

EVALUASI DAN ANTISIPASI KEBIJAKAN PENANGGULANGAN KELANGKAAN BBM

Oleh : Jat jat Wirijadinata¹

the problem of poverty and energy crisis has created the withdrawal oil energy subsidies policy, and resulted the unintended policy impact, such as the deterioration of economic life of the people, the destruction of public investment climate and demoralitation. Nowadays the government has issued the bio energy alternatives policy.. The question is, how the seriousness of the government to implement this policy?. How far the professionalism of the policy actors, all are depend on most of the policy system..

A. PENDAHULUAN

Berlandaskan kepada 5 kunci sukses kabinet "SBY-KALLA" (kejelasan *visi/clear vision* kebijakan yang tepat/*right policies*, kepemimpinan yang efektif/*effective leadership*, manajemen yang cermat/*prudent management*, dan pemerintahan yang baik/*good governance*), kemudian ditindak lanjuti dengan agenda 100 hari pertama Kabinet Indonesia bersatu di bidang keamanan, keadilan dan demokratisasi serta kesejahteraan. Secara teoritis kelima kunci sukses ini sangat tepat, namun sudah dapat diprediksi sebelumnya, pasti hal ini akan sangat berat dan masih banyak hambatan bahkan ancaman yang akan dihadapi, sementara kelemahan di dalam masih banyak, sedangkan kekuatan kita masih kecil, sehingga belum mampu meraih kesempatan yang ada secara maksimal.

Merumuskan kebijakan publik yang tepat /*right policies* memang merupakan tugas yang berat dan membutuhkan tingkat profesionalitas tinggi, kearifan dan kejujuran serta penuh pengabdian serta komitmen yang tinggi terhadap kepentingan umum

B. KEBIJAKAN PENYEDIAAN DAN PEMANFAATAN BAHAN BAKAR NABATI (BIOFUEL) SEBAGAI BAHAN BAKAR LAIN

Masih segar dalam ingatan kita bahwa para pengambil keputusan telah menetapkan pencabutan subsidi BBM yang ternyata dampak negatifnya masih dirasakan hingga kini. Ketidak siapan bidang administrative dalam pelaksanaan pola subsidi untuk si miskin, ketidak percayaan kepada pemerintah akan

1. Dr. Jat jat Wirijadinata, Mag.Rer.Publ. adalah Peneliti pada bidang Litbang KMKPOA LAN Bandung

janjinya untuk pendidikan, kesehatan melalui dana kompensasi kenaikan harga BBM, menyebabkan anak sekolah bunuh diri dan si miskin ditolak berobat, mayat digendong karena tidak diberi pelayanan ambulance, ditambah dengan kelesuan ekonomi masyarakat kecil yang merupakan bagian besar masyarakat Indonesia telah banyak menyengsarakan mereka seperti para nelayan dan golongan ekonomi lemah lainnya, padahal di sisi lain anggaran negara sudah tidak mampu lagi menanggung beban defisit, disertai dengan anggapan bahwa yang paling menikmati subsidi adalah golongan ekonomi menengah ke atas, ditambah lagi dengan masalah kelangkaan BBM yang dihadapi. Kurtubi (2005, Semiloka Isu Strategis Nasional PKP2A LAN Bandung), telah mengidentifikasi bahwa ada 14 permasalahan Industri Migas Nasional yaitu :

1. Jumlah cadangan minyak yang sudah terbukti (proven reserves) hanya sekitar 4,7 milyar bbl
2. Produksi minyak nasional; terus turun. Sudah mencapai titik nadir, sekitar 1.0 juta barel perhari
3. Produksi minyak sudah tidak mampu memenuhi kuota OPEC dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam negeri
4. Investasi pencarian cadangan baru (eksplorasi) masih sangat rendah, padahal potensi sumber daya minyak "sangat besar", sekitar 80 milyar bbbs
5. Kapasitas kilang BBM: stagnan. Total kapasitas :1.050.000 b/h
6. Konsumsi BBM terus naik
7. Ketergantungan pada minyak mentah dan BBM import terus naik
8. Penyelundupan dan pengoplosan sulit di berantas
9. Subsidi BBM terus membengkak. Kalau harga minyak mentah sekitar US\$70/bbl. Subsidi bisa mencapai sekitar Rp 150 trilyun
10. Indonesia masih belum mampu keluar dari jebakan subsidi BBM. Perli pembenahan kebijakan harga BBM
11. Subsidi BBM sebagian besar dinikmati oleh yang bukan berhak
12. Konsumsi energi masih sangat tergantung pada minyak
13. Padahal sumber energi non-minyak "melimpah"

Selanjutnya ia mensinyalir bahwa diperlukan pembenahan dalam kebijakan harga BBM yang mengarah kepada keringanan beban APBN, pengembangan energi non minyak, mengurangi ketergantungan terhadap energi import secara berlebihan. Dasar pemikiran ini sejalan pula dengan strategi yang ditawarkan oleh Yugiantoro (2005, Semiloka Isu Strategis Nasional PKP2A LAN Bandung) yaitu:

1. Mengembangkan mekanisme harga keekonomian energi
2. Meningkatkan keamanan pasokan energi dengan memperhatikan aspek lingkungan
3. Menerapkan prinsip prinsip *good governance* dan transparansi
4. Mendorong investasi swasta bagi pengembangan energi
5. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan energi.

Kenyataan menunjukkan bahwa dewasa ini pengembangan energi alternatif (biofuel) telah dikeluarkan Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2006 tentang Kebijakan Energi Nasional dan Instruksi Presiden Nomor 1/2006 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Bahan Bakar Nabati (*BIOFUEL: JATROPHA CURCAS L./jarak pagar*) dan telah berkembang pula organisasi non pemerintah yang banyak melakukan sosialisasi dan upaya penanaman jarak pagar seperti misalnya: Paguyuban Pengembangan Budi Daya Jarak Nasional Kabupaten Cilacap Jawa Tengah, Koperasi Warga Mandiri bekerjasama dengan Translok ABRI di Kabupaten Garut, HKTI di Kecamatan Rajadesa Kabupaten Tasikmalaya. Sementara dukungan dari Pemerintah Daerah setempat belum ada yang berarti. Penanaman sudah dilakukan dan bulan Agustus 2006 sudah diperkirakan akan panen perdana seluas 230 ha, sementara pabrik pengolahan baru direncanakan pada tahun 2010. jadi panen dalam waktu dekat akan dibeli oleh BPPT dan ITB untuk pelbagai bahan percobaan. Teknologi sederhana pengolahan biofuel ini, telah pula dirintis pengembangannya antara lain oleh PINDAD dan ITB sehingga apabila produk tidak tertampung di pasar, penduduk masih bisa mengolah sendiri untuk konsumsi sendiri. Harga mesin pengolah kurang lebih Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000,- Sejauh ini nampaknya dari sisi produksi dan pemasaran belum nampak kemungkinan kendalanya, akan tetapi masih perlu diperhitungkan masalah pendanaan.

