

MODUL PRAKTIKUM PELAYANAN SEKTOR PEMERINTAHAN

Drs. Atik Septi Winarsih, M.Si



Sanksi pelanggaran Pasal 72:

Undang-undang No 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

MODUL PRAKTIKUM PELAYANAN SEKTOR PEMERINTAHAN

Penulis:

Drs. Atik Septi Winarsih, M.Si

ISBN:

978-623-6992-54-8

Editor:

Sakir, S.IP., M.IP.

Bhakti Gusti Walinegoro, S.IP.

Lita Margiani, S.Ak.

Penyelaras Aksara:

Tim The Journal Publishing

Pemeriksa Aksara:

Tim The Journal Publishing

Desain Sampul:

Tim The Journal Publishing

Tata Letak:

Tim The Journal Publishing

MODUL PRAKTIKUM PELAYANAN SEKTOR PEMERINTAHAN

Penerbit:

CV. The Journal Publishing

vi+41 Hlm; 14,5 x 21 cm.

Cetakan I, September 2021

Alamat Penerbit:

Lemahdadi, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul Regency, Special Region of Yogyakarta 55184

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

Dilarang Memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan menyebut nama Allah SWT, kami mengucapkan rasa syukur atas kelancaran peluncuran buku Modul Praktikum Mata Kuliah Pelayanan Sektor Pemerintahan yang merupakan bagian dari proses pembelajaran secara praktikum pada mata kuliah tersebut bagi mahasiswa program studi ilmu pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pelayanan Sektor Pemerintahan merupakan bagian yang penting untuk dipahami dan di kaji pada bidang pemerintahan karena itu adalah implementasi undang-undang dan penyediaan layanan dan produk yang sebenarnya yang merupakan tata kelola. Oleh karena itu, program-program pemerintah harus berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup bagi semua. Ini berarti bahwa hasil administrasi publik ditujukan untuk pemberian layanan dan peningkatan kesejahteraan umum rakyat

Dengan hadinya buku ini diharapkan menjadi khazanah baru dunia literasi bagi mahasiswa khususnya ilmu pemerintahan. Semoga perkembangan ilmu pemerintahan terus tumbuh berkembang melahirkan insan-insan intelektual yang bertanggung jawab dan berdidikasi tinggi pada profesinya.

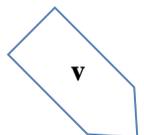
Dosen Pengampu

Drs. Atik Septi Winarsih, M.Si

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	iv
Pengantar	1
Modul Praktikum Mata Kuliah	3
1. Pendahuluan	3
2. Tujuan Pembelajaran Umum (TPU)	6
3. Tujuan Pembelajaran Khusus (TPK)	6
4. Metode Praktikum	7
5. Petunjuk Penggunaan Modul	7
Modul I Materi Praktikum 1	8
1. Pendahuluan	8
2. Tujuan dan Target Praktikum	9
3. Capaian Pembelajaran	10
4. Sub Capaian Pembelajaran	11
5. Pokok-pokok Materi & Uraian Materi/Pengantar Diskusi	12
6. Kegiatan Pratikum	24
7. Contoh Soal Praktikum beserta Jawaban	24
Modul II Materi Praktikum 2	26
1. Pendahuluan	26
2. Tujuan dan Target Praktikum	27
3. Capaian Pembelajaran	28
4. Sub Capaian Pembelajaran	29
5. Pokok-Pokok Materi & Uraian Materi/Pengantar Diskusi	30
6. Kegiatan Praktikum	33
7. Contoh Soal Praktikum beserta Jawaban	33
Kesimpulan	36
Lembar Evaluasi	37
Daftar Pustaka	38

MODUL PRAKTIKUM PELAYANAN SEKTOR PEMERINTAHAN



PENGANTAR

Perspektif Graeco-Kristen tentang peran negara pada dasarnya berpendapat bahwa tujuan akhir negara adalah untuk memajukan kebaikan bersama. Peran ini mencakup perlindungan yang ditawarkan oleh badan pengelola yang diterima, karena sebagai imbalan untuk diatur dan dilindungi, warga negara mengharapkan badan pengelola untuk memelihara komunitas yang tertib dan melindungi kepentingan mereka. Lembaga pemerintahan dengan demikian memberikan layanan karena warga tidak dapat memenuhi semua kebutuhan mereka sendiri dan kegiatan administrasi publik adalah konsekuensi logis dari praktik pemberian layanan sejak awal. Pemerintah dan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan merupakan hasil dari dinamika politik. Pemerintahan adalah pemeliharaan hukum dan ketertiban, pertahanan masyarakat terhadap musuh eksternal dan kemajuan apa yang dianggap sebagai kesejahteraan kelompok, komunitas, masyarakat atau negara itu sendiri. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk membuat undang-undang, memastikan bahwa ada lembaga untuk menerapkan undang-undangnya, dan menyediakan layanan dan produk yang ditentukan undang-undang ini. Ini adalah implementasi undang-undang dan penyediaan layanan dan produk aktual yang merupakan tata kelola. Oleh

karena itu, program-program pemerintah harus berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup bagi semua. Ini menyiratkan bahwa hasil administrasi publik ditujukan pada pemberian layanan dan peningkatan kesejahteraan umum rakyat.

Modul ini juga membangun basis pengetahuan dalam tata kelola dan pada akhirnya akan diterapkan oleh siswa di bagian akhir kursus. Ini juga mempersiapkan dan mengembangkan siswa untuk berhasil sebagai pemimpin, manajer, analis dan administrator dalam menghadapi perubahan dan tantangan tata kelola di sektor publik dan nirlaba. Oleh karena itu modul ini mencoba membahas konsep tata kelola menurut penulis dan institusi yang berbeda; aktor kunci dalam pemerintahan serta karakteristik pemerintahan yang baik. Model implementasi tata kelola juga dieksplorasi sebagai alternatif teoretis yang menawarkan potensi untuk mensintesis model yang berbeda dan membawa jaringan ke dalam paradigma tata kelola.

