

Model kinerja pelayanan publik dengan pendekatan systems thinking dan system dynamic: studi kasus pelayanan pendidikan di Kota Bandung

Endang Wirjatmi Tri Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83081&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang diemban oleh suatu pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Proses kegiatannya melibatkan dua pihak yaitu penerima dan pemberi layanan. Keduanya saling berinteraksi secara dinamis dan kompleks. Para pakar mengakui adanya perbedaan nilai diantara keduanya, baik yang menyangkut kualitas maupun kinerja pelayanan. Disatu sisi tuntutan masyarakat seringkali berlebihan, sementara pada sisi lain pemerintah mempunyai kemampuan yang terbatas. Untuk meminimalkan perbedaan tersebut diperlukan suatu pengukuran kinerja yang baik dan dapat diterima oleh kedua belah pihak.

Pengukuran kinerja pelayanan publik yang selama ini banyak dilakukan di Indonesia misalnya model LAKIP melalui Inpres 7/1999 dan IPM dari UNDP masih berorientasi pada paradigms government bersifat internal dan parsial. Sementara itu pengukuran kinerja yang dapat diterima oleh kedua belah pihak dan menggunakan paradigma good governance masih langka. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan ini adalah model pengukuran kinerja pelayanan publik dengan pendekatan systems thinking dan system dynamics. Dengan demikian judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah "Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Systems Thinking Dan System Dynamic (Studi Kasus Pelayanan Pendidikan Di Kota Bandung)".

Penelitian ini menggunakan disain studi kasus. Data diungkap dengan teknik pengukuran secara komprehensif. Peneliti berperan sebagai instrumen utama. Kelebihan pendekatan systems thinking dan system dynamics adalah (1) model yang dihasilkan dapat menampung secara rinci semua variabel penting baik dari perseptif pemerintah maupun masyarakat, dan dapat digunakan untuk mengatasi persoalan detail complexity. (2) dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel penting tersebut secara dinamis, untuk mengatasi persoalan dynamic complexity. (3) Variabel yang dihasilkan dapat menggambarkan kegiatan yang diamati melalui variabel lunak, variabel nyata, maupun variabel dari hasil suatu perhitungan ke dalam suatu model secara bersamaan.

Model yang dihasilkan merupakan model pengukuran kinerja yang komprehensif, dengan aplikasi systems thinking dan system dynamics dalam penelitian pelayanan publik. Pendekatan ini selalu mempertimbangkan hubungan kausalitas dan proses balikan secara dinamis antar variabel dalam bentuk simpal balikan. Proses balikan secara dinamis dalam pelayanan, seperti juga fenomena masyarakat yang lain, terjadi dalam tiga kemungkinan perilaku (systems building blocks), yaitu (1) perilaku saling memperkuat (reinforcing), (2) perilaku penyeimbang (balancing), dan (3) perilaku yang menggambarkan adanya ketertundaan (delay). Perilaku seperti tersebut dapat diamati secara dinamis sepanjang waktu.

Pendekatan system dynamics selain digunakan untuk menguji keterkaitan antar variabel dalam systems thinking secara kompleks dan dinamis, juga digunakan untuk melakukan simulasi terhadap suatu kebijakan sebelum dilaksanakan, dengan bantuan perangkat lunak yaitu powersim dan vensim. Pendekatan ini dapat meminimalkan kesalahan suatu kebijakan.

