

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF
NEW PUBLIC SERVICE PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

MAISYARAH NASUTION

188520112



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 16/1/24

Access From (repository.uma.ac.id)16/1/24

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF
NEW PUBLIC SERVICE PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

OLEH:

MAISYARAH NASUTION

188520112

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**


MEDAN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* Pada BAPENDA Deli Serdang
Nama Mahasiswa : Maisyarah Nasution
NPM : 188520112
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Nina Angelia, S.Sos. MSi

Pembimbing I


Walid Mustafa S.Sos, M.IP

Pembimbing II


Mengetahui:




Dr. Effiati Juliana Hasibuan, MSi

Dekan




Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/1/24

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 15 Maret 2023



Maisyarah Nasution

18.852.0112

 Dipindai dengan CamScanner

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maisyarah Nasution

Npm : 188520112

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : Maret 2023

akan
(Maisyarah Nasution)

 Dipindai dengan CamScanner

(Maisyarah Nasution)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/1/24

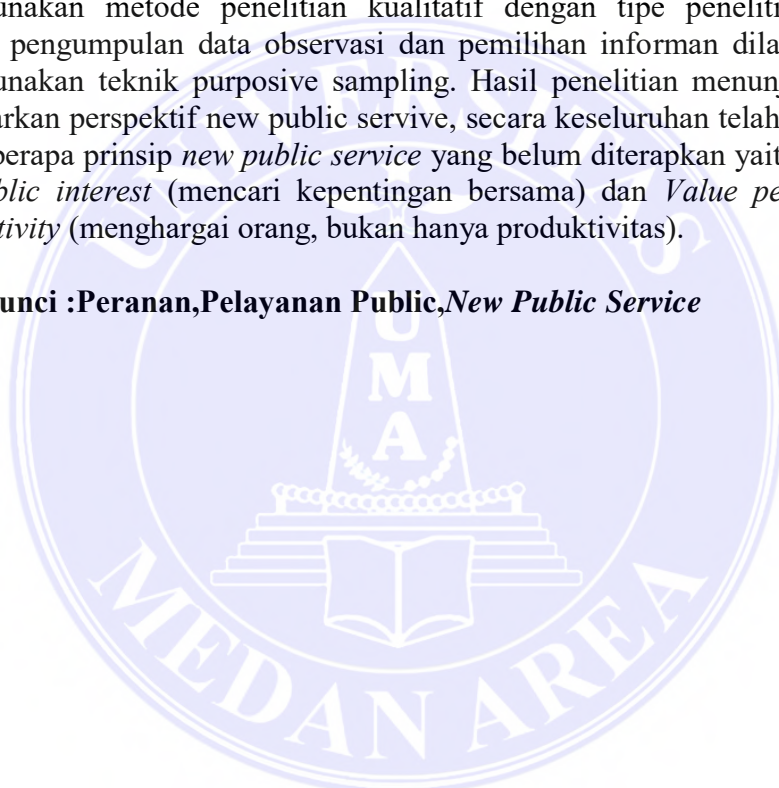
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/1/24

ABSTRAK

Pelayanan publik sudah menjadi peranan penting bagi setiap individu. Setiap individu dari masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dalam bidang apapun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan pelayanan public khususnya dalam Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam perspektif new public service. Tujuh prinsip dalam new public service adalah melayani sebagai masyarakat, bukan sebagai pelanggan; mengutamakan kepentingan public; lebih menekankan nilai kewarganegaraan daripada kewirausahaan; berpikir strategis dan bertindak demokratis; sadar bahwa bertanggung jawab tidak sederhana; melayani masyarakat bukan mengendalikan masyarakat; menghargai orang, bukan hanya produktivitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data observasi dan pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif new public service, secara keseluruhan telah sesuai namun ada beberapa prinsip *new public service* yang belum diterapkan yaitu prinsip *Seek the public interest* (mencari kepentingan bersama) dan *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan hanya produktivitas).

Kata kunci :Peranan,Pelayanan Public,New Public Service



ABSTRACT

This study aims to determine the services provided by BAPENDA of Deli Serdang Regency in implementing public services, especially Land and Building Tax in the new public service perspective. Researchers used descriptive research methods with a qualitative approach. Observation data collection techniques and the selection of informants were carried out using a purposive sampling technique. The results of the study show that based on the new public service perspective, overall it is appropriate, but there are several new public service principles that have not been implemented, namely the principle of seeking common interests and respecting people, not just productivity.

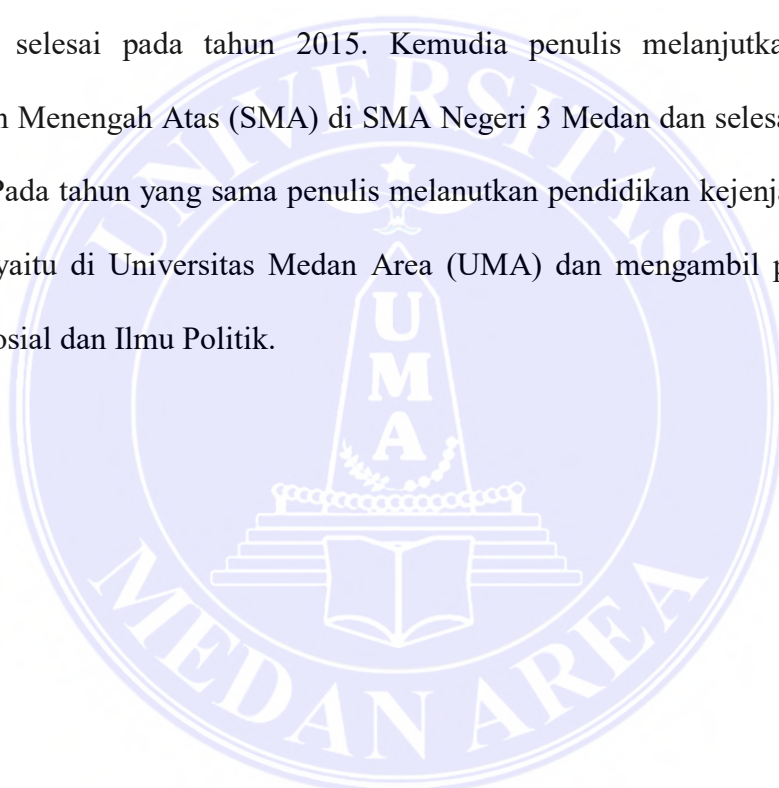
Keywords: *Role, Public Service, New Public Service*



RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Maisyarah Nasution lahir di Medan, pada tanggal 21 Mei 2000. Penulis merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara yang merupakan putri dari Ayahanda Ridwan Nasution dan Ibunda Jamilah Harahap.