Saat ini pemerintah telah menyusun masterplan pengembangan biofuel yang akan menyangkut lahan, infrastruktur

dilapangan, fabrikasi, marketing, dan pendanaan. (Menteri ESDM, SINDO, Jum'at 14 Juli 2006). Untuk 6 juta ha lahan dibutuhkan Rp.200 Triliun, diharapkan dibiayai oleh para investor dan pemerintah akan berusaha mendorong pengusaha berskala besar, sehingga keberhasilan program ini masih membutuhkan sedemikian banyak dukungan yang justru selama ini masih banyak menghambat. Prof. Kinoshita (Solihin, 2004: 6), mengemukakan bahwa pelayanan terhadap para investor masih tidak memuaskan, hal ini ditandai dengan banyaknya tuntutan yang dilakukan dengan suasana permusuhan oleh tenaga kerja perusahaan: adanya citra social-politik yang relatif buruk: Peningkatan tingkat upah yang tajam tapi produktifitas tetap rendah: KKN yang hampir tidak mengenal batas pada segala lapisan dan segala bidang yang disertai dengan ketidak terbukaan hukum/system peradilan: kebingungan dalam kebijakan desentralisasi; adanya pengrusakan terus menerus infrastruktur social. (*Business-unfriendly labor disputes: relatively bad socio-political image: shrap increase of wages in the past years with labor productivity kept low: rampant KKN including non-transparent legal/judicial system: confusion related to the "decentralization" policies: Deteriorating social infrastructure*), hal hal diatas menyebabkan para pengusaha lebih memilih negara Asia lain untuk berinvestasi seperti misalnya di Cina, Thailand, Malaysia disukai karena situasi social ekonominya lebih baik, potensi pasar lebih besar di China dengan masuknya China memasuki WTO: Pemilik infrastruktur social misalnya negara Singapura, Malaysia, China,

Thailand. Wilayah industri perluasannya cepat terutama yang berhubungan dengan industri mobil yaitu di China, Thailand, dan Malaysia. Di China, India, Singapura, Vietnam memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi daerah 2002 di 134 daerah yang terdiri atas: 97 Kabupaten, dan 37 Kota, dari 26 Propinsi menunjukkan bahwa diantara 5 variabel yang mendasari keputusan ber-investasi maka hasilnya adalah sbb: peringkat I bidang kelembagaan yang mencapai 31% dimana di dalamnya termasuk aparatur dan pelayanan kepastian hukum, serta peraturan daerah dan perizinan. Peringkat II adalah social politik (26%), didalamnya yang paling besar adalah pelayanan di bidang keamanan; peringkat ke III ada pada Ekonomi Daerah (17%), untuk para investor lebih menyukai potensi ekonomi, daripada struktur ekonomi yang sudah berkembang. Peringkat IV. Tenaga Kerja (13%) juga infrastruktur memperoleh % yang sama. Bukan jumlah tenaga kerja yang banyak yang disukai melainkan produktivitasnya yang tinggi, sedangkan infrastruktur lebih di sukai keberadaannya dan lebih baik lagi bila kualitasnya juga baik. Kritik terhadap pelayanan dibidang investasi memang cukup banyak, dan tidak mungkin seluruhnya dimuat dalam tulisan ini.. Kurtubi selanjutnya secara garis besar mengemukakan bahwa relatif terdapat saling tidak percaya diantara komponen masyarakat yaitu antara Pemerintah, Dunia Usaha, DPR/DPRD dan masyarakat/Mahasiswa dalam hal kebijakan BBM yang disebabkan oleh

kemiskinan konsep, inkonsistensi, miskin komitmen, berfikir pendek, dan keinginan untuk untung sendiri. Pemecahannya diusulkan agar pemerintah jujur dalam memberikan informasi /keadaan yang sebenarnya tentang kemampuan dan keterbatasan serta permasalahan serius yang sedang dihadapi; DPR/DPRD diharapkan jujur dalam perumusan kebijakan yang dituangkan dalam undang-undang yang berfihak kepada kepentingan umum serta jujur dalam melakukan evaluasi kinerja pemerintah; Dunia Usaha diharapkan jujur dalam kalkulasi biaya, menghitung kontribusi BBM dalam biaya produksinya, berjiwa social dengan tidak menggunakan jatah BBM rakyat untuk usahanya dan kecurangan lainnya. Masyarakat dan Mahasiswa hendaknya dapat melihat permasalahan secara komprehensif, turut menjaga lingkungan dan memanfaatkannya secara hemat dan bijaksana.

Faktor-faktor yang mempengaruhi investasi dewasa ini yang sering dikeluhkan adalah antara lain juga masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, terutama dalam pelayanan publik, proses demokratisasi yang masih belum mapan yang sering menimbulkan kericuhan dan mengganggu ketenangan berusaha.

Sejumlah persoalan masih dihadapi berkaitan dengan penyelenggaraan pilkada langsung, dan masih di warnai dengan berbagai penyimpangan pada setiap tahapan pelaksanaan. Penyebab utama adalah massa pemilih dan pendukung calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah belum rasional dan elit local yang dipilih belum rasional sehingga masih saja terjadi praktek

penyimpangan pada setiap tahapan pilkada langsung. Untuk mengurangi dan mencegah praktek penyimpangan dimaksud maka perlu di dorong langkah langkah penguatan masyarakat sipil dalam berdemokrasi melalui pilkada secara langsung untuk belajar melakukan praktek demokrasi yang semakin baik dan mengupayakan harmonisasi terhadap berbagai peraturan perundang undangan yang ada, perlunya fasilitasi terselenggaranya sosialisasi intensif dan komunikatif di daerah pemilihan untuk memberi pemahaman dan pengertian mendalam bahwa pilkada langsung merupakan wadah pendidikan politik yang lebih demokratis dalam rangka memperkuat otonomi daerah, kesiapan administrasi, teknis operasional, kesiapan perangkat, logistik, distribusi logistik dan pengamanan, mengintensifkan koordinasi antara pemerintah pusat dan instansi terkait di daerah dalam memberikan dukungan pelaksanaan pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta monitoring kelancaran pelaksanaan kegiatan pada setiap tahapan pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, melaksanakan advokasai dan mendorong upaya penyelesaian sengketa, pelanggaran dan permasalahan hukum yang mungkin muncul dalam penyelenggaraan pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah menurut perundang undangan yang berlaku, sehingga dapat menciptakan stabilitas nasional, kemudian stabilitas nasional akan menciptakan iklim kondusif bagi terselenggaranya pemerintah daerah dan sejalan dengan itu pelayanan dapat terselenggara kepada masyarakat.