Penelitian ini menghasilkan empat temuan penting. Pertama, kinerja layanan pendidikan di kota Bandung periode tahun 1996-2002 yang dilakukan dengan menggunakan model IPM, menurut klasifikasi UNDP berhasil mencapai kategori tinggi, dan berada pada peringkat pertama di antara daerah lainnya di Jawa Barat. Temuan kedua adalah hasil pengukuran kinerja berdasarkan LAKIP, menunjukkan kinerja dengan kategori baik. Namun masih belum optimal untuk dapat mencapai 100%. Kedua pengukuran ini tidak menggambarkan adanya keterkaitan dan mekanisme pengukuran yang seimbang. Ketiga, dengan pendekatan systems thinking, proses ini menghasilkan keterkaitan antar variabel yang dikelompokkan ke dalam dua strategi, yaitu internal dan eksternal serta dibagi ke dalam empat dimensi, meliputi masyarakat, proses internal dan keuangan, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Strategi dan dimensi yang dihasilkan digambarkan dalam hubungan kausalitas berikut proses balikan dinamisnya, melalui kajian teoritik dan praktik, sesuai dengan kewenangan pemerintah daerah. Secara konseptual kinerja pelayanan pendidikan di Kota Bandung dapat dikonstruksikan dalam dua pola perilaku generik yaitu pola batas pertumbuhan (limit to growth) serta pola pertumbuhan dan kekurangan modal (growth and underinvestment). Pola pertama mempunyai pembatas utama yaitu dana untuk membiayai dan meningkatkan kualitas pendidikan. Pola kedua, ditandai oleh kecenderungan peningkatan kualitas pendidikan dengan dana dad pemerintah yang terbatas. Pola ini mempunyai kecenderungan terus menerus terjadi dari waktu ke waktu, sehingga sangat penting untuk diketahui pengungkit yang mempunyai karakter pengaruh yang paling besar dalam menanggulangi keterbatasan tersebut. Keempat, berdasarkan temuan ketiga, disusun tiga skenario untuk mengatasi keterbatasan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Skenario pertama adalah untuk mengatasi permasalahan keterbatasan pertumbuhan biaya pendidikan di Bandung, dapat dilakukan dengan meningkatkan peran serta masyarakat untuk mendanai kegiatan operasional pendidikan. Skenario kedua adalah peran pemerintah diarahkan untuk membangun kualitas pelayanan secara terus menerus dan menetapkan standar pelayanan. Skenario ketiga, diperkirakan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan pendidikan mempunyai efek adanya daya tarik untuk bersekolah, maka skenario pertama dan kedua akan meningkatkan motivasi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian di atas disarankan, pertama agar menggunakan pendekatan systems thinking untuk pengukuran kinerja pelayanan publik pada umumnya, dan pelayanan pendidikan pada khususnya. Konsekuensinya penggunaan model IPM dan LAKIP perlu disesuaikan, terutama dalam keterkaitan antar variabel yang dibangun. Kedua, pengukuran kinerja tidak dapat diamati hanya pada suatu saat dan berdiri sendiri, maka system dynamics dapat menjadi solusi yang teramati secara terus menerus secara dinamis. Ketiga, pengukuran dapat dikatakan obyektif dan dapat diterima oleh pemberi dan penerima layanan, maka perlu mengikut sertakan masyarakat dengan mekanisme yang transparan. Keempat, keterbatasan pertumbuhan kinerja pelayanan pendidikan yang diuji melalui simulasi, maka dibuat tiga skenario untuk mengambil kebijakan. Pertama, untuk mengatasi permasalahan keterbatasan pertumbuhan biaya pendidikan, dapat dilakukan dengan meningkatkan peran serta masyarakat guna mendanai kegiatan operasional

pendidikan. Kedua, pemerintah propinsi memprioritaskan pembangunan pendidikan kabupaten/kota disekitar Kota Bandung sehingga memiliki kualitas yang sama. Dengan demikian, Kota Bandung tidak menjadi satu-satunya tujuan sekolah di sekitar Kota Bandung. Ketiga, menggabungkan skenario pertama dan kedua yaitu meningkatnya kualitas pendidikan akan meningkatkan motivasi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pendidikan. Dalam rangka mencapai Indeks Pembangunan Manusia dengan score 80 pada tahun 2010, Dinas Pendidikan Kota dan Pemerintah Kota Bandung perlu terus meningkatkan mutu pelayanan karena pendidikan merupakan pengungkit terkuat bagi pembangunan manusia.

Implikasi akademik dalam penelitian ini adalah menghadapi perkembangan manajemen modern yang semakin kompleks dan adanya keterbatasan rasionalitas, maka pendekatan systems thinking dan system dynamics menjadi alternatif yang paling baik. Pendekatan ini dapat digunakan dalam proses manajemen sejak proses perencanaan hingga evaluasi hasil suatu kegiatan.