MODUL PRAKTIKUM

MATA KULIAH

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek dari konsep administrasi yang lebih umum. Pelayanan publik menampung implementasi kebijakan pemerintah dan disiplin akademis yang mempelajari implementasi ini dan yang mempersiapkan pegawai negeri sipil untuk pekerjaan ini. Beberapa dari berbagai definisi yang telah ditawarkan untuk tema ini: pengelolaan program publik; dan studi pengambilan keputusan pemerintah, analisis kebijakan itu sendiri, berbagai masukan yang dihasilkannya, dan masukan yang diperlukan untuk menghasilkan kebijakan alternatif. Pelayanan publik secara terpusat berkaitan dengan organisasi kebijakan dan program pemerintah serta perilaku pejabat yang secara resmi bertanggung jawab atas perilaku mereka.

Di sebagian besar kamus "pemerintah" dan "tata kelola" digunakan secara bergantian, keduanya menunjukkan pelaksanaan wewenang dalam suatu organisasi, lembaga atau negara. Pemerintah adalah nama yang diberikan kepada entitas yang menjalankan wewenang itu. Otoritas paling sederhana dapat didefinisikan sebagai kekuatan yang sah. Sedangkan kekuasaan adalah kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, otoritas adalah hak untuk

melakukannya. Oleh karena itu, otoritas didasarkan pada kewajiban yang diakui untuk dipatuhi dan bukan pada segala bentuk paksaan atau manipulasi. Weber membedakan antara tiga jenis otoritas, berdasarkan dasar yang berbeda atas kepatuhan dapat ditetapkan; otoritas tradisional berakar pada sejarah, otoritas karismatik berasal dari kepribadian dan otoritas hukum didasarkan pada seperangkat aturan impersonal. Mempelajari pemerintahan berarti mempelajari pelaksanaan wewenang. (Heywood, 1997) Pemerintah erat kaitannya dengan politik. Mempelajari politik pada hakikatnya adalah mempelajari pemerintahan atau lebih luas lagi, mempelajari pelaksanaan kekuasaan. Politik adalah seni pemerintahan, pelaksanaan kontrol dalam masyarakat melalui pembuatan dan penegakan keputusan kolektif. (Heywood 1997) Ranah politik terbatas pada aktor negara yang secara sadar dimotivasi oleh keyakinan ideologis, dan yang berusaha memajukannya melalui keanggotaan organisasi formal seperti organisasi politik. Ini adalah pengertian di mana politisi digambarkan sebagai “politik” sedangkan pegawai negeri dilihat sebagai “non politik”, negara sebagai “publik” dan masyarakat sipil sebagai “swasta”.

Lembaga-lembaga negara (aparatus pemerintah, pengadilan, polisi, tentara, sistem keamanan masyarakat dan sebagainya) dapat dianggap sebagai “publik” dalam arti bertanggung jawab atas organisasi kolektif masyarakat. kehidupan. Selain itu, mereka didanai atas

biaya publik, di luar pajak. Sebaliknya, masyarakat sipil terdiri dari apa yang disebut Raymund Burke sebagai peleton kecil, lembaga seperti kelompok keluarga dan kekerabatan, bisnis swasta, serikat pekerja, klub, kelompok masyarakat dan sebagainya yang bersifat pribadi dalam arti bahwa mereka didirikan dan didanai oleh warga negara individu. Atas dasar pembagian kehidupan publik/swasta ini, pemerintah dibatasi pada kegiatan-kegiatan negara itu sendiri dan tanggung jawab yang dilaksanakan dengan baik oleh badan-badan publik. Meskipun masyarakat sipil dapat dibedakan dari negara, namun ia mengandung berbagai lembaga yang dianggap sebagai “publik” dalam akses yang lebih luas. Salah satu implikasi krusialnya adalah bahwa hal itu memperluas gagasan kita tentang pemerintah yang mentransfer ekonomi khususnya dari ranah privat ke ranah publik. Sekarang, konsepsi politik dan pemerintahan bergerak melampaui ranah sempit pemerintahan menuju apa yang dianggap sebagai “kehidupan publik” atau “urusan publik”. Karena, pemerintah tidak hanya memutuskan untuk semua dan masyarakat sipil dan sektor swasta memainkan peran penting dalam masyarakat, maka, konsepsi kata "pemerintahan". Pemerintahan adalah istilah yang lebih luas dari pemerintah. Dalam arti luas, ia mengacu pada berbagai cara di mana kehidupan sosial dikoordinasikan. Oleh karena itu, pemerintah dapat dilihat sebagai salah satu lembaga dalam pemerintahan; adalah mungkin untuk memiliki pemerintahan tanpa

pemerintah (Heiwood, 1997).

2. Tujuan Pembelajaran Umum (TPU)

Di akhir pelajaran, peserta didik diharapkan mampu untuk:

- a. Menjelaskan arti penting dari pergeseran pandangan masyarakat dan bangsa tentang pemerintahan dan bagaimana perbedaannya dengan pemerintahan;
- b. Mendefinisikan secara kritis arti dari pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada public;
- c. Membahas keterkaitan antara paradigma pelayanan public yang semakin berkembang;
- d. Mengomentari dan mengkritik makna dan implikasi dari berbagai definisi tata kelola dan mengembangkan definisi Anda sendiri tentang konsep tata kelola;
- e. Menelusuri evolusi manajemen publik baru yang mengarah pada definisi tata kelola;
- f. Mensintesis konsep terkait dan terkait secara teoritis pemerintahan

3. Tujuan Pembelajaran Khusus (TPK)

Sebagai mahasiswa program studi ilmu pemerintahan tidak hanya secara teoritis saja, tetapi implementasi praktiknya perlu ditekankan dengan membangun skills dan kemampuan serta bakat. Harapannya, dengan disediakannya mata kuliah

pelayanan sektor pemerintahan ini, mahasiswa mampu memahami pergeseran pandangan masyarakat terkait dengan bentuk pelayanan pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat baik itu yang berkaitan dengan kinerja pemerintah maupun perundang-undangan yang mengikat.