Lima kunci sukses diatas, yang merupakan sebuah kebijakan yang harus dijalankan oleh seluruh aparat pemerintah, dunia usaha dan masyarakat, maka menurut Edwards 111 (1980:9-11) ada 4 faktor kritis dalam pelaksanaan kebijakan yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi atau perilaku serta struktur birokrasi. ("...four critical factors or variables in implementing public policy: communication, resources, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure")

Komunikasi yang jelas, akurat dan konsisten, sumberdaya yang terlalu jauh dari ukuran yang memadai, akan berakibat kepada pelaksanaan aturan atau hukum, pelayanan prima kepada masyarakat tidak mungkin akan dapat dipenuhi; kebijakan juga tidak mungkin akan terlaksana apabila para pelaksana hanya mengetahui dan/atau ahli dalam cara melaksanakan kebijakan tersebut tanpa diiringi dengan keikhlasan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Ketiga aspek diatas juga tidak akan efektif dalam melaksanakan kebijakan bila terdapat adanya fragmentasi organisasi/ ada kejenjangan fungsi koordinasi, tidak adanya prosedur dan petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis yang jelas dan sesuai yang memungkinkan adanya penolakan terhadap perubahan, penundaan, pemborosan, atau tindakan yang tidak diinginkan.

Sandi dan telekomunikasi, humas, yang dewasa ini lebih dikembangkan dalam konsep *E-Govt.* (*Electronic-Government*) sudah tidak diragukan lagi bahwa keberadaannya sebagai salah satu penyedia pelayanan informasi dan memperlancar komunikasi merupakan factor dominan dalam proses komunikasi

di atas, oleh karena itu harus mampu menyediakan pelayanan prima dalam bidangnya. Masalah komunikasi ini paling dirasakan penting keberadaannya bagi daerah-daerah yang jauh dari pemerintah pusat, dan lebih utamanya lagi karena Negara Kesatuan Republik Indonesia ini merupakan Negara Kepulauan dan terdiri atas lebih dari 13.000 pulau, yang mungkin diantaranya dipisahkan oleh laut yang tergolong ganas, sehingga secara fisik sulit untuk dijangkau. Sebagai contoh di Kepulauan Nusa Tenggara Timur, dan Manado untuk memperoleh pelbagai produk kebijakan baru antara lain Kep Mendagri no 29/2002 bisa berjangka waktu 3 bulan setelah bisa menyesuaikan diri dengan kebijakan baru Permendagri N0.13/ 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah., maka system tersebut sudah akan dirubah lagi. Untuk menyesuaikan kembali dengan kebijakan baru, maka daerah sudah lelah dan jenuh, sehingga hal ini akan menghasilkan jiwa apatisme, dan menganggap bahwa segalanya tanpa manfaat "USELESS". Dampak yang lebih jauh lagi adalah bahwa muncul keengganan untuk melaksanakan setiap kebijakan baru yaitu disposition atau attitude atau sikap mendukung atau menolak untuk melaksanakan suatu kebijakan. Hal ini akan merupakan bahaya apabila kekecewaan ini makin lama makin menumpuk karena setiap kebijakan yang dikeluarkan tidak memperhitungkan kemungkinan atau kapasitas dan kapabilitas pelaksanaannya. Kondisi ini akan diperparah dengan formulasi kebijakan yang kurang tidak memenuhi kaidah-kaidah perumusan kebijakan yang benar (wrong policy). Hal ini telah dibuktikan dengan antara lain

perubahan tentang kebijakan tentang pemerintah daerah dari Undang-undang 22/1999 yang hanya disusun dalam kurun waktu 3 bulan menjelang kejatuhan pemerintahan Orde Baru yang dengan penuh kebanggaan mereka telah mampu menghasilkan banyak peraturan perundangan selama 3 bulan masa akhir jabatannya.. Contoh lainnya, berdasarkan hasil temuan Komite Pemantauan Otonomi Daerah, tahun 2005 maka dari 1.025 Peraturan Daerah diantaranya 714 peraturan daerah bermasalah (70%).

C. PERANAN PEMERINTAH DAN PEMERINTAH DAERAH

Bahwa kebijakan pemerintah yang dituangkan dalam Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2006 tentang Kebijakan Energi Nasional dan Instruksi Presiden Nomor 1/2006 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Bahan Bakar Nabati (*BIOFUEL: JATROPHA CURCAS L./jarak pagar*),

Peraturan Pemerintah No5/2006Ps 3 ay.2 menetapkan kebijakan utama sbb.: - penyediaan energi, pemanfaatan energi, penetapan kebijakan harga energi dan pelestarian lingkungan. Ay3. menetapkan kebijakan pendukung sbb.: - pengembangan infrastruktur; energi termasuk peningkatan akses konsumen terhadap energi; kemitraan pemerintah dan dunia usaha; pemberdayaan masyarakat; pengembangan penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan. Psl4 menetapkan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral untuk menetapkan Blueprint Pengelolaan Energi Nasional dan menetapkan sumber energi tertentu.

Instruksi Presiden no 1/2006 telah menetapkan berbagai instansi terkait

dengan uraian tugas masing-masing yaitu: Menteri Energi dan Sumber daya Mineral, Menteri Pertanian, Kehutanan, Perindustrian, Perdagangan, Perhubungan, Meneg. Riset dan Teknologi, Meneg. BUMN, Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, Meneg. Lingkungan Hidup, Gubernur dan Bupati/Walikota. Ada beberapa institusi yang memiliki fungsi yang sama yaitu melakukan sosialisasi penggunaan bahan bakar nabati, (Menteri ESDM, KEHUTANAN, Meneg Lingkungan Hidup, Gubernur, Bupati/Walikota), sehingga perlu koordinasi yang kuat dalam hal ini, apabila tidak maka dikhawatirkan bahwa akan ada permasalahan yang muncul dilapangan yang dibiarkan tanpa pemecahan karena ada keraguan tentang penanggung jawabnya, oleh karena itu mulai dari persiapan, pelaksanaan dan evaluasi serta tindak lanjut kebijakan ini perlu dilakukan secara integratif.

