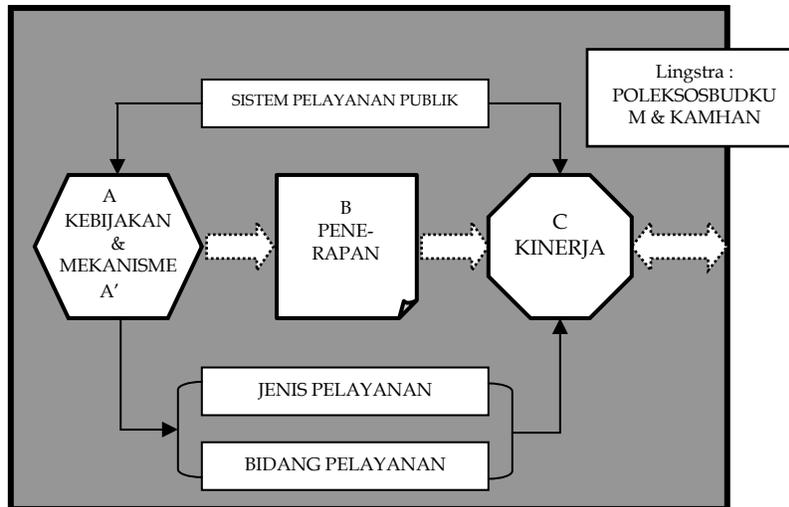
Kamus Besar bahasa Indonesia memberi makna *pelayanan* sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain; sedangkan *melayani* adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menpan dalam suatu ketetapanannya merumuskan pelayanan umum (*public services*, pelayanan publik) adalah segala *bentuk pelayanan* yang diberikan oleh Pemerintah Pusat/Daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan *kebutuhan masyarakat*, dan atau *peraturan perundang-undangan yang berlaku*" (Kepmenpan No 081/1993). Kotler (1988) berpandangan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lehtinen (1983) berpikiran bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Bessom (1973) berpendapat bahwa bagi konsumen, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menawarkan penjualan dan menyediakan keuntungan yang berharga.

Secara ekonomik pelayanan bisa mengenai *public goods* ataupun *private goods*. Peran pelayanan pemerintah dalam pengelolaan (*pure*) *public goods* dapat meliputi total *policy cycle*; dari sebagai penyedia sampai dengan pengelola. Sedangkan dalam pengelolaan *private goods*, peran aparatur pemerintahan dan birokrasi terbatas pada pembuatan kebijakan dan regulasi serta penerapannya, penyediaan dan pengelolaan selanjutnya dari *private goods* pada prinsipnya dilakukan oleh dunia usaha dan masyarakat. Dalam pada itu dikenal pula *semi* atau *quasi public goods* di mana aparatur pemerintahan berperan karena *private sector* tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam kualitas atau pun dalam kuantitas. Dalam hubungan itu, seperti juga pada *private goods*, manajemen pemerintahan kontemporer berprespektif "biarkan masyarakat melakukan apa yang ia dapat lakukan", aparatur pemerintah berperan sebagai wasit dengan regulasi yang jelas dan pelaksanaannya yang tegas. Pada masa lalu hal tersebut umumnya dilakukan oleh "aparatur pemerintah" atau birokrasi; dewasa ini terdapat jenis-jenis pelayanan yang dikelola oleh dunia usaha. Misalnya pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan atau pun pengembangan transportasi, perparkiran, dan sebagainya.

Dalam hubungan itu, siapa pun (orang) atau apa pun (organisasi) yang berperan sebagai penyedia atau pun pengelola pelayanan publik, tanggung jawab tetap terletak pada aparatur pemerintahan. Pelayanan publik tampil dalam bentuk kebijakan atau regulasi tertentu dan mempunyai dasar atau dituangkan ke dalam bentuk perundang-undangan tertentu. Kemudian dalam proses pembentukan perundang-undangan (seperti kebijakan (UU) dalam bidang pendidikan, atau (RUU) tentang pelayanan publik) dan pengelolaan pelaksanaan selanjutnya melibatkan lembaga legislatif sesuai fungsi yang dimilikinya dalam penyelenggaraan pemerintahan negara. Dengan perkataan lain, ada saling hubungan antara kepemimpinan birokrasi pada lembaga eksekutif dengan yang berada pada lembaga legislatif, utamanya dalam mewujudkan kualitas kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan publik.