Pendidikan fomal yang pernah ditempuh oleh penulis mulai dari Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 060874 Medan pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di MTS Negeri 2 Medan selesai pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 3 Medan dan selesai apada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang”** yang dapat diselesaikan dengan baik pada waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan pengerjaan skripsi ini terlebih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I.Pol Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Medan Area.
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos. MSi Selaku Dosen Pembimbing I yang memberi semangat dan bimbingan dengan sabar dan hati yang luas kepada penulis sehingga penyusunan proposal ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Walid Mustafa S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis.

6. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Sekretaris yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
8. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan kasih sayang, mendoakan, membimbing serta memotivasi yang tiada hentinya. Penulis sangat mencintai dan menyayangi mereka dan berharap bisa menjadi anak yang membanggakan.
9. Kepada sahabat-sahabatku semuanya terima kasih atas semangat dan dukungannya di sela-sela waktu penulisan skripsi ini. Dengan adanya kalian semua penulis lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi. *I love you guys*
10. Semua informan yang telah mendukung memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta cara penulisan skripsi ini, karenanya saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat kami harapkan. Semoga proposal ini bisa memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Optimalisasi.....	9
2.1.1. Tujuan Optimalisasi	10
2.1.2. Manfaat Optimalisasi	10
2.2. Pelayanan Publik.....	11
2.2.1. Asas Asas Pelayanan.....	12
2.2.2. Tujuan Pelayanan.....	14
2.2.3. Klasifikasi Pelayanan Publik	15
2.2.4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	17
2.3. Perspektif.....	19
2.3.1. Jenis Perspektif	20
2.3.2. Gambar Perspektif	21
2.4. <i>New Public Service</i>	22
2.4.1. <i>Komponen New Public Service</i>	25
2.4.2. <i>Serve Citizen Not Customer</i>	26
2.4.3. <i>Seek The Public Interest</i>	27
2.4.4. <i>Value Citizenship Over Entrepreneurship</i>	29
2.4.5. <i>Think Strategically Act Democratically</i>	31
2.4.6. <i>Recognize that Accountability is not Simple</i>	33
2.4.7. <i>Serve Rather than Steer</i>	34
2.4.8. <i>Value People, not just Productivity</i>	36
2.5. Penelitian Terdahulu	37
2.6. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	42

3.3. Informan Penelitian.....	42
3.4. Fokus Penelitian.....	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6. Teknik Analisis Data.....	45
3.7. Uji Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Hasil	47
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.2. Visi dan Misi Bapenda.....	49
4.1.3. Struktur Organisasi	50
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Bapenda.....	50
4.2. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Diferensiasi NPM dan NPS	23
Tabel 2 : Waktu Penelitian.....	42



DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Target dan Realisasi Pajak Daerah Tahun 2020	3
Bagan 2 : Target dan Realisasi Pajak Daerah Tahun 2021	4
Bagan 3 : Realisasi Pajak Daerah.....	5
Bagan 4 : Kerangka Pemikiran	40
Bagan 5 : Peta lokasi Kabupaten Deli Serdang.....	47
Bagan 6 : Struktur Organisasi Bapenda	50
Bagan 7 : Tata Cara Pelayanan	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Informan	88
Lampiran II Pedoman Wawancara.....	89
Lampiran III Surat Menyurat	90
Lampiran IV Dokumentasi.....	93





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik selalu dikaitkan menggunakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Saat ini pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berafiliasi dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang beranekaragam. Adapun demikian, arti dari pelayanan publik itu sendiri ialah suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri No.31 Tahun 2014).

Masih lemahnya kesadaran pemerintah tentang arti penting manajemen dan pelayanan kepada masyarakat menyebabkan posisi pemerintah sebagai *public servant* yang saat ini menjadi harapan masyarakat belum sepenuhnya terwujud, karena masih lemahnya kesadaran pemerintah tentang arti penting manajemen dan pelayanan masyarakat. Oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

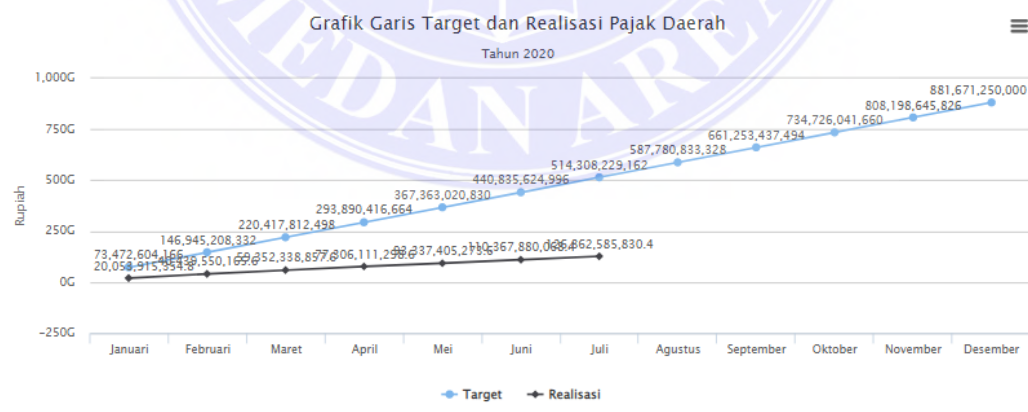
Luthfi J. Kurniawan dan Mokhammad Najih berpendapat bahwa pelayanan publik yang ada di Indonesia memiliki beberapa permasalahan, yakni sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas pelayanan.
2. Rendahnya kualitas penyelenggara layanan.
3. Ketiadaan akses bagi kelompok penyandang disabilitas dan komunitas adat terkecil.
4. Ketiadaan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa.
5. Ketiadaan ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