Sesuai dengan pasal 13 dan pasal 14, Bab III Undang-Undang 32/2004 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, maka sesuai dengan skala pemerintah masing-masing memiliki urusan wajib dibidang: perencanaan dan pengendalian pembangunan; perencanaan dan pemanfaatan dan pengawasan tata ruang; penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; penyediaan sarana dan prasarana umum; penanganan bidang kesehatan; penyelenggaraan pendidikan dan alokasi sumberdaya manusia potensial; penanggulangan masalah social; ; pelayanan bidang ketenagakerjaan; fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah; pengendalian lingkungan hidup; pelayanan pertanahan; pelayanan kependudukan dan catatan sipil;

pelayanan administrasi umum pemerintahan; pelayanan administrasi penanaman modal; penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh perauran perundangan-undangan. Urusan pemerintah propinsi lebih bersifat lintas Kabupaten/Kota, sedangkan urusan wajib Pemerintah Kabupaten/Kota merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota. Apabila dikatakan sesuai dengan kewenangan masing-masing, maka ada kejelasan sejauhmana tanggung jawab masing-masing karena bidang tugas yang wajib dilaksanakan Pemerintah Daerah dengan apa yang dilaksanakan Institusi diatas memiliki bidang yang sama akan tetapi sekali lagi perlu kejelasan derajat/proporsi yang jelas bagi masing-masing.

Peranan Pemerintah Daerah (dalam hal ini Gubernur, Bupati/Walikota) dalam pelaksanaan kebijakan Penyediaan Dan Pemanfaatan Bahan Bakar Nabati ini sesuai dengan kewenangan masing-masing adalah sbb:

1. melaksanakan kebijakan untuk meningkatkan pemanfaatan bahan bakar nabati(biofuel) sebagai bahan bakar lain di daerahnya sesuai dengan kewenangannya.
2. Melaksanakan sosialisasi pemanfaatan bahan bakar nabati sebagai bahan bakar lain di daerahnya.
3. Memfasilitasi penyediaan lahan di daerah masing-masing sesuai dengan kewenangannya terutama lahan kritis bagi budi daya bahan baku bahan bakar nabati
4. Melaporkan pelaksanaan instruksi kepada Menteri Dalam Negeri/Gubernur.

Sebenarnya dilapangan tugas Pemerintah Daerah akan jauh lebih banyak terutama dalam melaksanakan dukungan terhadap kebijakan pendukung seperti pengembangan infrastruktur energi termasuk peningkatan akses konsumen, kemitraan dengan dunia usaha, pemberdayaan masyarakat, penelitian, pengembangan, pendidikan dan pelatihan. Padahal untuk menarik investasi masih banyak dihadapi pelbagai kendala.

D. TINJAUAN ATAS KINERJA PELAYANAN

Bahwa pelaksanaan fungsi pemerintahan masyarakat yang dinamis, makin membutuhkan tenaga-tenaga professional, dalam memberikan pelayanan publik. yang prima dimana Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan. Pelayanan prima bisa ada, manakala ada standard pelayanan untuk instansi yang sudah mempunyai standard pelayanan prima adalah manakala pelayanan tsb mendekati standarnya apabila ternyata pelayanan selama ini sudah memenuhi standard pelayanan maka pelayanan prima berarti terobosan baru bagi pelayanannya yang melebihi standarnya. I Instansi yang belum berhasil menyusun standard pelayanan maka pelayanan prima berarti anggapan pelayanan terbaik sepanjang belum ada standard. Kenyataan menunjukkan bahwa belum semua instansi mampu menyusun standard pelayananya sehingga perlu usaha selanjutnya untuk menetapkan standard pelayanan masyarakat, baik masyarakat eksternal, maupun masyarakat internal. Pemerintah adalah departemen dan lembaga non

departemen. Depaartemen bisa melayani masyarakat eksternal (garis jalur) maupun masyarakat internal (garis staf). Lembaga pemerintah non departemen ada yang melayani, masyarakat eksternal dan ada yang melayani masyarakat internal pemerintah yaitu melayani instansi lain dan bukan masyarakat eksternal. Untuk tidak membingungkan maka pelanggan (customer) adalah termasuk masyarakat intern departemen atau internal pemerintah serta masyarakat eksternal. Ada beberapa variable dalam hal ini yang perlu dipertimbangkan yaitu: bahwa:

1. Pemerintah yang melayani masyarakat;
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan pada tugas pokok dan fungsi departemen atau instansi ybs;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang memadai
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. Pelayanan yang memuaskan masyarakat, apa asas dasarnya, apa standardnya.
7. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan, paling tidak yang melayani dan yang dilayani,
8. Manajemen atau pengelolaan yang bagaimana yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Konsep pelayanan prima (PP) sangat diperlukan untuk mendukung perwujudan sustainanle Competitive Advantage (SCA) melalui penciptaan *differentiator/hidden differences*. Dalam implementasi program PP ini dianggap bahwa kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh mutu pada saat

terjadinya kontak kontak antara pelanggan dan karyawan perusahaan yang melayaninya secara langsung. Saat saat tersebutlah yang menentukan pembentukan citra (*image*) secara keseluruhan dalam pikiran pelanggan. Hal itulah haampir kebanyakan literature selalu mengacu pada *moment of truth* (J. Carlzon, 1987). Sukses atau mundurnya suatu organisasi banyak ditentukan pada saat terjadinya kontak antara pelanggan dan *front liners*. Untuk mewujudkan hal ini diperlukan komitmen karyawan dari seluruh jajaran, dan harus dijiwai oleh satu visi yang sama pada arah *Customer Driven Market*.

Efektifitas pelayanan secara mendasar perlu dipilih menjadi tiga jenis kegiatan, pre-transaction, transaction dan post- transaction. Bahkan untuk pemilihan tahapan kegiatan ini. J.P. Rakowski (1982) yang menulis tentang *customer service concept* membaginya ke dalam lima fase yakni: *Pre-contact, personal contact, pre-delivery, delivery dan post delivery*. Dari tahap tahap yang disebut ini berarti bahwa kegiatan tidak berakhir sampai saat suatu prodak diterima oleh konsumen, tetapi harus dilanjutkan setelah produk tadi diterima. Dalam hal ini nampak bahwa pembinaan hubungan yang berkesinambunga antara pemberi layanan dengan pengguna layanan yang dapat saling menciptakan nilai (*value creating*). Yang oleh T. Levitt (1980) dinyatakan secara tegas bahwa : *customer service means all features, acts and information that augment the customer's ability to realize the potential value of core product of service*.

Masalah pelayanan prima yang di hadapi dalam pelaksanaan pengendalian mutu antara lain dengan menggunakan

konsep Total Quality Management (TQM), yang pernah pula dikembangkan di Indonesia dengan nama budaya kerja, adalah sbb;

Brown Hitchcock and Willard (1994) mengatakan bahwa pada tahap awal usaha TQM para eksekutif dan manager harus memahami filosofi metode dan praktek TQM. Mereka harus membuat keputusan strategic tentang bagaimana dan kapan usaha TQM dimulai. Mereka harus mencari banyak informasi, serta merencanakan dan menghitung biaya dari berbagai alternatif pelatihan.

