

Abstrak

Kunci kesuksesan pelaksanaan pelayanan publik salah satunya dinilai dari tingginya tingkat partisipasi masyarakat didalamnya. Sejak pasca reformasi, pelayanan publik terus ditingkatkan agar menjadi pelayanan yang partisipatif. Namun, apakah masyarakat telah dilibatkan secara substantif? Apakah pemerintah telah mampu merespon dan melakukan artikulasi terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat dan kemudian mengolahnya menjadi prioritas kebutuhan dan memformulasikannya menjadi sebuah kebijakan? Dengan mengambil contoh praktik layanan LAPOR!, yang merupakan sebuah layanan pengaduan, peneliti berusaha menganalisa sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam layanan tersebut dengan menggunakan Teori Tangga Partisipasi Publik milik Sherry Arnstein. Terdapatnya sistem aduan masyarakat menunjukkan bahwa adanya upaya pemerintah dalam menggalang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Layanan aduan berusaha menghadirkan demokrasi substansial dalam upaya mendorong partisipasi masyarakat dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Partisipasi publik yang tinggi mencirikan citizen yang powerful. Dengan birokrasi yang baik, kekuasaan tersebut didistribusikan kembali kepada masyarakat melalui negosiasi-negosiasi yang dilakukan antara warga negara dan para penguasa. Namun, di sisi lain ada beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa partisipasi publik berjalan cenderung semu dalam pola-pola layanan yang disediakan oleh negara karena pelibatan masyarakat terkadang hanya sekedar bersifat menggugurkan kewajiban saja. Sebab, banyak fenomena dimana masyarakat telah dilibatkan dalam proses pembentukan kebijakan dan pengambilan keputusan tetapi hasil yang dibangun jauh dari harapan masyarakat. Hakikinya, pelayanan publik tidak bersifat statis tetapi dinamis dan selalu terbuka untuk diagendakan kembali sebagai persoalan publik agar mendapatkan perbaikan-perbaikan substansial ataupun prosedural berdasarkan hasil pengawasan dan aspirasi dari berbagai aktor dalam masyarakat. Masih banyak upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas layanan demi terciptanya kepercayaan dan legitimasi penuh masyarakat terhadap pemerintah.

Kata kunci: pelayanan publik; partisipasi; birokrasi; demokrasi.

Abstract

One of the keys to successful implementation of public services is the high level of community participation in them. Since post-reformation, public services have continued to be improved to become participatory services. However, has the public been involved substantively? Has the government been able to respond and articulate the aspirations and needs of the community and then process them into priority needs and formulate them into a policy? By taking the practice of the LAPOR! service as an example, which is a complaint service, the researcher tries to analyze the extent to which the public is involved in the service using Sherry Arnstein's Ladder Theory of Public Participation. The existence of a public complaints system shows that the government is making efforts to mobilize public participation in the implementation of public services. The

complaint service seeks to provide substantial democracy in an effort to encourage community participation in improving the quality of public services. High public participation characterizes a powerful citizen. With good bureaucracy, power is redistributed to the community through negotiations between citizens and the authorities. However, on the other hand, there are several conditions that show that public participation tends to be superficial in the patterns of services provided by the state because community involvement sometimes only serves to fulfill obligations. This is because there are many phenomena where the public has been involved in the process of policy formation and decision making but the results produced are far from society's expectations. In essence, public services are not static but dynamic and are always open to being re-scheduled as a public issue in order to obtain substantial or procedural improvements based on the results of supervision and aspirations from various actors in society. There are still many efforts that must be made by the government in order to improve the quality of services in order to create full public trust and legitimacy in the government.

Keywords: public service; participation; bureaucracy; democracy.