Apabila lingkup pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah adalah meliputi pembentukan dan penerapan "kebijakan dan regulasi" dalam bidang-bidang layanan tertentu (baik dalam konteks "*public goods*" atau pun "*private goods*"), maka peran birokrasi di samping memberikan dukungan positif dalam pembentukan kebijakan dan regulasi, juga dalam penerapan regulasi tersebut. Dalam hubungan yang terakhir ini, pelayanan birokrasi dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis pelayanan, yaitu (a) pelayanan langsung (*direct services*), berupa penyediaan dan pengelolaan *pure public goods* dan *quasi public goods*, seperti jasa pertahanan keamanan, atau pun pendidikan dan kesehatan; dan (b) pelayanan tidak langsung (*indirect services*), berupa penerbitan perizinan untuk penyediaan dan pengelolaan "*private goods*", dan "*(quasi) public goods and services*" tertentu, yang dewasa ini dapat dikelola secara elektronik.

Beranjak dari pemahaman mengenai makna, bentuk, jenis, dan bidang pelayanan publik tersebut di atas, maka secara sistemik dapat dikembangkan indikator-indikator kinerja pelayanan publik, baik pada tataran *inputs*, proses, maupun pada tataran *outputs*, *outcomes*, dan *impacts*.



Dari bagan di atas tampak, bahwa kualitas dan kuantitas kinerja pelayanan [C, yang terdiri atas  $C' = \text{outputs}$ ;  $C'' = \text{outcomes}$ ; dan  $C''' = \text{impacts}$ ] dipengaruhi oleh kualitas kebijakan dan mekanisme pelaksanaan pelayanan [A + A'], dan oleh penerapan dari kebijakan dan mekanisme pelaksanaan pelayanan [B] itu sendiri. Tampak jelas bahwa kinerja pelayanan [C] akan baik, apabila kebijakan dan mekanisme pelayanan [A + A'] dan penerapannya [B] juga baik. Perlu mendapat perhatian faktor yang berpengaruh pada [B]; yaitu kualitas regulasi mekanisme pelaksanaan [A'] dan disiplin pelaksanaannya. Selain itu, juga ada hubungan timbal balik antara kondisi lingkungan strategis (lingstra) secara makro [LS] dalam bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, hukum, serta keamanan dan pertahanan dengan kinerja pelayanan dalam sesuatu (mikro) bidang pelayanan [K] dan segenap (makro, agregatif) bidang-bidang pelayanan [K'].

## KONTEKSTUALITAS KEPEMIMPINAN BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Apabila kualitas dan kuantitas kinerja pelayanan [C] dipengaruhi oleh kualitas kebijakan dan mekanisme pelayanan [A + A'], dan konsistensi dan efektivitas penerapannya [B], maka untuk mencapai [C] yang baik diperlukan [A + A'] dan [B] yang baik. Namun perlu diidentifikasi bahwa pada [A + A'] dan [B] berperan SDM aparatur termasuk mereka dalam jajaran kepemimpinan. Dalilnya adalah bahwa kinerja pelayanan [C] akan baik, apabila kebijakan dan mekanisme pelayanan [A + A'] dan penerapannya [B] termasuk SDM aparatur di dalamnya juga baik. Dari sini terlihat kontekstualitas kepemimpinan aparatur dari yang terendah (*front liners*) sampai dengan yang tertinggi (*highest rank officers*) terlibat dengan pelayanan publik, dan karenanya mempengaruhi keseluruhan kinerja pelayanan publik. Masing-masing secara berjenjang terlibat dalam kegiatan [B] sampai dengan [A + A'].

Senada dengan hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa dewasa ini, pada media masa sering diungkap bahwa "investasi sektor riil" tak bergerak [C'], sehingga pertumbuhan relatif

rendah [C''], demikian pula kesempatan kerja [C''']. Hal tersebut bisa disebabkan oleh (1) masih kurang baiknya [A + A'] dan [B], artinya kebijakan, mekanisme pelayanan di bidang investasi, dan penerapannya masih kurang baik atau kurang kompetitif; (2) [A + A'] yaitu "kebijakan dan mekanisme pelayanan di bidang investasi" relatif baik, tetapi [B] yaitu penerapan [A + A'] masih kurang baik; (3) [B] relatif baik, tetapi [A + A'] masih kurang baik atau kurang kompetitif; (4) faktor-faktor lingstra dan perangkat kebijakan dan regulasi dalam bidang-bidang terkait kurang mendukung, seperti UU tentang Tenaga Kerja kurang mendukung, dan sebagainya.