Pada tahap ini banyak kemungkinan hambatan yang dihadapi usaha TQM. Sering kegagalan usaha TQM disebabkan karena organisasi tidak mempersiapkan pondasi yang kuat antara lain;

1. Tidak mendapat cukup komitmen dari pimpinan
2. Waktu dan kecepatan implementasi yang tidak seimbang dengan motivasi mereka yang terlibat
3. tidak ada umpan balik tentang dampak TQM terhadap hasil jangka pendek.

Sedangkan dalam tahap penjajaran (*the alignment phase*) tantangan utama adalah pengaruh dari suatu "pilot project" menjadi keseluruhan organisasi. Dalam situasi seperti ini usaha TQM seolah olah membentur dinding karena perubahan ke arah yang sangat berbeda dari pada system dan praktek lama yang biasa dilakukan. Sering dalam fase ini dibentuk komite dan team TQM di samping struktur organisasi yang sudah ada, masih berlakunya sistim pengukuran, dan renumerasi yang sudah tidak sesuai dengan filosofi TQM. Begitu juga system dan

praktek yang berhubungan dengan sumber daya manusia, pemasok dan konsumen perlu ditinjau dan disesuaikan dengan konsep TQM.

Tahap terakhir adalah tahap integrasi dimana organisasi harus mengadakan restrukturisasi dan merubah system nilai yang lama sehingga tahap ini dikatakan sebagai langkah yang paling berat karena tantangannya dalam usaha TQM. Sering tahap integrasi ini gagal karena-*empowerment* tidak terlaksana dengan sempurna

4. Kurangnya integritas dan konsisten pimpinan
5. Tidak sesuainya struktur organisasi dengan desain pekerjaan.

Kebutuhan akan pelayanan prima ini lebih didorong oleh keharusan memenangkan kompetisi dalam ekonomi bebas di era globalisasi dewasa ini. Pada tingkat kompetisi yang akan semakin terbuka, ada beberapa dorongan yang mencuat yaitu seperti:

1. Dorongan untuk mengurangi biaya (*cost reduction drive*)
2. Dorongan untuk memenangkan segmen pasar yang tersedia (*market drive*)

Hambatan yang dihadapi disebabkan karena organisasi tidak mempersiapkan pondasi yang kuat antara lain; 1.tidak mendapat cukup komitmen dari pimpinan, 2. waktu dan kecepatan implementasi yang tidak seimbang dengan motivasi mereka yang terlibat.

Ada empat hal yang diduga sebagai penyebab mengapa pelayanan publik yang baik itu sulit untuk direalisasikan. Yang pertama, social budaya, Kesadaran konsumen yang terlambat, Peraturan pemerintah yang berat sebelah dan

ketidaksiapan aparat pemerintah sebagai penyedia jasa umum menghadapi tuntutan masyarakat.

Berpijak pada filosofi bahwa pelayanan yang baik adalah yang berorientasi pada pelanggan (*stakeholder*), maka hasil penelitian menunjukkan antara lain bahwa Program Pelayanan Terpadu Satu Atap ini banyak digunakan oleh pemda di Indonesia. Pada umumnya pelaksanaannya belum maksimal dan belum mewujudkan benar benar menjadi pelayanan yang prima. Artinya masih ada pelayanan administrative lain yang dilakukan oleh unit lain diluar UPT ini, sehingga UPT tersebut belum meliputi seluruh pelayanan administrative yang seharusnya diberikan oleh suatu pemerintah daerah. Oleh sebab itu kelemahan kelemahan yang ada dapat dikurangi dengan adanya inisiatif dari berbagai jenis layanan yang saling terkait untuk diwujudkan menjadi one gate service.

Mngingat bahwa ada 2 unsur yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan dalam menyelenggarakan pelayanan secara umum yaitu, dari unsure pemberi layanan maka pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan guna memenuhi keebutuhan peengguna pelayanan atau peenerima layanan sedangkan dari sisi penerima layanan, maka pelayanan adalah rasa puas atau tidak puas sebagai akibat dari aktivitas yang dilakukan oleh pemberi layanan. Bahwa pelayanan karena menyaangkut kapabilitas organisasi dalam melayani masyarakat yang kompleks perlu dikelola dengan baik melalui manajemen peelayanan yang efektif dan efisien.

Organisasi pemberi layanan pada saat melakukan aktivitasnya memiliki 2 kelompok fungsi yang menunjang satu sama lain yaitu apa yang disebut dengan fungsi pelayanan yang ada digaris beelakang atau(1) *back stage services/back office* dan(2) pelayanan yang ada pada garis depan atau *front stage /front office*. *Back office*, berfungsi untuk mempersiapkan suatu layanan agar dapat tersedia dengan informasi yang lengkap dan baik, sedangkan *front office*, berfungsi untuk memberikan layanan langsung kepada penerima layanan, kenyataan menunjukkan bahwa umumnya pelayanan front office sudah mengalami kemajuan namun pelayanan pada back office masih banyak mengalami kelemahan.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat berupa pelayanan fisik non fisik dan administrative, yang dilakukan baik langsung maupun tidak langsung. Selain konsep *service quality (servqual)* diatas(Cristopher lovelock, Zeithmal, Parasuraman dan Berry) setiap masyarakat untuk memutuskan konsumsi barang/jasa dipengaruhi oleh berbagai factor persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, oleh informasi yang diperolehnya dari mulut, kebutuhan-kebutuhan masyarakat itu sendiri, dan pengalaman masa lalu, komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya. Indikator kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain: *tangible*, yaitu kualitas pelayanan sarana fisik(perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi). *Reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Responsiveness, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap terhadap keinginan konsumen. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Dalam konsepsi *servqual* dapat pula digunakan untuk mengukur kedua dimensi sekaligus, yaitu dari dimensi konsumen (consumer) dan dimensi provider. Pada kedua dimensi tersebut dapat terjadi kesenjangan atau gap antara harapan harapan dan kenyataan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen, dengan persepsi manajemen (hingga front-line service) terhadap harapan harapan konsumen. Terdapat lima kesenjangan (Zeithmal, Parasuraman dan Berry) yang terjadi dalam service quality yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor kunci penyebab ①) organisasi kurang ber-orientasi pada riset masyarakat, tidak mengetahui keinginan dan keluhan konsumen, sebagai bahan keputusan ②) kurang komunikasi ke atas, sebagai arus informasi penghubung pelayanan dari front line service dengan kemauan di tingkat atas (miscommunication): (3) birokratis, sehingga menjauhkan jarak pengambilan keputusan dari atas ke bawah atau sebaliknya.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen atas spesifikasi kualitas pelayanan. Faktor kunci penyebab

adalah;(1) kurangnya komitmen;(2) tidak adanya standarisasi tugas.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan delivery service di tingkat bawah. Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada delivery service di tingkat front line service (ujung tombak pelayanan). Faktor faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain adalah;(a) role ambiguity, atau kecenderungan yang menimpa front line service terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi dari tugas mereka; (b) *role conflict*, kecenderungan untuk mana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan. (c) tidak ada kesesuaian antara skill pegawai dengan bidang tugasnya.