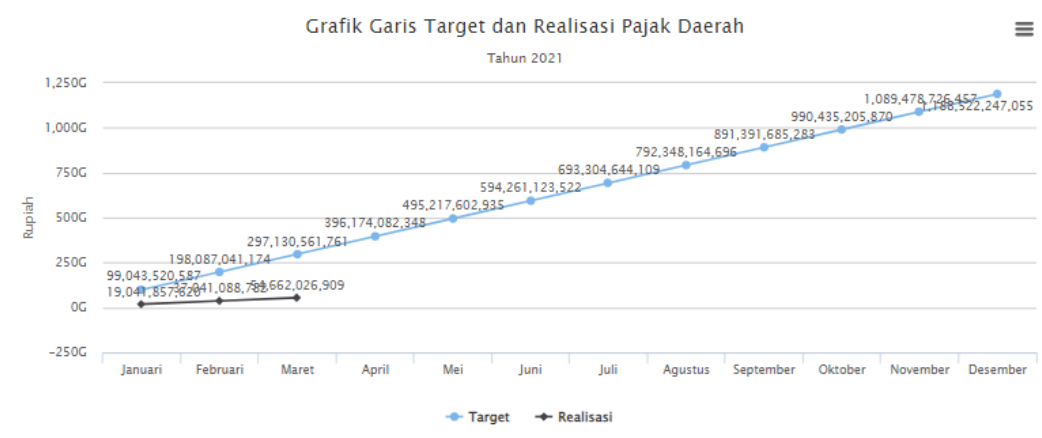
Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Deli serdang merupakan kantor instansi pelayanan yang berfungsi sebagai pelaksana kebijakan teknis dalam mengelola sumber pendapatan daerah dan memantau penerimaan pendapatan daerah berupa pajak dan retribusi. Kabupaten Deli Serdang ditetapkan menjadi Daerah Otonom sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1984 tentang Undang-Undang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 7 Darurat Tahun 1965. Hari jadi Kabupaten Deli Serdang ditetapkan tanggal 1 Juli 1946. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1984, ibukota Kabupaten Deli Serdang dipindahkan dari Kota Medan ke Lubuk Pakam dengan lokasi perkantoran di Tanjung Garbus yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara tanggal 23 Desember 1986. Sesuai dengan dikeluarkan UU Nomor 36 Tahun 2003 tanggal 18 Desember 2003, Kabupaten Deli Serdang telah dimekarkan menjadi dua wilayah yakni Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Serdang Bedagai, secara administratif Pemerintah Kabupaten Deli Serdang kini terdiri atas 22 Kecamatan yang di dalamnya terdapat 14 Kelurahan dan 380 Desa.

Hasil pemungutan pendapatan tersebut merupakan salah satu jenis pajak negara yang hasil pemungutannya diserahkan kepada Pemerintah Daerah dan dijadikan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) harus lebih optimal dalam mengelola sumber-sumber pendapatan tersebut diharapkan dilakukan tanpa harus membebani masyarakat tetapi melalui penyederhanaan pungutan, memperkecil jumlah tunggakan dan menegakkan sanksi hukum bagi wajib pajak yang menghindar. Pajak daerah dan retribusi dipungut Pemerintah Daerah dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah yang sekaligus berguna mengatur dan menertibkan wajib pajak selaku objek pajak di wilayah Kabupaten Deli Serdang. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah untuk mencapai target yang telah ditentukan adalah memaksimalkan penagihan pajak bumi dan bangunan kepada Wajib Pajak atau penanggung pajak.

Bagan 1 : Target dan Realisasi Pajak Daerah 2020



Bagan 2 : Target dan Realisasi Pajak Daerah 2021



Sumber : bapenda.deliserdangkab.go.id

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat dilihat berdasarkan warna garis biru merupakan target yang harus dicapai oleh Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang, sedangkan garis yang berwarna hitam adalah realisasi pencapaian yang dihasilkan oleh Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang. Jika dilihat pada gambar pertama yaitu grafik tahun 2020 dan grafik kedua pada tahun 2021, pendapatan daerah setiap tahun dan setiap bulan terus meningkat, meskipun masih belum sesuai dengan target yang diharapkan, tapi dengan meningkatnya pendapatan daerah diharapkan akan menimbulkan kesadaran bagi Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang untuk meningkatkan kinerja dan juga Sumber Daya Manusia sebagai pekerja untuk melakukan sosialisasi dan juga memberikan informasi terhadap setiap masyarakat dan badan usaha sebagai masyarakat yang wajib pajak.

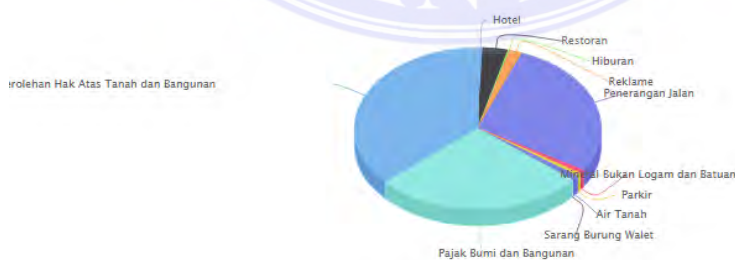
Peranan pajak dalam pembangunan terasa sangat penting, karena peranannya dapat menunjang pertumbuhan ekonomi. Untuk itu pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi kebijakan perpajakan. Aturan mengenai pajak daerah tertuang di dalam Peraturan

Nomor 10 tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah. Pajak daerah terbagi atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Adapun pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2), serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan sebuah biaya yang harus disetorkan atas keberadaan tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi bagi seseorang ataupun badan. Karena Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bersifat kebendaan, maka besaran tarifnya ditentukan dari keadaan objek bumi atau bangunan yang ada.

Bagan 3 : Realisasi Pajak Daerah

Grafik Pie Realisasi Pajak Daerah



Sumber : bapenda.deliserdangkab.go.id

Pada tahun 2021 Pajak Bumi dan Bangunan terealisasi sebanyak 27.25% dikantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dengan total setor Rp. 179.993.160.474,00. Dalam bagan tersebut pelayanan PBB di BAPENDA tergolong cukup banyak sehingga ada beberapa laporan bahwasannya untuk mengurus Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan cukup lama sekitar 1 bulan dan ada juga yang lebih dari sebulan belum terselesaikan. Ada juga yang bermasalah terhadap koneksi jaringan internet yang mati sehingga dalam pelayanan pajak terundur dan semakin lama.

Salah satu persoalan pada pelayanan publik yang pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang adalah pelayanan yang cukup lama dan mengakibatkan para wajib pajak kesulitan sehingga muncul kesan bahwa pelayanannya agak ribet. Hal ini menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Yang mana pada hakekatnya manusia membutuhkan pelayanan dan konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap “*New Public Service (NPS)*” dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku.

Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep

administrasi lama, daripada mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep *New Public Service*.

Gagasan J.V. Denhardt & R.B. Denhardt tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. "*Citizens First*" harus menjadi pegangan atau semboyan pemerintah (Denhardt & Gray, 1998).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *new public service* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *new public service* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan penelitian serta pengembangan lebih lanjut studi Ilmu Administrasi Publik mengenai kajian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service*. Serta untuk dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan untuk membuat karya ilmiah bagi peneliti.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan informasi sekaligus saran dan bahan rujukan bagi para pegawai instansi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang khususnya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik dalam rangka meningkatkan pelayanan public service.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud : 1995 : 628) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi.

Pengertian optimalisasi menurut para ahli :

1. Machfud Sidik (2001:8) mengatakan optimalisasi adalah kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan.
2. Winardi (1999:363) mengartikan optimalisasi menurut Winardi sebagai suatu ukuran yang menyebabkan tercapainya sebuah tujuan.
3. S. Rao, John Wiley dan Sons (2009) mengatakan optimalisasi adalah proses untuk mencapai keadaan yang memberikan nilai maksimal atau minimal dari suatu fungsi.
4. W.J.S Poerdwadminta (1997:753) optimalisasi merupakan suatu hasil yang dicapai sesuai keinginan, sehingga optimalisasi adalah pencapaian hasil sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien.
5. Andri Rizki Pratama (2013:6) mengatakan optimalisasi adalah upaya individu untuk meningkatkan kegiatan untuk bisa meminimalisir kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar mencapai tujuan dengan baik dalam tenggat waktu tertentu.

2.1.1. Tujuan Optimalisasi

Berdasarkan makna optimalisasi yakni mengoptimalkan apa yang sudah ada berarti bisa disimpulkan tujuan optimalisasi adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh hasil lebih baik.
2. Tidak perlu menambah modal atau dana.
3. Menghemat waktu.
4. Memanfaatkan sumber daya alam dan sumber daya manusia yang sudah ada.
5. Mempercepat selesainya pekerjaan.

2.1.2. Manfaat Optimalisasi

1. Mengatasi Masalah dari Dalam.

Manfaat optimalisasi adalah bisa mengatasi persoalan dari dalam. Artinya, permasalahan bisa selesai dengan memanfaatkan dengan maksimal apa yang bisa dilakukan dan apa yang kita punya

1. Pengambilan Keputusan.

Melalui optimalisasi kita akan mendapatkan beberapa informasi penting terkait sebuah masalah. Hal ini dapat digunakan oleh para stake holder untuk mengatasi sebuah masalah dengan baik dan cepat. Dengan begitu proses yang terhambat segera bisa teratasi.

2. Menghemat Sumber Daya.

Mengingat optimalisasi adalah sebuah proses untuk melakukan sebuah kegiatan dengan seefisien mungkin dengan hasil yang optimal, maka hal yang dilakukan dengan sumber daya dan sumber dana yang ada.

2.2. Pelayanan Publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Inu, Dkk dalam Poltak Sinambela (2010:5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Sedangkan menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2012:15) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Dengan demikian, menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan

publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayan publik.

2.2.1 Asas Asas Pelayanan

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

1. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi

kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

2.2.2 Tujuan Pelayanan

Adapun dalam pasal 3 UU No.25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koperasi yang baik.
3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima layanan. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik.

2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi, pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori pelayanan, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

a. Kesehatan

Kesehatan harus menjadi perhatian utama bagi pemerintah karena merupakan faktor penting untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya kesehatan dapat dikatakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai suatu kehidupan masyarakat yang sejahtera (*welfare*

society).

b. Pendidikan Dasar

Pendidikan juga dikatakan sebagai suatu bentuk investasi sumber daya manusia, karena tinggi rendahnya suatu tingkat pendidikan dapat berdampak pada tingkat kemakmuran dan kesejahteraan tiap individu itu sendiri. Dan merupakan salah satu komponen utama dalam pemberantasan kemiskinan.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan juga menjaga ketersediaan baik di pasar maupun di gudang.

2. Pelayanan Umum

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah suatu bentuk pelayanan berupa penyediaan dokumen yang dibutuhkan masyarakat atau publik. Misalnya kartu keluarga, sertifikat tanah, akta kelahiran, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah suatu bentuk pelayanan yang menghasilkan segala jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya transportasi umum, jaringan telepon, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah suatu bentuk pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan, dan lain sebagainya.

2.2.4 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik memiliki unsur-unsur yang termasuk di dalamnya. Menurut Saleh, unsur-unsur kualitas pelayanan publik antara lain:

1. Penampilan

Penampilan dari segi personal dan fisik sangat penting guna dapat memberikan pelayanan yang terbaik, seperti misal di posisi pelayanan publik bagian depan resepsionis haruslah berpenampilan menarik, berperilaku santun, tutur bahasa yang baik dan penuh percaya diri.

2. Tepat Waktu dan Janji

Para petugas pelayanan publik haruslah menepati janji dengan pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan tidak boleh mengingkarinya. Apabila waktu yang telah dijanjikan bisa terselesaikan dalam 3 hari, maka harus dipenuhi.

3. Kesiediaan Melayani

Sebagai aparatur negara atau petugas pelayanan publik haruslah bersedia melayani para pelanggan sebagaimana fungsi dan wewenangnya.

4. Pengetahuan dan Keahlian

Petugas pelayanan publik harus memiliki pengetahuan dan keahlian agar dapat melayani dengan baik. Para petugas dituntut untuk harus menempuh tingkat pendidikan dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

5. Kesopanan dan Ramah Tamah

Petugas pelayanan publik dituntut untuk selalu ramah, tidak egois, sabar, dan memiliki sopan santun dalam bertutur kata dalam melayani pelanggan karena melihat banyaknya perbedaan lapisan masyarakat baik dari tingkat status maupun perbedaan karakternya.

6. Kejujuran dan Kepercayaan

Kedua hal ini sangat penting untuk menciptakan kepercayaan pelanggan. Petugas pelayanan publik harus selalu transparan dalam hal kejujurannya, baik dalam bentuk aturan, pembiayaan, dan penyelesaian waktunya.