4. Metode Praktikum

Metode yang digunakan dalam praktikum diantaranya adalah

1. Mendefinisikan secara kritis arti dari pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada public dengan berlandaskan teori yang telah diajarkan;
2. Mensintesis konsep terkait dan terkait secara teoritis pemerintahan.

5. Petunjuk Penggunaan Modul

Pembelajaran yang dilaksanakan menggunakan *system self based training* atau system pembelajaran mandiri. Diharapkan seluruh peserta didik dapat belajar secara aktif dengan mengumpulkan berbagai sumber selain modul ini, misalnya melalui media elektronik maupun melalui internet. Tim pengajar sebagai pembimbing dan pengarah bagaimana cara berfikir mahasiswa mencapai global dan mampu untuk memberikan argument secara sistematis.

MODUL I MATERI

PRAKTIKUM 1

1. Pendahuluan

Di banyak negara miskin, pembangunan ekonomi dan manusia telah membuat kemajuan yang signifikan di bagian akhir abad kedua puluh. Harapan hidup rata-rata telah meningkat tajam, layanan kesehatan dan sanitasi telah meningkat, dan jumlah negara yang mampu memenuhi kebutuhan kalori per kapita harian telah meningkat dua kali lipat dari sekitar 25 menjadi 50. Tingkat perkembangan ekonomi sangat mengesankan di Asia Tenggara dan Asia Timur, di mana pertumbuhan produk nasional bruto (GNP) rata-rata lebih dari 7 persen pada 1980-an.

Sebagai contoh, tampak luar biasa bahwa hanya 30 tahun yang lalu Thailand lebih miskin daripada Ghana, Niger, dan Uganda dan pada tahun 1970 lebih bergantung pada ekspor komoditas daripada Kenya atau Pantai Gading (Summers, 1992). Masih banyak yang harus dilakukan. Sekitar 800 juta orang masih belum mendapatkan cukup makanan untuk dimakan. Satu miliar orang masih buta huruf. Lebih dari satu miliar orang hidup dalam kemiskinan absolut; tingkat kerusakan hutan tropis setara dengan sekitar satu lapangan sepak bola per detik. Menemukan penjelasan yang valid dan lengkap untuk perbedaan substansial antara kinerja

pembangunan dan kondisi saat ini adalah sulit. Masalah pembangunan memiliki banyak segi dan kompleks. Salah satu masalah adalah bahwa bantuan pembangunan tidak selalu dipahami dengan baik, terutama dalam kaitannya dengan dampaknya terhadap massa dan pertanyaan tentang keberlanjutan. Nasihat yang diberikan kepada pemerintah tidak selalu baik. Terkadang nasihat seperti itu terlalu didorong oleh ideologi dan terlalu sedikit oleh kepentingan negara yang bersangkutan. Akibatnya, kualitas bantuan yang diberikan menurun. Pemerintah jelas bertanggung jawab untuk mengatur panggung untuk pembangunan manusia yang adil dan berkelanjutan. Kerjasama pembangunan internasional dapat memfasilitasi upaya mereka.

Pemerintahan adalah pelaksanaan kekuasaan politik untuk mengelola urusan negara. Manajemen publik, seperti yang digunakan dalam makalah ini, identik dengan tata kelola. Manajemen sektor publik berkaitan dengan manajemen organisasi dan institusi sektor publik. Ini adalah komponen utama pemerintahan yang berhubungan dengan pembangunan. Fokus utama dari makalah ini adalah manajemen sektor publik dan keterkaitannya dengan dimensi lain dari pemerintahan.

2. Tujuan dan Target Praktikum

Setelah menggunakan dan menerapkan modul ini sebagai panduan belajar, mahasiswa diharapkan dapat:

- a. Mendeskripsikan perkembangan definisi *governance* serta perspektif terkini tentang kata *governance*;
- b. Membahas pembangunan manusia berkelanjutan dan publik baru manajemen;
- c. Mendiskusikan peran fungsional dan kritis dari berbagai pemain kunci tata kelola;
- d. Mendefinisikan makna dan esensi dari “tata Kelola pelayanan publik yang baik” dan menginternalisasi pentingnya tata kelola yang baik dalam proses pembangunan;
- e. Menerapkan konsep dan perspektif tata kelola ke berbagai situasi dunia nyata;
- f. Mewujudkan keterampilan berpikir tingkat tinggi seperti keingintahuan mental, pemikiran kritis serta pemikiran reflektif ketika diberikan situasi atau masalah yang berkaitan dengan pemerintahan.

3. Capaian Pembelajaran

Capaian pembelajaran yang diharapkan pada mata kuliah ini yaitu:

1. Pengetahuan yang cukup terkait dengan tata Kelola pelayanan pemerintahan secara teoritis maupun praktis
2. Sikap dan Tata Nilai
3. Keterampilan Kerja (Kemampuan Kerja, Kewenangan, dan Tanggungjawab)

4. Sub Capaian Pembelajaran

4.1 Pengetahuan

Mahasiswa seharusnya memperoleh:

- a. Pengetahuan tentang paradigma tata kelola sektor public;
- b. Pengetahuan tentang teori organisasi dan psikologi organisasi;
- c. Pengetahuan tentang pengembangan kompetensi dan proses perubahan di tingkat organisasi, kelompok dan individu;
- d. Pengetahuan tentang model inovasi

4.2 Keterampilan

Siswa harus mampu:

- a. mengidentifikasi dan menerapkan perangkat tata Kelola;
- b. menggunakan dan menerapkan model inovasi;
- c. mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pada tingkat organisasi, kelompok dan individu;
- d. mengidentifikasi tekanan silang dan dilema di tingkat organisasi, kelompok dan individu;
- e. terlibat pengguna, warga negara, dan staf dalam tugas pembangunan;
- f. mengevaluasi proses perubahan dan proses inovasi

4.3 Kompetensi

Siswa harus dapat:

- a. berkontribusi pada pengembangan perangkat tata Kelola;
- b. berkontribusi untuk memfasilitasi proses perubahan dan proses inovasi;
- c. mengajukan proposal solusi untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan dan optimalisasi sumber daya secara independen dari orang lain;
- d. bekerja secara inovatif di mana kepentingan warga negara, administrasi dan politisi berkumpul

5. Pokok-pokok Materi dan Uraian Materi/Pengantar Diskusi

5.1 Pelayanan Publik berbasis IT

Sektor publik memainkan peran utama dalam masyarakat. Di sebagian besar ekonomi, pengeluaran publik merupakan bagian penting dari produk domestik bruto (PDB) dan entitas sektor publik adalah pemberi kerja yang substansial dan pelaku pasar modal utama. Sektor publik menentukan, biasanya melalui proses politik, hasil yang ingin dicapai dan berbagai jenis intervensi. Ini termasuk memberlakukan undang-undang atau peraturan; pengiriman barang dan jasa; mendistribusikan kembali pendapatan melalui mekanisme seperti pembayaran pajak atau jaminan

sosial; dan kepemilikan aset atau badan, seperti badan usaha milik negara. Pemerintah juga memiliki peran dalam mempromosikan keadilan, perdamaian dan ketertiban, dan hubungan internasional yang sehat. Tata kelola yang efektif di sektor publik mendorong pengambilan keputusan yang lebih baik dan penggunaan sumber daya yang efisien serta memperkuat akuntabilitas untuk pengelolaan sumber daya tersebut. Tata kelola yang efektif dicirikan oleh pengawasan yang ketat, yang memberikan tekanan penting untuk meningkatkan kinerja sektor publik dan mengatasi korupsi. Tata kelola yang efektif dapat meningkatkan manajemen, yang mengarah pada implementasi yang lebih efektif dari intervensi yang dipilih, pemberian layanan yang lebih baik, dan, pada akhirnya, hasil yang lebih baik. Kehidupan orang-orang dengan demikian ditingkatkan.

Untuk memenuhi berbagai fungsinya, sektor publik harus memenuhi berbagai tujuan politik, ekonomi, sosial, dan lingkungan yang kompleks. Hal ini menyebabkannya menghadapi serangkaian kendala dan insentif eksternal dan internal yang berbeda dari yang ada di sektor swasta, yang semuanya memengaruhi pengaturan tata kelolanya. Umumnya, tujuan utama entitas sektor publik adalah untuk mencapai hasil—meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraan warga—daripada menghasilkan keuntungan. Entitas sektor publik sering:

- a. Memiliki peran koordinasi dan kepemimpinan untuk menarik dukungan dari atau mendorong

- konsensus di antara semua sektor dan masyarakat;
- b. Memiliki kekuatan untuk mengatur entitas yang beroperasi di sektor ekonomi tertentu untuk melindungi dan mempromosikan kepentingan warga, penduduk, konsumen, dan pemangku kepentingan lainnya dan untuk mencapai manfaat yang berkelanjutan; dan
 - c. melakukan kegiatan atas dasar selain pertukaran yang adil antara pembeli dan penjual yang bersedia karena mereka memiliki kemampuan untuk menjalankan kekuasaan berdaulat. Misalnya, mengejar kebijakan sosial terkadang memerlukan masalah kesetaraan dan keadilan untuk diberi bobot yang lebih besar daripada kinerja keuangan.

Sebagai bagian dari proses perencanaan, badan pengatur harus memutuskan bagaimana kinerja layanan dan proyeknya akan diukur, menetapkan Indikator Kinerja Utama yang sesuai, dan memastikan entitas memiliki kapasitas untuk menghasilkan (menangkap, memproses, menganalisis, dan melaporkan) informasi yang diperlukan untuk meninjau pemberian dan kualitas layanan secara teratur. Ini berarti memastikan bahwa proses, sistem, dan kerangka kerja yang ada adalah logis dan bahwa berbagai masukan, keluaran, dan keluaran, seperti pengeluaran publik, dapat dilacak secara akurat

dan cepat. Mekanisme tersebut perlu mencakup:

- a. perencanaan strategis;
- b. penganggaran program/kinerja;
- c. analisis rantai nilai;
- d. dokumentasi anggaran yang jelas;
- e. proses manajemen risiko; dan
- f. mengelola kinerja melalui pemantauan dan tinjauan.

Mengingat sifat jangka panjang dan dampak yang lebih luas dari kegiatan mereka, entitas layanan publik harus menyiapkan anggaran mereka sesuai dengan tujuan organisasi, strategi, dan rencana keuangan jangka menengah. Rencana keuangan jangka menengah, konsisten dengan kerangka makro-fiskal yang berkelanjutan, perlu memastikan bahwa ada cukup dana yang tersedia untuk mendukung pencapaian tujuan dan/atau hasil strategis yang ditetapkan entitas. Perencanaan sumber daya jangka menengah dan panjang harus diinformasikan oleh proyeksi pengeluaran dan sumber pendapatan ke depan. Tujuannya adalah untuk mengembangkan strategi pendanaan berkelanjutan yang sepenuhnya mendukung pengeluaran dan kewajiban di masa depan. Pada tingkat makro, perencanaan strategis perlu mempertimbangkan isu-isu seperti keberlanjutan (termasuk solvabilitas), variasi dalam basis pajak, ekuitas antargenerasi, dan stabilitas tingkat perpajakan.

Proyeksi juga harus memperhitungkan penilaian

risiko dan pengujian sensitivitas, misalnya, risiko yang terkait dengan tingkat hibah di masa depan atau perpajakan yang bergantung pada tingkat kegiatan ekonomi. Kerangka pengeluaran jangka menengah juga merupakan salah satu mekanisme untuk hubungan yang lebih kuat antara program dan perencanaan keuangan. Badan pengatur juga harus memastikan bahwa umpan balik dari warga dan pengguna layanan dipertimbangkan ketika membuat keputusan tentang peningkatan layanan atau ketika layanan tidak lagi diperlukan, untuk menyeimbangkan dan memprioritaskan tuntutan yang bersaing dalam sumber daya yang tersedia. Jika bukti diberikan tentang masalah layanan atau bahkan kegagalan layanan, badan pengatur harus memastikan bahwa tindakan diambil untuk mengatasinya, termasuk pemutusan kontrak jika perlu. Ini akan berlaku sama untuk kegiatan penilaian dan pemungutan pajak serta untuk program pemberian layanan.