Phenomena pembaharuan dan penyempurnaan birokrasi bukan menjadi monopoli negara industri baru ataupun negara negara berkembang lainnya, karena ternyata dinegara negara yang sudah majupun mulai merasakan kurang pasnya peran birokrasi mereka, sehingga berupaya untuk mencari identitas baru bagi peran birokrasinya. Hal ini dapat di simak dari berbagai program pemerintah negara negara maju yang secara serius memperhatikan penyempurnaan birokrasinya. Di Canada sejak beberapa tahun terakhir ini telah dilontarkan program penyempurnaan birokrasi yang diberi nama ps 2000(Public Service Two Thousands). Mereka berupaya untuk

lebih memberikan desentralisasi pelayanan kepada negara negara bagian-nya serta menyederhanakan proses administrasi di berbagai sector.

Di Amerika Serikat, baru baru ini juga telah mengurangi jumlah pegawai negeri di tingkat federal, bahkan di pemerintahannya mulai tertarik dengan pendapat David Osborne dan Ted Gaebler dalam tulisannya "*Reinventing Government*" yang memfokuskan pada penataan kembali peran birokrasi agar dapat merangsang pertumbuhan sector swasta dan masyarakat luas.

Hal ini terbukti dalam laporan Wakil Presiden, yang dikenal dengan laporan Al Gore, banyak menyoroti masalah birokrasi untuk dapat ditingkatkan efisiensi dan efektifitas serta produktivitasnya.

Bill Clinton dan Al Gore pernah mengatakan; "We can no longer to pay more for- and get less from- our government. The answer for every problem canot always be another problem or more money. It is time to radically change the way the government operates to shift from top down bureaucracy to entrepreneurial government that empowers citizens to cange our country from the bottom up. Wemust reward the people and ideas that work and get rid to thase that don't.

Dalam pada itu seorang pakar administrasi Michael Barzelay juga mengemukakan peentingnya pandangan baru dalam pelaksanaan tugas tugas peemerintahan, dengan mengetengahkan kebutuhan birokrasi akaninovasi yang bersifat strategis.

Di Inggris walaupun secara sistematis belum diterangkan dalam tulisan tulisan para pakar, namun secara drastic pada era Perdana menteri Thacher, telah diperkenalkan suatu system administrasi baru yang mirip dengan pola swadana kita.

Berbagai unit kerja di lingkungan pemerintahannya dapat saling "membeli" jasa dengan sesama unit kerja lainnya, dengan dibebankan pada anggaran belanja unit pembeli tersebut. Sedangkan unit "penjual" jasa dapat menggunakan langsung pendapatannya untuk meningkatkan kualitas jasa yang dijualnya. Sebagai contoh misalnya rumaah sakit, lembaga pelatihan, laboratorium, universitas dan lain lain dapat memanfaatkan langsung pendapatannya taanpa harus disetor kekas negaranya.

Di Prancis dan Jerman juga melancarkan program program desentralisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat konotasi desentralisasi di negara tersebut bahkan tidak lagi pemberian wewenang dari pemerintah daerah, tetapi justru pemberian kewenangan kepada masyarakat melalui perkumpulan profesi mereka atau koperasi. Misalnya dalam hal tata kota, kewenangan perencanaannya telah dapat diberikan keepada asosiasi perencanaan kota (organisasi masyarakat dibidang perencanaan kota). Pelayanan air bersih dan pengolahan sampah dan limbah ditangani oleh koperasi.

Kecenderungan akan perubahan perubahan peran birokrasi telah

memberikan nuansa baru. Demikian pula dengan birokrasi kita sendiri sudah mulai dirasakan adanya dinamika ke arah modernisasi sebagaimana terjadi di mancanegara.

Paradigma baru yang memandang birokrasi sebagai organisasi pemerintahan tidak lagi semata mata hanya melakukan tugas tugas pemenuhan akan barang publik (public goods) tetapi juga melakukan dorongan dan motivator bagi bertumbuh kembangnya peranserta masyarakat .

Apabila kita amati, phenomena ini tidak terlepas dari ciri yang meeletak pada birokrasi dengan model Max Weber yang sejak awal pembentukan organisasi pemerintahan, maka tugas utamanya adalah berkaitan dengan masalah penugasan (mission). Sehingga dapat dibedakan dengan tugas tugas organisasi masyarakat. Perubahan cirri birokrasi tradisional ke arah birokrasi moderen menjadi suatu kenyataan yang bersifat imperatif. Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai bidang kegiatan yang semakin membutuhkan tenaga-tenaga professional. Seiring dengan berbagai kemajuan yang diraih oleh masyarakat, kebutuhan akan pelayanan juga semakin kompleks serta menuntut adanya kualitas pelayanan yang semakin baik.

Bahwa kualitas pelayanan merupakan bahan kajian yang sangat kompleks, seperti nampak pada upaya upaya untuk merumuskannya antara lain dengan cara menetapkan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut parasuraman dk, lahirnya konsep

kesenjangan kualitas instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan disebut *servqual* berdasarkan konsep kesenjangan kualitas tersebut. Diskusi tentang pengukuran kualitas, juga didalamnya termasuk konsep *Benchmarking* yang merupakan proses membandingkan pelaksanaan pelayanan dengan sistem tersebut yang dilakukan organisasi lain yang telah memiliki reputasi terbaik. Bagaimanapun, kualitas bermula dari sistem penyerahan/*delivery*, dimana konsepnya dipinjam dari sistem manufaktur, seperti misalnya metode Taguchi, poka-yoke, dan pelaksanaan fungsi kualitas kesemuanya digunakan dalam perancangan sistem *delivery* pelayanan.

Sebagai tambahan, aplikasi kontrol proses yang bersifat statistis digunakan juga terhadap pelayanan yang digambarkan dalam bentuk diagram arus kontrol kualitas, serta model Deming dan Crosby dan Malcolm Baldrige, ISO, GRAEME HODGE < the Balanced Scorecard dsb, yang kesemuanya nanti harus dirumuskan dalam berbagai standard jenis pelayanan baik dalam bentuk standard biaya, waktu, keamanan, kesederhanaan, keadilan dsb. Dalam TQC misalnya kualitas terdiri atas dimensi QCDSM (quality, cost, delivery, safety dan moral & morale).