7. Kepastian Hukum

Semua hasil pelayanan harus mempunyai legitimasi atau kepastian hukum yang jelas agar kredibilitas dari tiap instansi pemerintah dapat dipertanggungjawabkan.

8. Keterbukaan

Keterbukaan diperlukan agar masyarakat memperoleh informasi dengan jelas agar suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik karena tidak ada lagi hal-hal lain yang harus ditutupi.

9. Efisien

Masyarakat menuntut efisien dari berbagai aspek sumber daya agar dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat namun bisa menghasilkan kualitas yang tinggi.

10. Biaya

Penentuan biaya sangat penting dilihat dari daya beli masyarakat serta transparansi dalam pengeluaran biaya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

11. Tidak Rasial

Dalam pelayanan publik diwajibkan untuk tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, politik, dan lain sebagainya agar segala urusan dapat menjangkau dengan luas dan merata.

12. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat harus benar-benar memperhatikan kemudahan dan tidak terlalu berbelit dalam proses pelaksanaannya.

2.3. Perspektif

Menurut Joel M Charon perspektif adalah berupa kerangka konseptual, perangkat asumsi, perangkat nilai dan perangkat gagasan yang mempengaruhi persepsi seseorang sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tindakan seseorang dalam situasi tertentu. Sedangkan pengertian perspektif menurut Martono (2010) adalah cara pandang terhadap suatu masalah yang terjadi, atau sudut pandang tertentu yang digunakan dalam melihat suatu fenomena. Sementara

pengertian perspektif menurut Ardianto dan Q-Anees adalah cara pandang atau sudut pandang kita terhadap sesuatu.

2.3.1. Jenis Perspektif

1. Perspektif Mata Burung

Perspektif mata burung adalah sebutan untuk cara pandang dari jauh dan melihat banyak aspek. Bagaikan burung yang mampu mengamati daratan ketika ia terbang.

2. Perspektif Mata Manusia

Berbeda halnya dengan jenis perspektif yang pertama, perspektif ini menggunakan cara pandang dengan melihat sejajar objek yang dituju, sehingga dengan cara tersebut dapat mempermudah menggambarkan sebuah keadaan yang sebenarnya.

3. Perspektif mata cacing

Cara pandang ini dapat dilakukan dengan melihat objek dari bawah, sehingga dengan cara tersebut dapat menghasilkan sudut pandang yang berkesan dramatis.

Sementara dalam sosiologi, perspektif dibagi menjadi 4 yakni perspektif evolusionis, perspektif interaksionis, perspektif fungsionalis dan perspektif konflik.

a. Perspektif evolusionis yakni pandangan menitik beratkan pada pola perubahan masyarakat atau dinamika sosial.

b. Perspektif interaksionis yakni pandangan tentang masyarakat dari interaksi simbolik yang terjadi di antara individu dan kelompok

masyarakat.

- c. Perspektif fungsionalis, pandangan yang melihat masyarakat dianggap sebagai sebuah jaringan teroganisir yang masing-masing mempunyai fungsi.
- d. Perspektif konflik yakni pandangan tentang masyarakat berada dalam konflik yang terus-menerus di antara kelompok atau kelas.

2.3.2. Gambar Perspektif

Gambar perspektif adalah cara menggambar suatu objek riil atau imajiner yang menitik beratkan pada penglihatan mata atau menurut pandangan mata seorang penggambar. Gambar perspektif merupakan penggabungan dari seni dan ilmu untuk menggambar suatu objek di atas sebuah bidang datar sehingga hasil gambar nampak seperti pandangan mata dari suatu jarak dan posisi tertentu.

Dalam gambar perspektif, segala sesuatu yang tampak atau terlihat pada pandangan mata kita, apabila kedudukan semakin jauh akan tampak semakin kecil dari ukuran sebenarnya begitujuga dengan warnanya akan semakin pudar dan lemah. Kemudian jika benda yang kita lihat semakin jauh, tak terhingga, maka benda akan tampak semakin kecil dan akhirnya akan tampak menjadi satu titik (titik lenyap). Pada suatu kedudukan pandangan mata seseorang, semua benda yang sangat jauh dari mata akan tampak seperti titik-titik yang berderet dan terletak dalam sebuah garis lurus yang mendatar setinggi mata, yang dalam perspektif dinamakan garis horizon.

2.4. New Public Service

New public service merupakan suatu pendekatan di dalam administrasi publik yang berisikan tentang peran pemerintah dimana dulunya bersifat mengendalikan masyarakat, kemudian sekarang berubah menjadi lebih baik dengan melayani masyarakat sepenuh hati dan bersungguh-sungguh. *New public service* berfokus pada tujuan bagaimana dan apa saja cara yang dapat dilakukan untuk menjalin suatu hubungan baik yang berdasar kepada kepercayaan dan kerjasama antar masyarakat. *New public service* memiliki orientasi yaitu warga negara atau masyarakat yang memiliki peran sebagai publik sudah sepatutnya untuk dilayani dan bukan dianggap sebagai pelanggan.

Perspektif *new public service* sangat menekankan demokrasi, yang mana masyarakat juga dapat turut serta dalam mengutarakan pendapatnya baik itu dalam bentuk saran atau bahkan kritikan yang ditujukan untuk para aktivitas pemerintah yang sedang berjalan dan diharapkan untuk kedepannya dapat mempercepat peningkatan laju ekonomi. Dalam perspektif ini, pemerintah memerankan suatu peran penting dan aktif dalam membentuk lingkungan di masyarakat. Pemerintah akan melibatkan masyarakat sehingga mereka juga dapat memahami kepentingan masing-masing pihak. Hal tersebut sangat penting guna mewujudkan nilai-nilai demokrasi dalam suatu proses pemerintahan.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *new public service* sangat mengutamakan nilai-nilai demokratis dan berfokus pada pemenuhan hak-hak yang sudah seharusnya masyarakat dalam semua aspek pemerintahan.

Akar dari NPS dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl dan Waldo. NPS berakar dari beberapa

teori, yang meliputi:

- a. Teori *democratic citizenship*, perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
- b. Model komunitas dan *civil society*, akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- c. Teori organisasi *humanism*, administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.
- d. Teori *postmodern* administrasi publik, mengutamakan dialog (*dirkursus*) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *one best way perspective*.

Berasarkan teori yang mendasari munculnya NPS, nampak bahwa NPS mencoba mengartikulasikan berbagi teori dalam menganalisis persoalan-persoalan publik, sehingga menurut Denhardt dan Denhardt paradigma NPS memiliki perbedaan karakteristik dengan NPM.