5.2 Paradigma Pelayanan Public

1. Paradigma Old Public Administration (OPA)

Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara. Tokoh paradigma ini adalah antara lain adalah pelopor berdirinya ilmu administrasi negara Woodrow Wilson yang merupakan presiden AS pada saat itu

dengan karyanya “The Study of Administration” (1887) serta F.W. Taylor dengan bukunya “*Principles of Scientific Management*”.

Dalam bukunya” The Study of Administration”, Wilson berpendapat bahwa problem utama yang dihadapi pemerintah eksekutif adalah rendahnya kapasitas administrasi. Untuk mengembangkan birokrasi pemerintah yang efektif dan efisien, diperlukan pembaharuan administrasi pemerintahan dengan jalan meningkatkan profesionalisme manajemen administrasi negara. Untuk itu, diperlukan ilmu yang diarahkan untuk melakukan reformasi birokrasi dengan mencetak aparatur publik yang profesional dan non-partisan. Karena itu, tema dominan dari pemikiran Wilson adalah aparat atau birokrasi yang netral dari politik. Administrasi negara harus didasarkan pada prinsip-prinsip manajemen ilmiah dan terpisah dari hiruk pikuk kepentingan politik. Inilah yang dikenal sebagai konsep dikotomi politik dan administrasi. Administrasi negara merupakan pelaksanaan hukum publik secara detail dan terperinci, karena itu menjadi bidangnya birokrat teknis. Sedang politik menjadi bidangnya politisi.

Ide-ide yang berkembang pada tahun 1900-an memperkuat paradigma dikotomi politik dan administrasi, seperti karya Frank Goodnow” Politic and Administration”. Karya fenomenal lainnya adalah tulisan

Frederick W. Taylor” Principles of Scientific Management (1911). Taylor adalah pakar manajemen ilmiah yang mengembangkan pendekatan baru dalam manajemen pabrik di sector swasta – *Time and Motion Study*. Metode ini menyebutkan ada cara terbaik untuk melaksanakan tugas tertentu. Manajemen ilmiah dimaksudkan untuk meningkatkan output dengan menemukan metode produksi yang paling cepat, efisien, dan paling tidak melelahkan. Jika ada cara terbaik untuk meningkatkan produktivitas di sector industri, tentunya ada juga cara sama untuk organisasi *public*. Wilson berpendapat pada hakekatnya bidang administrasi adalah bidang bisnis, sehingga metode yang berhasil di dunia bisnis dapat juga diterapkan untuk manajemen sektor publik.

Teori penting lain yang berkembang adalah analisis birokrasi dari Max Weber. Weber mengemukakan ciri-ciri struktur birokrasi yang meliputi hirarki kewenangan, seleksi dan promosi berdasarkan merit system, aturan dan regulasi yang merumuskan prosedur dan tanggungjawab kantor, dan sebagainya. Karakteristik ini disebut sebagai bentuk kewenangan yang legal rasional yang menjadi dasar birokrasi modern.

Ide atau prinsip dasar dari Administrasi Negara Lama (Dernhart dan Dernhart, 2003) adalah:

- a) Fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah.
- b) Kebijakan publik dan administrasi menyangkut perumusan dan implementasi kebijakan dengan penentuan tujuan yang dirumuskan secara politis dan tunggal.
- c) Administrasi publik mempunyai peranan yang terbatas dalam pembuatan kebijakan dan pemerintahan, administrasi publik lebih banyak dibebani dengan fungsi implementasi kebijakan publik
- d) Pemberian pelayanan publik harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada” elected official” (pejabat/birokrat politik) dan memiliki diskresi yang terbatas dalam menjalankan tugasnya.
 - a. Administrasi negara bertanggungjawab secara demokratis kepada pejabat politik
 - b. Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi
 - c. Nilai utama organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas
 - d. Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga negara terbatas

- e. Peranan administrator publik dirumuskan sebagai fungsi POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgetting).

2. *Paradigma New Public Management (NPM)*

Paradigma New Public Management (NPM) muncul tahun 1980an dan menguat tahun 1990an sampai sekarang. Prinsip dasar paradigma NPM adalah menjalankan administrasi negara sebagaimana menggerakkan sektor bisnis (run government like a business atau market as solution to the ills in public sector). Strategi ini perlu dijalankan agar birokrasi model lama – yang lamban, kaku dan birokratis – siap menjawab tantangan era globalisasi. Model pemikiran semacam NPM juga dikemukakan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) dalam konsep “Reinventing Government”. Osborne dan Gaebler menyarankan agar meyuntikkan semangat wirausaha ke dalam sistem administrasi negara. Birokrasi publik harus lebih menggunakan cara “*steering*” (mengarahkan) daripada “*rowing*” (mengayuh). Dengan cara “*steering*”, pemerintah tidak langsung bekerja memberikan pelayanan publik, melainkan sedapat mungkin menyerahkan ke masyarakat. Peran negara lebih sebagai fasilitator atau supervisor penyelenggaraan urusan publik. Model birokrasi yang hirarkis-formalistis

menjadi tidak lagi relevan untuk menjawab problem publik di era global.