Asesmen terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat proses *delivery* pelayanan, dimana biasanya dilakukan pada saat adanya transaksi dengan pelanggan dan kontak person. Sebaiknya aplikasinya dinegara kita, selama ini

dikalangan pemerintah digunakan ukuran ukuran seperti diatur dalam SK MENPAN nomor 5/1984, tentang pedoman penyederhanaan pengendalian perizinan bidang usaha inpres no1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, Surat Edaran Meonko wasbangpan no 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat, perbaikan Kep Men Pan no 81/1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum melalui Kep Men Pan no 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Yang rata rata minimal memuat tentang landasan hukum, tujuan, proses, persyaratan teknis dan administrative, tata cara penilaian, rincian biaya, tatacara pembayaran, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban kedua pihak, penunjukan pejabat penerima keluhan dalam bidang usaha, juga diatur dalam inpresno 5/1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha. Sebagai pedoman penilaian dapat pula digunakan dimensi pelayanan seperti di kemukakan parasuraman, zeithaml dan Berry sbb: reliabilitas, responsiveness, assurances, empathy, dan tangibles.

Dari sisi politis maka para wakil rakyat merumuskan kebutuhan pelayanan masyarakat sedangkan dari sisi legalitas, dapat ditetapkan criteria atau standard pelayanan sesuai dengan hukum yang berlaku dan nanti meenjadi landasan jaminan kinerja pelayanan pemerintah. Dari

sisi prosedural, maka ditetapkan aktivitas yang harus dilaksanakan pemerintah dalam melaksanakan fungsi pelayanannya sesuai dengan standard yang dditetapkan.

Dari sisi responsive manajerial, maka keputusan dibuat oleh pemerintah pusat. Atau pemerintah yang berwenang dan lebih terbuka untuk mendapat perbaikan, serta memungkinkan akses memungkinkan akses yang lebih luas kedalam proses kerja pemerintah, memungkinkan untuk lebih banyak masyarakat turut serta didalam perumusan kebijakan dan pelaksanaannya. Berdasarkan pendekatan manajemen, maka evaluasi harus diarahkan kepada asesmen dalam tingkat pencapaian sasaran mengukur keberhasilan dan kegagalan atau hambatan yang dialami. Dari segi manajerial ditetapkan hal hal yang lebih nyata melalui;

1. Perumusan Sasaran
2. Memeriksa berbagai alternatif cara pencapaian sasaran
3. Pelaksanaan alternatif
4. Evaluasi sehingga daripadanya dihasilkan hal-hal sebagai berikut;
 - a. Sasaran sasaran yang spesifik
 - b. System pelaporan
 - c. Interpretasi dan evaluasi yang biasanya diukur dengan 3E, yaitu efisiensi (perbandingan antara input dengan output berbagai jenis pelayanan), ekonomi (sumber sekecil kecilnya untuk mencapai jenis pelayanan tertentu), efekti-vitas (yaitu peengukuran pencapaian

sasaran antara dampak yang diinginkan dengan dampak yang aktivitas yang nyata) dimana ketiganya merupakan konsep komponen terhadap Value For Money.

Pada umumnya kesenjangan akan terjadi apabila tujuan pribadi pelaksana berbeda dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan;demikiaan juga bias terjadi bila criteria yang ditetapkan tidak jelas dan tidak ada petunjuk lainnya.

Adapun kelemahan yang biasanya ditemukan dikalangan pemerintah adalah; Kesulitan dalam memandang asset dari sudut pandang finansial, kuisisi, manajemen output dari asset tersebut, system peenyusutan/ penghapusan dalam rangka memperhitungkan kebutuhan investasi masyarakat. Aaset yang ada sering dianggap sebagai barang gratisan, sesuatu yang ada yang hanya digunakan begitu saja, tanpa pemikiran khusus terhadap pemanfaatan nilainya serta pengelolaannya. Tanpa memperhatikan nilai gedung dan tanah yang dimiliki, tidak ada strategi yang jelas dengan pemeliharaan sehingga nilainya menurun drastic, taanah taanah lapang dibiarkan kosong, bangunan bangunan dibiarkan kosong. Kegagalan dalam mengaplikasikan pandangan komersial dalam berbagai kontrak dengan sector swasta dalam jangka waktu demikian laama tanpa memperhitungkan cost dan benefitnya. Banyak spesifikasi kontrol dengan menggunakan bahasa dan istilah yang mudah ditafsirkan dengansegala arti, sehingga menimbulkan ketidakjelasan dan memungkinkan swasta memanfaatkannya dengan mudah dan merugikan masyarakat. Dalam manajemen proyek banyak masalah

ditemui bahwa program dilaksanakan sebelum dilakukan pemikiran cermat dilakukan, penggantian staff yang diperlukan sulit dilakukan, ada perubahan proyek selama diteengah perjalanan pelaksanaannya sehingga menelan biaya besar dan banyak waktu terbuang, biaya konsultan yang tinggi, monitoring tidak akurat, pelatihan staf proyek yang kurang memenuhi sasaran, menyebabkan proyek penuh penyimpangan, oleh karena itu pengukuran kinerja tidak boleh ada diluar penilaian perilaku administrasi. Penilaian kinerja harus merupakan alat untuk memotivasi dan mendorong mereka yang selama ini memanfaatkan potensinya.

Pemerintah sering melakukan kebohongan dalam kompleksitas operasi pemerintahan, paling tidak dalam 3 dimensi yaitu;

1. Kebohongan INTELEKTUAL yaitu untuk memahami apa sesungguhnya yang diperlukan dan bagaimana cara mencapainya
2. Kebohongan SOSIAL, dalam arti meenjami terpenuhinya jaringan yang komitmen yang kompleks, disiplin, dan kesepakatan untuk melaksanakan tugas yang harus dilaksanakan.
3. Kebohongan ADMINISTRATIVE, dalam arti bagaimana membawa organisasi atau institusi yang disediakan kedalam kebersamaan yang satu sama lain saling memiliki ketergantungan satu sama lain. (Moran, 1986, dalam politt dan Harrison, 1992;42)

Berdasarkan pendapat diatas, maka penilaian kinerja pelayanan publik perlu dilakukan antara lain misalnya penilaian terhadap :

1. Akuntabilitas meliputi: Akuntabilitas pertanggung jawaban keuangan kepada parlemen dan kepada departemen pemerintah, kontrol external dan monitoring, kontrol interes
2. Tingkat efektivitas meliputi :ketepatan landasan kebutuhan pengukuran kinerja, tingkatan koordinasi, tingkat keberhasilan pencapaian sasaran
3. Kualitas perencanaan keuangan, meliputi kejelasan Sasaran, kebijakan, dan ketepatan target
4. Pelaksanaan Prioritas
5. Akurasi informasi keuuangan
6. Kekuatan manajemen keuangan misalnya meliputi kemampuan memiliki pandangan komersial, kehematan dari penundaan, dan dari kegagalan ekonomis, minimalisasi kelemahan prosedur kontrak, system insentif dan lemahnya kontrol dan manajemen, Manpower, Aset, Proyek, Sumber-sumber, Akuntansi