Tabel 1 : Diferensiasi NPM dan NPS

ASPEK	NEW PUBLIC MANAGEMENT	NEW PUBLIC SERVICE
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Rasionalitas dan model	Teknis dan rasionalitas	Rasionalitas strategi atau

perilaku manusia	ekonomi	rasionalitas formal (politik, ekonomi, dan organisasi)
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi public	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian tujuan	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antarorganisasi publik, nonprofit, dan privat
Akuntabilitas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar professional
Diskresi administrasi	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggungjawab
Struktur organisasi	Disentralisasi organisasi dengan control utama berada pada para agen	Stuktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrasi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : Denhardt dan Dendhardt (2003:28-29)

Untuk itulah dalam meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap “*New Public Service (NPS)*” dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan.

Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, dari pada mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep NPS.

2.4.1. Komponen New Public Service

New public service memiliki prinsip-prinsip yang sudah menjadi dasar untuk menjalankan perspektif ini dengan baik. Dalam perspektif ini, terdapat beberapa perbedaan pada proses pelayanan yang diberlakukan oleh pemerintah, yaitu dengan menempatkan masyarakat itu sendiri pada proses pelayanan publik. Terdapat tujuh prinsip dalam *new public service* yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt. Tujuh prinsip NPS menurut Denhardt & Denhardt yakni:

1. *Serve Citizen not Customer*
2. *Seek the Public Interest*
3. *Value Citizenships Over Entrepreneurship*
4. *Think Strategically Act Democratically*
5. *Recognize that Accountability is not Simple*
6. *Serve Rather than Steer*
7. *Value People, not just Productivity*

2.4.2. *Serve Citizen Not Customer* (Melayani Masyarakat Bukan Pelanggan)

Pelayanan publik tidak hanya memberikan komunikasi yang baik dan menanggapi tuntutan kepada pelanggan saja, akan tetapi harus diberikan untuk seluruh masyarakat tanpa terkecuali dan fokus dalam membangun suatu kerjasama yang baik dan membuat kepercayaan antar masyarakat. Masyarakat kurang begitu aktif dalam kegiatan pemerintahan karena sebagian besar kegiatan pemerintahan selalu berhubungan dengan para pemegang kekuasaan, pemimpin, dan pejabat terkait. Maka dari itu, kepercayaan dari warga atau masyarakat sangatlah diperlukan guna membangun keterlibatan masyarakat agar proses pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Beberapa upaya yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan menilai sejauh mana pelayanan pemerintah mudah diakses dan tersedia bagi masyarakat.
2. Keamanan menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat membuat masyarakat merasa aman saat menggunakannya.
3. Keandalan menilai sejauh mana pelayanan pemerintah sudah diberikan dengan tepat waktu dan benar.
4. Perhatian pribadi menilai sejauh mana para pelayan publik dapat bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan yang ada dan memberikan suatu informasi kepada masyarakat.
5. Pendekatan pemecahan masalah menilai sejauh mana pelayan publik

dapat memberikan informasi kepada masyarakat serta bekerja untuk memenuhi kebutuhan.

6. Keadilan menilai sejauh mana kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Apakah sudah dilakukan dengan adil untuk semua pihak atau tidak.
7. Tanggung jawab fiskal menilai sejauh mana kepercayaan masyarakat terhadap suatu kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik secara bertanggungjawab.
8. Pengaruh warga masyarakat menilai sejauh mana masyarakat dapat merasa perilakunya bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang mereka terima. (Carlson dan Schwarz 1995,29)

Dalam penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam *new public service* pemerintah harus selalu sigap dalam menghadapi suatu kepentingan masyarakat. Pemerintah haruslah tanggap terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta berusaha mempengaruhi orang-orang untuk memenuhi tanggung jawab mereka sebagai warga negara itu sendiri. Dan bagi administrator publik diharapkan dapat peka terhadap suara-suara masyarakat.

2.4.3. Seek The Public Interest (Mencari Kepentingan Bersama)

Kepentingan publik merupakan kepentingan bersama-sama dan tidak hanya terpaku dengan kepentingan individu saja. Disini *new public service* menuntut agar proses pembentukan visi bagi masyarakat tidak

hanya diserahkan kepada administrator publik yang ditunjuk atau para pemimpin politik terpilih. Dengan adanya proses pembentukan visi inilah kita dapat melakukan dialog dan musyawarah publik, dimana hal ini sangat penting guna menentukan suatu nilai bersama. (Bryson dan Crosby 1992; Luke 1998; Stone 1988).

Kepentingan publik tiap individu bisa berbeda-beda dan dapat berubah kapanpun. Clarke Cochran's (1974) telah membagi skema kepentingan publik menjadi empat yaitu:

1. Model Normatif

Normatif digunakan untuk mengetahui apa yang seharusnya dan bukannya digunakan untuk mendeskripsikan sesuatu. Kepentingan publik adalah etika dan standar moral untuk pengambilan keputusan.

2. Pandangan Abolisionis tentang Kepentingan Publik

Kepentingan publik tidak bisa dibilang valid karena tidak dapat diamati secara langsung dan tidak terukur dengan pasti. Konsep dari kepentingan publik tidak akan memiliki manfaat karena pilihan tiap individu merupakan jalan terbaik untuk mengetahui proses dan menetapkan kebijakan.

3. Teori Proses Politik

Kepentingan umum dapat diwujudkan melalui proses tertentu yang nantinya memungkinkan kepentingan untuk digabungkan, diseimbangkan, atau didamaikan.

4. Berdasarkan Nilai Bersama

Model ini melihat kepentingan publik sebagai hal yang sia-sia, namun tetap memiliki nilai. Dapat dikatakan bahwa kepentingan publik yang didasarkan pada nilai bersama menunjukkan sebuah proses yang melampaui interaksi khusus termasuk nilai konstitusional nilai demokrasi.

Dalam *new public service*, administrator publik bukan merupakan satu-satunya penengah di dalam kepentingan publik. Tetapi publik administrator merupakan peran penting pada sebuah sistem yang lebih besar dalam pemerintahan termasuk masyarakat, wakil terpilih, dan institusi lain.