Ide atau prinsip dasar paradigma NPM (Dernhart dan Dernhart, 2003) adalah sebagai berikut:

- a) Mencoba menggunakan pendekatan bisnis di sektor publik
- b) Penggunaan terminologi dan mekanisme pasar, dimana hubungan antara organisasi publik dan customer dipahami sebagaimana transaksi yang terjadi di pasar.
- c) Administrator publik ditantang untuk dapat menemukan atau mengembangkan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil atau memprivatisasi fungsi-fungsi yang sebelumnya dijalankan pemerintah
- d) "*Steer not Row*" artinya birokrat/PNS tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik, apabila dimungkinkan fungsi itu dapat dilimpahkan ke pihak lain melalui sistem kontrak atau swastanisasi.
- e) NPM menekankan akuntabilitas pada customer dan kinerja yang tinggi, restrukturisasi birokrasi, perumusan kembali misi organisasi, perampingan prosedur, dan desentralisasi dalam pengambilan keputusan.

Paradigma NPM memiliki konsep yang terkait dengan manajemen kinerja sektor publik, yang mana pengukuran kinerja merupakan salah satu dari prinsip-prinsipnya. NPM mengacu kepada sekelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik sebagaimana yang dianut oleh OPA harus diganti dengan pemerintahan yang berjiwa wirausaha. NPM menganjurkan pelepasan fungsi-fungsi pemerintah kepada sektor swasta.

3. *Paradigma New Public Service (NPS)*

Paradigma New Public Service (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V. Dernhart dan Robert B. Dernhart berjudul “The New Public Service: Serving, not Steering” terbit tahun 2003. Paradigma NPS dimaksudkan untuk meng”counter” paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni paradigma New Public Management yang berprinsip “run government like a business” atau “market as solution to the ills in public sector”.

Menurut paradigma NPS, menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan

sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (customer) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik.

Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pelanggan (*customer*). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Cara pandang paradigma NPS ini, menurut Dernhart (2008), diilhami oleh (1) teori politik demokrasi terutama yang berkaitan dengan relasi warga negara (*citizens*) dengan pemerintah, dan (2) pendekatan humanistik dalam teori organisasi dan manajemen.

Paradigma NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik . Dalam administrasi publik apa yang dimaksud dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara. Kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil. Pandangan semacam ini yang menjadikan paradigma NPS disebut juga sebagai paradigma Governance. Teori Governance berpandangan

bahwa negara atau pemerintah di era global tidak lagi diyakini sebagai satu-satunya institusi atau aktor yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik sehingga paradigma Governance memandang penting kemitraan (partnership) dan jaringan (networking) antar banyak stakeholders dalam penyelenggaraan urusan publik.

6. Kegiatan Pratikum

Kegiatan Pratikum Offline

Kegiatan praktikum offline berupa kerangka ajuan teoritis tentang teori yang akan digunakan dan fakta yang akan diulas, kegiatan ini berlangsung selama 3 pertemuan yang dibagi atas beberapa kelompok belajar.

Kegiatan Pratikum Online

Kegiatan praktikum online berupa proses take visual dan kreatifitas dalam penyajian materi. Kegiatan ini dilakukan selama 2 pertemuan, yang dimana pertemuan pertama adalah penyusunan, dan pertemuan kedua adalah pengumpulan.

7. Contoh Soal Pratikum beserta Jawaban

1. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, apa saja standar pelayanan yang harus dilaksanakan?

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana pelayanan

2. Apa dasar hukum pelayanan publik?

Payung hukum terkait pelayanan publik bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk itu, masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik untuk hal yang bersifat administratif ataupun kebutuhan lain. Sedangkan pemerintah, berdasarkan undang-undang tersebut berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai prosedurnya.

3. Apa saja karakteristik pelayanan?

- a. memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
- b. memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
- c. memiliki tujuan sosial;
- d. dituntut untuk akuntabel kepada public;
- e. memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan
- f. sering kali menjadi sasaran isu politik.

MODUL II MATERI PRAKTIKUM 2

1. Pendahuluan

Perkembangan transformasi dalam sektor pemerintahan semakin pesat akan perubahan-perubahan yang terjadi, dimana transformasi dapat diartikan sebagai suatu perubahan dari konvensional mengarah ke modern dengan mengubah cara, pemikiran, serta pelakunya. Sehingga tanpa disadari waktu demi waktu menandakan bahwa transformasi dunia kini telah memasuki era yang dinamakan revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 ini menjadikan sebagai berkembangnya suatu peradaban yang bisa dikatakan telah menanamkan sejumlah modernisasi. Memasuki era dari revolusi industri 4.0 terlihat bahwa perkembangan yang paling signifikan dirasakan selain maraknya industrialisasi ada juga bertumpu pada kemajuan sektor teknologi informasi dan komunikasi. Dimana perkembangan teknologi disinyalir dapat mempengaruhi banyak aspek kehidupan dunia diantaranya mulai dari bidang ekonomi, politik, kebudayaan, pendidikan, dan industri. Seiring berkembangnya TIK membuat segala elemen ikut mengoptimalkannya termasuk setiap manusia, dan tak terkecuali pemerintahan pun juga memanfaatkan guna untuk modernisasi serta meningkatkan kinerja pemerintahan. Dengan maraknya teknologi dan internet

membuat pemerintah dituntut meningkatkan kinerjanya terutama pada area pelayanan publik yang bertahun-tahun selalu dirundung masalah. Sehingga pemerintah baik pusat maupun daerah berlomba untuk mencetuskan suatu inovasi pada pelayanan publik dengan mengandalkan teknologi untuk memberikan kemudahan serta mengefektifkan layanan kepada masyarakat secara langsung.

Kendati itu membuat pemerintah dalam hal ini dituntut untuk bisa menghadapi sekaligus beradaptasi karena apabila pemerintah dapat memanfaatkan keberlangsungan era revolusi industri 4.0 ini maka akan sangat meningkatkan daya saing maupun dapat memperbaiki kualitas hidup masyarakatnya. Maka dari itu, setiap birokrasi pemerintah yang sejatinya menjadi pemangku kepentingan dan pelayan masyarakat pun harus mengikuti era perkembangan berbasis keteknologian tersebut. Apabila selaku birokrasi pemerintah mencoba menerapkan teknologi informasi dan komunikasi membuat terkesan modern, praktis, serta meningkatkan kinerja sekaligus dapat menjalin interaksi terhadap masyarakat secara luas.