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa masalah yang berkaitan dengan evaluasi pekerjaan pemerintah meliputi; hubungan antara input-output-impact; hubungan antara biaya manfaat, antar a insiders dan outsiders

Bahwa dalam penilaian penting merumuskan indicator kinerja yaitu ukuran kuantitatif dari sasaran-sasaran manajemen atau rencana secara spesifik. Indikator bisa terdiri tas: indicator input (dengan apa kita bekerja); indicator proses (bagaimana kita bekerja); indicator output (apa yang terjadi pada akhir proses)

Dari uraian di atas, maaka nampak sekali bahwa pelayanan prima sangat berperan dalam mengukur kinerja pemerintah daerah, oleh karena

pemerintah daerah merupakan garis depan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tugas utamanya, oleh karena itu perlu kiranya dilakukan hal-hal sbb;

1. Nilai-nilai yang dianut para politisi harus berorientasi kepada pelayanan masyarakat, oleh karena nilai-nilai inilah yang akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan pemerintah demokratis.
2. Perlunya dikurangi kesenjangan baik dalam konsensus mengenai ketepatan interpretasi tujuan umum dan prioritas pelayanan.
3. Untuk mengurangi kompleksitas jaringan organisasional dimana para administrator harus bekerja didalam organisasi masing-masing, maka ada upaya intensif dalam keterpaduan pelayanan.
4. Walaupun organisasi publik ini tidak terlalu perlu melakukan kompetisi, oleh karena sudah diimbangi secara mencolok oleh adanya persaingan pasar, namun demikian persaingan ini tetap perlu untuk mengimbangi persaingan global.
5. Mengingat pelayanan prima dapat diukur dengan adanya standard maka perlu indikator keberhasilan yang jelas dan ukurannya sebagai dasar penetapan standard pelayanan, demikian pula dalam bidang sains dan telekomunikasi, misalnya penggunaan indikator tingkat persiapan, jaminan kerahasiaan, kelengkapan isi pesan, ketepatan penafsiran, waktu penyampaian, jaminan ketepatan penyampaian, pemeliharaan purna pengiriman, tingkat teknologi yang digunakan dan tingkat kelengkapan sarana

lainnya, tingkat disposisi implementasi kebijakan para sumber daya manusia pelaksana; setelah ditetapkan indikatornya, mungkin masih perlu dilakukan pembobotan dari masing-masing indikator sesuai dengan tingkat urgensinya.

Perlu diwaspadai bahwa klien pemerintah dalam program penyediaan bahan bakar pengganti minyak yang paling lemah adalah para petani penanam tumbuhan jarak yang perlu dilayani dan dilindungi dari rongrongan tengkulak, rongrongan pada angkutan, harga pasar dan produksi dan permodalan.

E. KESIMPULAN

Sebagai evaluasi terhadap kebijakan pencabutan subsidi BBM, kenaikan harga BBM dan pemberian Bantuan Langsung Tunai dalam kondisi ekonomi melemah dan terjadi defisit anggaran, ternyata lebih banyak memberikan dampak yang tidak diharapkan dan menambah ketidakpercayaan pada janji pemerintah untuk memberikan jaminan pendidikan dan kesehatan bagi masyarakat golongan ekonomi lemah, serta meningkatnya kemiskinan yang mendorong mereka ke arah keputusan.

Kelemahan sistem birokrasi, pelayanan informasi, pelayanan administratif serta proses politik yang tidak sehat, dihadapkan kepada belum memadainya kualitas pelayanan publik, yang mengakibatkan kekhawatiran akan menambah hambatan terhadap minat dan realisasi investasi.

Untuk mengurangi masalah kemiskinan, maka telah dipilih salah satu penanggulangan kelangkaan BBM dengan menggunakan biofuel, untuk ini

perlu diantisipasi bahwa pelaksanaan kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh aspek komunikasi, sikap para pelaksana kebijakan, sarana dan prasarana serta struktur birokrasi, sementara kualitas pelayanan yang memadai masih perlu diupayakan terutama dalam melindungi petani sebagai produsen bahan baku, pemasaran dan permodalan serta pengolahan dan pemanfaatan hasil produksinya.

DAFTAR BACAAN

A. BUKU-BUKU

1. Barzelay, Michael, (1992), *Breaking through Bureaucracy*. University of California Press. Los Angeles. Berkeley, Oxford
2. Cook, Janice. Gore , A& Staniforth, Derek & Stewart, Jack() *The learning Organization in the public Services*. Gower, London
3. Edwards III, George, C (1980). *Implementing public policy*. Congressional quarterly press. Washington DC.
4. Gore, Al,(1995) *Common sense government, Works Better and Costs Less*. Random House. New York.
5. Hughes,Owen,E (1994). *Public Managemen & Administration ,An introduction*. The mc Millan Pres Ltd.
6. Pollit, Cristopher, Harrison, Stephen (1992). *Handbook of public services Management*. Blackwell publishers. Oxford
7. Lovelock, Christopher, H. (Ed). (1992). *Managing Services. Marketing, Operations, and Human Resources*. Prentice Hall A Simon and Schuster Company.USA.
8. Moore, Mark, H, (1995) *Creating public Value*. Strategic Management in government. Harvard University Pres. London.

9. Sheridan, Thomas& Kendall,Nigel (1992)(terj;Bangun). *Corpporate Governance*. Pengendalian Perusahaan .PT. Elex Media Komputido Jakarta.
10. Lovelock, Christopher, H. (Ed). (1992). *Managing Services. Marketing, Operations, and Human Resources*. Prentice Hall A Simon and Schuster Company.USA.

B. DOKUMEN/PERATURAN

1. Undang-undang No 32/2004 Tentang Pemerintahan Daerah
2. SK MENPAN nomor 5/1984, tentang pedoman penyeder-hanaan pengendalian perizinan bidang usaha
3. Inpres no 1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat,
4. Surat edaran Mendagri No 503/125/PUOD. Program Pelayanan Terpadu
5. Surat Edaran Menko wasbang-pan no 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat
6. Kep Men Pan no 91/1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum
7. Peraturan Presiden no 5 /2006 Tentang Kebijakan Energi Nasional
8. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Bahan Bakar Nabati (Biofuel) Sebagai Bahan Bakar Lain
9. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Bandung (PKP2A LAN Bandung) "Himpunan hasil Semiloka Isu Strategis Nasional , 2005.