2.4.4. Value Citizenship Over Entrepreneurship (Nilai Kewarganegaraan di atas Kewirausahaan)

Peran pemerintah telah berubah, dari satu kontrol ke satu agenda setting, membawa individu yang dapat memfasilitasi, menegosiasi dan memberikan solusi untuk masalah publik. Koalisi seringkali dilakukan melalui lembaga publik, swasta, dan nirlaba. Respon yang harus dilakukan adalah bekerja sama dengan masyarakat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dan membuat tujuan menjadi tercapai. Terdapat beberapa peran yang dilakukan oleh pemerintah, yakni pertama, pemerintah akan terus membangun prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang luas dan berlaku untuk semua pihak. Kedua, pemerintah dapat membantu

menyelesaikan masalah pendistribusian dan ketergantungan sumber data yang ada di berbagai jaringan. Ketiga, pemerintah harus memastikan bahwa proses demokrasi terjaga dan pada akhirnya kepentingan publik dilayani dengan baik.

Pada akhirnya administrator harus belajar untuk mempercayai warga dan memberi kesempatan demi terciptanya pilihan yang tepat. Administrator mengemban tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada masyarakat. Adanya partisipasi dalam pemerintahan yang demokratis dapat membangun karakter moral, pemahaman untuk terlibat dalam lingkup yang lebih luas.

Terdapat 9 (sembilan) alasan praktis untuk melibatkan warga negara dalam proses pengembangan kebijakan.

1. Besarnya partisipasi dapat membantu memenuhi harapan warga bahwa kebutuhan mereka didengarkan dan minat mereka diperhatikan.
2. Besarnya partisipasi dapat meningkatkan kualitas kebijakan publik, karena pemerintah dapat memanfaatkan sumber informasi, kreativitas, dan solusi yang lebih luas.
3. Partisipasi yang lebih besar dalam proses pelaksanaan kebijakan dapat terbantu, karena partisipan memiliki lebih banyak saham dalam hasilnya.
4. Besarnya partisipasi menanggapi panggilan agar transparansi dan akuntabilitas yang lebih besar dapat dijalankan di pemerintahan.
5. Besarnya partisipasi dapat meningkatkan kepercayaan publik pada

pemerintahan.

6. Partisipasi yang besar dapat membantu memenuhi tantangan masyarakat dalam menanggapi informasi yang sedang berkembang.
7. Besarnya partisipasi dapat membuat kemungkinan untuk kerjasama baru yang sedang dikembangkan.
8. Partisipasi yang lebih besar dapat menghasilkan informasi publik yang lebih baik.
9. Dalam demokrasi, bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat dan keterlibatan warga negara jauh lebih berharga daripada nilai-nilai bisnis dalam hal pemberian pelayanan untuk masyarakat. Semua teori yang ada harus ada improvisasi seperti adanya dialog, deliberasi, atau pendekatan untuk memenuhi prinsip pemerintahan yang demokratis.

2.4.5. *Think Strategically Act Democratically* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Melalui keterlibatan pemerintah dalam program pendidikan kewarganegaraan dan dengan membantu mengembangkan wilayah kepemimpinan, pemerintah dapat memberikan stimulasi baru mengenai rasa kepercayaan dan tanggung jawab kewarganegaraan. Maksudnya adalah aparatur negara harus mampu berfikir dengan strategis dan tepat sasaran dalam mengatasi masalah masyarakat yang muncul dan

berhubungan dengan pelayanan untuk masyarakat, namun dalam pelaksanaannya aparatur negara harus bertindak berdasarkan azas demokrasi yang ada.

Pemerintah tidak dapat membentuk komunitas; namun pemerintah, terutama pemimpin politik dapat menjadi dasar bagi tindakan warga negara yang lebih efektif dan bertanggung jawab. Kesadaran individu dalam segala hal sangat diperlukan demi terciptanya pemimpin yang baik. Suatu kebijakan tidak langsung menjadi tindakan, akan tetapi harus dimengerti dulu sebagai penentu utama dari hasil kebijakan.

Goggin (1190) membagi perkembangan implementasi menjadi 3 (tiga) tahap, yakni generasi pertama, generasi kedua, dan generasi ketiga. Tipologi ini menyediakan dasar yang berguna untuk meninjau evolusi historis dari teori implementasi.

Pada generasi pertama, berhasil mengalihkan fokus dari bagaimana sebuah undang-undang dapat berubah menjadi sebuah program, dan menunjukkan kompleksitas, kesulitan, dan kegagalan yang sering terjadi dalam proses implementasi. Generasi pertama ini diasumsikan sebagai proses kebijakan linier *top-down* yang di dukung oleh undang-undang dan tujuan dari pejabat terpilih. Generasi kedua lebih fokus pada hasil dari kegagalan implementasi sebelumnya, seperti bentuk kebijakan, variabel organisasi, dan tingkah laku dari tiap individu. Adanya ketidakpuasan dengan teori *top-down* untuk mengembangkan sejumlah model yang melihat implementasi dari bawah ke atas. Generasi ketiga berfokus pada desain kebijakan dan jaringan kebijakan serta implikasi

bagaimana implementasi „sukses“ hal yang tepat untuk di evaluasi.

Jadi pada poin ini lebih menekankan bagaimana penerapannya dan pentingnya keterlibatan warga masyarakat dan pembangunan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dilihat sebagai bagian implementasi kebijakan yang tepat dan perlu dalam sebuah demokrasi. Tujuannya adalah membangun komunitas yang lebih kuat, dengan warga yang terlibat dan diberdayakan untuk mencegah dan mengurangi kejahatan, agar semua dapat menjadi lebih baik. Peran pegawai negeri menjadi salah satu fasilitator dan mendorong keterlibatan dan membangun kapasitas dari warganegara.

2.4.6. *Recognize that Accountability is not Simple* (Sadar bahwa Tanggung Jawab tidak Sederhana)

Harus dipahami bahwa tanggung jawab aparatur negara terhadap khalayak umum tidaklah mudah. Aparatur negara harus melihat berbagai aspek yang terkait, baik dari sisi internal maupun eksternal. Jika dilihat dari sisi internal adalah administrator itu sendiri. Apabila dilihat dari sisi eksternal bisa berupa pengawasan legislatif, aktivitas audit, adanya kritik ombudsman dari pers, dan lain sebagainya.