2. Tujuan dan Target Praktikum

Setelah menggunakan dan menerapkan modul ini sebagai panduan belajar, mahasiswa diharapkan dapat:

- a. Mendeskripsikan perkembangan definisi *governance* serta perspektif terkini tentang kata *governance*;
- b. Membahas pembangunan manusia berkelanjutan dan publik baru manajemen;
- c. Mendiskusikan peran fungsional dan kritis dari berbagai pemain kunci tata kelola;
- d. Mendefinisikan makna dan esensi dari “tata Kelola pelayanan publik yang baik” dan menginternalisasi pentingnya tata kelola yang baik dalam proses pembangunan;
- e. Menerapkan konsep dan perspektif tata kelola ke berbagai situasi dunia nyata;
- f. Mewujudkan keterampilan berpikir tingkat tinggi seperti keingintahuan mental, pemikiran kritis serta pemikiran reflektif ketika diberikan situasi atau masalah yang berkaitan dengan pemerintahan.

3. Capaian Pembelajaran

Capaian pembelajaran yang diharapkan pada mata kuliah ini yaitu:

- a. Pengetahuan yang cukup terkait dengan tata Kelola pelayanan pemerintahan secara teoritis maupun praktis
- b. Sikap dan Tata Nilai
- c. Keterampilan Kerja (Kemampuan Kerja, Kewenangan, dan Tanggungjawab)

4. Sub Capaian Pembelajaran

4.1 Pengetahuan

Siswa seharusnya telah memperoleh:

1. Pengetahuan tentang paradigma tata kelola sektor public;
2. Pengetahuan tentang teori organisasi dan psikologi organisasi;
3. Pengetahuan tentang pengembangan kompetensi dan proses perubahan di tingkat organisasi, kelompok dan individu;
4. Pengetahuan tentang model inovasi

4.2 Keterampilan

Siswa harus mampu:

1. mengidentifikasi dan menerapkan perangkat tata Kelola;
2. menggunakan dan menerapkan model inovasi;
3. mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pada tingkat organisasi, kelompok dan individu;
4. mengidentifikasi tekanan silang dan dilema di tingkat organisasi, kelompok dan individu;
5. terlibat pengguna, warga negara, dan staf dalam tugas pembangunan;

6. mengevaluasi proses perubahan dan proses inovasi

4.3 Kompetensi

Siswa harus dapat:

1. berkontribusi pada pengembangan perangkat tata Kelola;
2. berkontribusi untuk memfasilitasi proses perubahan dan proses inovasi;
3. mengajukan proposal solusi untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan dan optimalisasi sumber daya secara independen dari orang lain;
4. bekerja secara inovatif di mana kepentingan warga negara, administrasi dan politisi berkumpul

5. Pokok-Pokok Materi & Uraian Materi/Pengantar Diskusi

Good Governance dalam pelayanan Sektor Pemerintahan

Tantangan bagi semua masyarakat adalah menciptakan sistem pemerintahan yang mempromosikan, mendukung, dan menopang pembangunan manusia - terutama bagi yang termiskin dan paling marjinal. Tetapi pencarian konsep pemerintahan yang diartikulasikan dengan jelas baru saja

dimulai. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah partisipatif, berorientasi konsensus, akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien, adil dan inklusif serta mengikuti aturan hukum. Ini memastikan bahwa korupsi diminimalkan, pandangan minoritas diperhitungkan dan bahwa suara-suara yang paling rentan di masyarakat didengar dalam pengambilan keputusan. Hal ini juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat saat ini dan masa depan. Banyak yang telah ditulis tentang karakteristik pemerintahan yang efisien, bisnis yang sukses, dan organisasi masyarakat sipil yang efektif, tetapi karakteristik tata kelola yang baik yang didefinisikan dalam istilah masyarakat tetap sulit dipahami.

Saling terkait, karakteristik inti ini saling menguatkan dan tidak dapat berdiri sendiri. Misalnya, informasi yang dapat diakses berarti lebih banyak transparansi, partisipasi yang lebih luas, dan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Partisipasi luas memberikan kontribusi baik untuk pertukaran informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang efektif dan untuk legitimasi keputusan tersebut. Legitimasi, pada gilirannya, berarti implementasi yang efektif dan mendorong partisipasi lebih lanjut. Dan lembaga yang responsif harus transparan dan berfungsi sesuai dengan aturan hukum jika ingin adil. Karakteristik inti ini mewakili cita-cita - dan tidak ada masyarakat yang memiliki semuanya.

Meski begitu, UNDP percaya bahwa masyarakat harus bertujuan, melalui pembangunan konsensus berbasis luas, untuk menentukan fitur inti mana yang paling penting bagi mereka, apa keseimbangan terbaik antara negara dan pasar, bagaimana masing-masing aspek sosial budaya dan ekonomi pengaturan dapat berpindah dari sini ke sana. UNDP semakin dihadapkan pada situasi pasca-krisis dan masyarakat yang disintegrasikan. Bagi mereka, masalahnya bukanlah membangun tata pemerintahan yang baik, melainkan membangun institusi dasar pemerintahan.

Langkah pertama menuju rekonsiliasi membangun kemampuan masyarakat untuk berdialog tentang arti pemerintahan dan kebutuhan semua warga Negara yang baik memiliki 8 karakteristik utama. Ini adalah partisipatif, berorientasi konsensus, akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien, adil dan inklusif dan mengikuti aturan hukum. Ini memastikan bahwa korupsi diminimalkan, pandangan minoritas diperhitungkan dan bahwa suara-suara yang paling rentan di masyarakat didengar dalam pengambilan keputusan. Hal ini juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat saat ini dan masa depan.

6. Kegiatan Praktikum

Kegiatan Praktikum Offline

Kegiatan praktikum offline berupa kerangka ajuan teoritis tentang teori yang akan digunakan dan fakta yang akan diulas, kegiatan ini berlangsung selama 3 pertemuan yang dibagi atas beberapa kelompok belajar.