Bagaimana posisi Kepemimpinan dan SDM Aparatur [K] dalam keempat kondisi tersebut?. Pada Kondisi (1) : Semua unsur [K], baik yang berperan pada [A + A'] maupun [B], kurang baik; pada Kondisi (2) : [K] yang berperan pada [A + A'] cukup baik, tetapi [K] pada [B] masih kurang baik; pada Kondisi (3) : [K] yang berperan pada [B] relatif baik, tetapi [A + A'] kurang baik; pada Kondisi (4) : [A + A'] dan atau [B] atau pun unsur [K] pada bidang-bidang terkait tertentu kurang mendukung. Hal ini mengandung implikasi bahwa untuk mencapai kinerja pelayanan yang baik [C] diperlukan [A + A'] yang baik, serta SDM Aparatur [K] yang baik pula, utamanya pada unsur **kompetensi kepemimpinan** dari eselon terendah sampai dengan eselon tertinggi.

Saya ingin mengidentifikasi persyaratan SDM Aparatur ini dalam hubungan pemikiran organisasi dan manajemen abad 21 seperti dikemukakan beberapa ahli adalah abad yang menuntut perubahan dalam segala bidang usaha dan hasil kerja manusia termasuk di bidang kepemimpinan. Dalam bidang manajemen *Drucker* bahkan menyatakan, tantangan manajemen pada Abad 21 adalah berkaitan dengan "*knowledge worker*", yang memerlukan paradigma manajemen baru, strategi baru, pemimpin perubahan, tantangan informasi, produktivitas pegawai berbasis pengetahuan, dan kemampuan mengelola diri sendiri (*Drucker, 1999*). Seirama dengan *Drucker, Chowdhury (2000, 2003)* berpendapat bahwa manajemen pada Abad 21 akan tergantung pada 3 faktor yang menopangnya, yakni kepemimpinan, proses, dan organisasi.

Dalam hubungan kepemimpinan, *Chowdhury (dalam Mustopadidjaja AR, 2007)* mengatakan bahwa pemimpin Abad 21 adalah pemimpin yang memiliki kompetensi berupa kemampuan mengembangkan *peoplistic comm-unication, emotion and belief, multi skill*, dan juga memiliki *next mentality*. Bertalian dengan kompetensi *multi skill*, *Chowdhury* memandang bahwa "*twenty first century leaders will become more multi-skilled than their 20<sup>th</sup> century predecessors.*" Mengenai *next mentality*, yang dipandang sebagai kunci keberhasilan organisasi Abad 21, meliputi *hard working, never satisfied, idea-centric, curious, dan persistent*.

## **KEPEMIMPINAN BIROKRASI DAN PERCEPATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK**

Dalam konteks kepemimpinan birokrasi, perlu diingat pula salah satu makna dan peran kepemimpinan, seperti dikemukakann *Newstrom & Davis (1999)* di atas, bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses mengatur dan membantu orang lain agar bekerja dengan benar untuk mencapai tujuan. Dalam rangka itu fenomena antar hubungan hirarkikal, vertikal, dan horizontal keseluruhan jajaran kepemimpinan birokrasi perlu dilihat sebagai suatu *team work* yang berpengaruh terhadap seluruh kinerja pelayanan

publik. Pentingnya memandang dan membangun kepemimpinan birokrasi sebagai suatu team yang bekerja secara sinergik mewujudkan kepentingan publik, diindikasikan juga oleh Adair (1988) yang mendefinisikan kepemimpinan dalam tiga konsep "*Task, Team, and Individual*" dalam lingkaran saling terkait, sehingga merupakan satu kesatuan konsep ACL (*Action-Centered Leadership*). Ia menyatakan "... *leadership is about teamwork, creating teams. Teams tend to have leaders, leaders tend to create teams*". Adair berkeyakinan bahwa *working groups* atau *teams* akan memberikan tiga kontribusi pada pemenuhan kebutuhan bersama, berupa "*the need to accomplish a common task, the need to be maintained as a cohesive social unit or team, and the sum of the groups' individual needs*".