Kegiatan Praktikum Online

Kegiatan praktikum online berupa proses take visual dan kreatifitas dalam penyajian materi. Kegiatan ini dilakukan selama 2 pertemuan, yang dimana pertemuan pertama adalah penyusunan, dan pertemuan kedua adalah pengumpulan.

7. Contoh Soal Praktikum beserta Jawaban

1. Apa yang disebut dengan pelayanan dalam bentuk barang?

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha

Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. Apa saja asas pelayanan public berdasarkan UU no 25 tahun 2009?
 - a. Kepentingan umum
 - b. Kepastian hukum
 - c. Kesamaan hak
 - d. Keseimbangan hak dan kewajiban
 - e. Keprofesionalan
 - f. Partisipatif
 - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
 - h. Keterbukaan
 - i. Akuntabilitas
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
 - k. Ketepatan waktu
 - l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
3. Apa kewajiban bagi penyelenggara pelayanan *public*?

Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara

pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain diatur dalam UU Pelayanan Publik, kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain dalam Pasal 105 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dan Pasal 30 PP No. 33 Tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif dan lainnya.

KESIMPULAN

Sektor Publik adalah disiplin evolusioner. Proses evolusioner menunjukkan pergeseran batas-batas disiplin dalam menanggapi kebutuhan sosial-ekonomi yang terus muncul. Ia telah mengubah dirinya sendiri sebagai tanggapan atas masukan-masukan baru dari skenario sosio-ekonomi dan politik kontemporer. Oleh karena itu, hari ini sulit untuk memahami sifat Sektor publik dalam hal konseptualisasi Weberian yang menggarisbawahi karakteristiknya yang kaku, terikat aturan, dan hierarkis. Sebaliknya, bentuk administrasi yang disukai adalah yang akuntabel, dapat diakses, dan transparan. Gagasan 'publik' di Sektor publik telah memperoleh dimensi baru di mana perbedaan publik-swasta lebih formal daripada nyata karena ada dukungan yang berkembang untuk kerjasama dan persaingan yang sehat antara kedua sektor ini demi kepentingan pembangunan masyarakat yang lebih besar. Saat ini, Sektor Publik diarahkan oleh tiga jenis Tata Kelola yaitu Pemerintahan E, Tata Kelola Kolaboratif dan Tata Kelola Jaringan. Pendekatan terbaru adalah pendekatan analisis kebijakan karena Pemerintah merambah ke bidang baru dan kegiatan yang berbeda dengan peningkatan keterlibatan dalam program kesejahteraan, proses membuat kebijakan publik dan analisisnya, pengukuran output dll menjadi bidang studi baru bagi para sarjana dan ahli materi pelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprinta, Gita E.B. (2014). Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi Swasta, *Jurnal The Messenger*, (VI) (1), Edisi Januari 2014.
- Chen, S. N., Al-Hamdi, R., Tan, Y. K., Kasiwi, A. N., & Nurmandi, A. (2019, July). Measuring Public Opinion with Social Media Use in Local Government of Asian Cities. In *International Conference on Frontier Computing* (pp. 399-406). Springer, Singapore.
- Ishak, Aswad. (2011). Revitalisasi Public Relations Organisasi Pemerintah dalam Upaya Pencapaian Penguatan Masyarakat dalam Aswad Ishak dan Setia Budi HH (ed), *Public relations dan Corporate Social Responsibility*. Jakarta: ASPIKOM, Buku Literas, BPC Humas Yogyakarta.
- Ishak, Aswad. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Komunikasi (ASPIKOM)*, Volume 1, Nomor 4, Januari 2012.
- Kasiwi, A. N., & Nurmandi, A. (2020). Measuring Public Opinion with Social Media Use in Local Government of Asian Cities. *Frontier*

Computing: Theory, Technologies and Applications (FC 2019), 551, 399.

Kasiwi, A. N. (2017). Volunteers of ICT to provide citizen participation into society in Indonesia. *International Journal of Management, Innovation & Entrepreneurial Research*, 3(2), 92-98.

Kasiwi, A. N., Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2018). PUBLIC POLICY BASED ON SOCIAL MEDIA INFORMATION IN SURABAYA MUNICIPALITY.

Phillips, M, Laurie and Daren C. Brabham, How Today's Digital Landscape Redefines The Notion Of Power In Public Relations. Unduh dari [http:// www.prismjournal.org/fileadmin/9_2/Phillips_ Brabham. pdf](http://www.prismjournal.org/fileadmin/9_2/Phillips_Brabham.pdf) 17 Maret pk 17.39.

McQuail, Dennis. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. Los Angeles, London, Singapore: Sage.

Moore, Ph.D, Frazier. (2004). *Humas, Membangun Citra Dengan Komunikasi, Remaja Rosdakarya, Bandung*.

Phillips, David and Philip Young. (2009). *Online Public Relations A practical guide to developing an online strategy in the world of social media, Second Edition, London and Philadelphia*.

- Ramadhani, R., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 5(2).
- Shuaib, Yushau Abdulhameed. (2010). Perception of Online Public Relations in Nigeria, Does the Country Risk Being Left Behind in the Online Revolution? Submitted in partial fulfilment of the requirements for the Degree of Master of Arts in Public Relations in the School of Media, Arts and Design At the University of Westminster London.
- Susanto, Eko Harry. (2010). Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal ASPIKOM* Volume 1, Nomor 1, Juli 2010: 1-124.
- Sutopo, H.B. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif, Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Watson, H. Gregory. (1996). Strategic Benchmarking, Mengukur Kinerja Perusahaan Anda Dibandingkan dengan Perusahaan-perusahaan Terbaik Dunia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. What are Electronic Public Relations (ePR)? http://www.stephanprudhomme.com/index_files/ePR.htm unduh 13 Maret

2013.

Wiratmo, Liliek Budiastuti. (2008). Public Relations yang Melayani, Disajikan pada Bintek Kehumasan Kantor Informasi dan Komunikasi Pemerintah Kota Semarang tanggal 11-12 Juni 2008.