Landasan pemikiran untuk itu perlu dibangun bersama, yaitu: "keseluruhan jajaran kepemimpinan birokrasi memiliki komitmen untuk menyukseskan peran dan tanggung jawab masing-masing sesuai tupoksi organisasinya, mendahulukan dan mempersembahkan sesuatu yang terbaik bagi publik". Dalam hubungan ini termasuk komitmen untuk melaksanakan prinsip "*the right person in the right position*" dalam jajaran kepemimpinan aparatur pemerintahan. Dengan demikian, optimalitas kinerja pelayanan [C] tergantung pada kualitas [A + A'] dan [B], serta pada komitmen dan kompetensi dari [K]. Percepatan kinerja pelayanan [C] akan tergantung pula pada kualitas [A + A'], [B], dan [K], serta pada unsur pendukung pelayanan [S]. Unsur [S] yang sangat penting adalah *electronic administration* atau [e-Adm], yaitu otomasi pelayanan publik melalui aplikasi teknologi informatika, apalagi bila percepatan kinerja pelayanan publik menjadi sasaran utama.

Aplikasi [e-Adm] dalam sistem pelayanan publik perlu memperhatikan tingkat kemajuan sosial ekonomi masyarakat dan mengantisipasi perkembangan permintaan akan pelayanan [e-Adm] masyarakat dalam berbagai bidang. Hal tersebut bisa meliputi kepentingan publik yang luas, dari administrasi kependudukan, pelayanan pendidikan, kesehatan, sampai pada perizinan investasi, perdagangan, sertifikasi pertanahan, pelayanan perpajakan, dan lain-lain.

Untuk itu, pimpinan aparatur pemerintahan pusat dan daerah-daerah perlu mempunyai agenda dengan prioritas yang jelas. Dalam rangka itu perlu diketahui di mana anda sekarang berada, apa yang diharapkan terjadi lima sampai dengan sepuluh tahun ke depan, apa yang anda harapkan dilakukan dari tahun ke tahun oleh masyarakat dan dunia usaha selama kurun waktu tersebut, peran apa saja dan bagaimana pemerintahan harus berperan agar hal itu terjadi, apa yang harus anda lakukan agar penerus anda memiliki komitmen dan kapasitas untuk menjaga kelangsungan peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan tersebut. Sebab sebagai pimpinan aparatur anda tentu selalu ingat bahwa birokrasilah yang senantiasa akan secara teknis berperan dan bertanggungjawab untuk melangsungkan dan menjaga kelangsungan pelayanan publik tersebut dari waktu ke waktu.

## **PENUTUP**

Kepemimpinan birokrasi merupakan bagian dari kepemimpinan nasional pada umumnya, dan bagian dari kepemimpinan aparatur pemerintahan pada khususnya. Sebab itu

sekalipun secara struktural posisi dan kewenangan masing-masing pemimpin birokrasi dapat berbeda satu sama lain, namun secara keseluruhan mereka memiliki peran dan tanggung jawab yang relatif sama yaitu "memberikan kontribusi terbaik dalam menyukseskan perjuangan bangsa mewujudkan cita-cita dan tujuan bersama dalam bernegara" sesuai tupoksi dan permasalahan lingkungan strategis yang dihadapi instansi dan lingkup wilayah masing-masing.

Peran pelayanan publik dalam rangka itu sangat penting bahkan *sangat vital*, karena akan menentukan berhasil atau gagalnya perjuangan bangsa tersebut mencapai cita-cita dan tujuannya, utamanya dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Penyelenggaraan *peran pelayanan publik* secara konstitusional merupakan tugas pemerintahan negara. Sebab itu, kekurangberhasilan suatu pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat membuka peluang adanya "*impeachment*" terhadap pemimpin pemerintahan terkait. Pelayanan publik merupakan fokus dari disiplin dan sistem administrasi negara, apa dan di mana pun lokusnya; dan kualitas pelayanan tak lepas dari kebijakan publik, serta dari disiplin dan sistem administrasi negara yang mendasarinya. Sangat tepat menjadi prioritas perhatian LAN.