Akuntabilitas merupakan dasar dari proses pemerintahan, baik secara konstitusional maupun secara hukum. Akuntabilitas dalam sektor publik harus didasari bahwa publik administrator harus melayani masyarakat sesuai kebutuhan publik. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Terdapat dua aspek dalam akuntabilitas, yakni personal dan fungsional. Tanggung jawab personal tertuju pada administrator yang mampu membenarkan segala sesuatu yang telah dilakukannya. Sedangkan pada tanggung jawab fungsional melibatkan administrator untuk melihat fungsi standar dan professional sebagai tuntunan. Dua hal ini harus dipertimbangkan dalam berbagai keadaan.

Dalam pelayanan publik baru, cita-cita kewarganegaraan dan kepentingan umum menjadi tujuannya. Akuntabilitas dalam *new public service* menunjukkan adanya rekonseptualisasi peran pegawai negeri sebagai pemimpin, pelayan, dan utusan kepentingan publik, bukan sebagai wirausahawan. Akuntabilitas didefinisikan secara luas untuk mencakup tanggung jawab dalam professional, hukum, politik, dan demokratis.

2.4.7. *Serve Rather than Steer* (Melayani Bukan Mengendalikan)

Aparatur negara harus mampu berperan untuk melayani apa yang dibutuhkan oleh publik, daripada mengendalikan masyarakat dengan memberikan instruksi atau arahan-arahan yang menyulitkan masyarakat. Pelayanan publik baru melihat kepemimpinan tidak dalam hal manipulasi individu maupun manipulasi insentif. Sebaliknya kepemimpinan dilihat sebagai bagian alami dari pengalaman manusia, yang tunduk pada kekuatan rasional dan intuitif, dan peduli dengan memfokuskan energi manusia pada proyek yang memberikan keuntungan bagi umat manusia. Kepentingan tidak lagi dipandang sebagai hal prerogative perseorangan

di kantor publik, namun lebih dipandang sebagai fungsi yang meluas ke seluruh kelompok, organisasi, dan masyarakat.

Kepentingan transformasional adalah konsep kunci yang mendasar. Terdapat perbedaan antara kekuasaan dan kepemimpinan. Perbedaannya adalah kekuasaan melayani kepentingan pemegang kekuasaan tanpa memikirkan hal lain, sementara kepemimpinan melayani kepentingan pemimpin dan kepentingan orang-orang disekitarnya.

Publik administrator mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan menjadi pelayan sumber daya publik (Kass 1990), serta fasilitator dari masyarakat dan dialog demokrasi (Box 1998; Chapin dan Denhardt 1995; King dan stivers 1998). Adapun demikian, peran dari seorang pemimpin adalah:

1. Untuk membantu komunitas dan masyarakat dalam memahami kebutuhan dan potensi yang dimiliki.
2. Untuk mengintegrasikan tujuan komunitas dan bermacam-macam organisasi lain dalam wilayah tertentu.
3. Bertindak sebagai pemicu dari timbulnya sebuah aksi.

Demikian, pelayanan publik baru menyarankan bahwa administrator publik tidak hanya berbagi kekuasaan, bekerja dengan masyarakat, dan memberikan solusi, namun juga harus merekonseptualisasikan kembali peran mereka dalam proses pemerintahan sebagai partisipan yang bertanggung jawab, bukan sebagai entrepreneur. Untuk melayani masyarakat, administrator publik harus

mengetahui dan mampu mengatasi sumber daya yang ada, dan harus siaga untuk melihat sumber daya yang mendukung demi berjalannya proses yang melibatkan warga dan masyarakat.

2.4.8. Value People, not just Productivity (Menghargai Orang, Bukan hanya Produktivitas)

Maksud dari prinsip ke tujuh ini adalah aparatur negara harus menghargai masyarakat, dengan cara memberikan penghargaan sesuai dengan apa yang telah dilakukan dan dihasilkan, jadi tidak hanya menilai pada hasil produktivitasnya saja. Budaya organisasi dipahami sebagai membuat konteks normatif untuk perilaku dalam berorganisasi. Orang-orang dipandang membawa kebutuhan sosial dan emosional mereka untuk bekerja. Karakter masing-masing individu bisa mempengaruhi lingkungan organisasi seperti bagaimana mereka menekankan tingkat kehidupan dari para pekerja dan karakteristik masing-masingnya.

Dalam perkembangannya, *old public administration* menggunakan kendali agar dapat mencapai efisiensi. Sedangkan *new public management*, menggunakan insentif untuk mencapai produktivitas. Pada administrasi publik baru, diasumsikan menghormati pelayanan publik yang ideal. Hal yang paling penting dari sudut pandang *new public service* ini adalah bahwa pendekatan partisipatif dan inklusif adalah satu-satunya yang dapat membangun kewarganegaraan, tanggung jawab, kepercayaan, dan memajukan nilai-nilai layanan untuk kepentingan umum.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pekerja harus menggunakan kesungguhan, pikiran, dan hati mereka, hal ini juga berlaku dengan semuamanajer. Manajer dan karyawan harus berbagi perasaan, nilai, dan etika dalam lingkungan pekerjaan.

2.5. Penelitian Terdahulu

- a. Hasil Penelitian Terdahulu Oleh Mareta Kumala Dewi (071511133068)

Universitas Airlangga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang Berjudul

”NEW PUBLIC SERVICE SEBAGAI PERSPEKTIF DALAM PELAKSANAAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) KOTA SURABAYA”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif *new public service*, secara keseluruhan telah sesuai dengan pelaksanaan e-Lampid di Kota Surabaya, namun belum berjalan dengan maksimal karena masih terdapat masyarakat yang belum merasakan hal yang sama. Dan juga terdapat kendala dalam pelaksanaannya dimana servernya seringkali error atau melemahnya jaringan internet dari e-Lampid yang membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam mengakses layanan e-Lampid tersebut.

- b. Hasil Penelitian Terdahulu Oleh Nani Harlinda Nurdin Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur Makassar yang

Berjudul **“OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE PADA BADAN**

PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar belum sepenuhnya menjalankan prinsip-prinsip New Public Service utamanya pada prinsip Seeks The Public Interest dan Value Citizenship over Entrepreneurship serta pada prinsip Value People, Not Just Productivity, karena masih terjadi perbedaan antara pelayanan yang diberikan pada perizinan reklame yang berbayar dengan perizinan reklame yang tidak berbayar, sedangkan keduanya mempunyai tujuan untuk kepentingan publik. Sehingga perlu membuat strategi untuk merumuskan sasaran yang hendak dicapai dan cara-cara untuk mencapai sasaran tersebut.

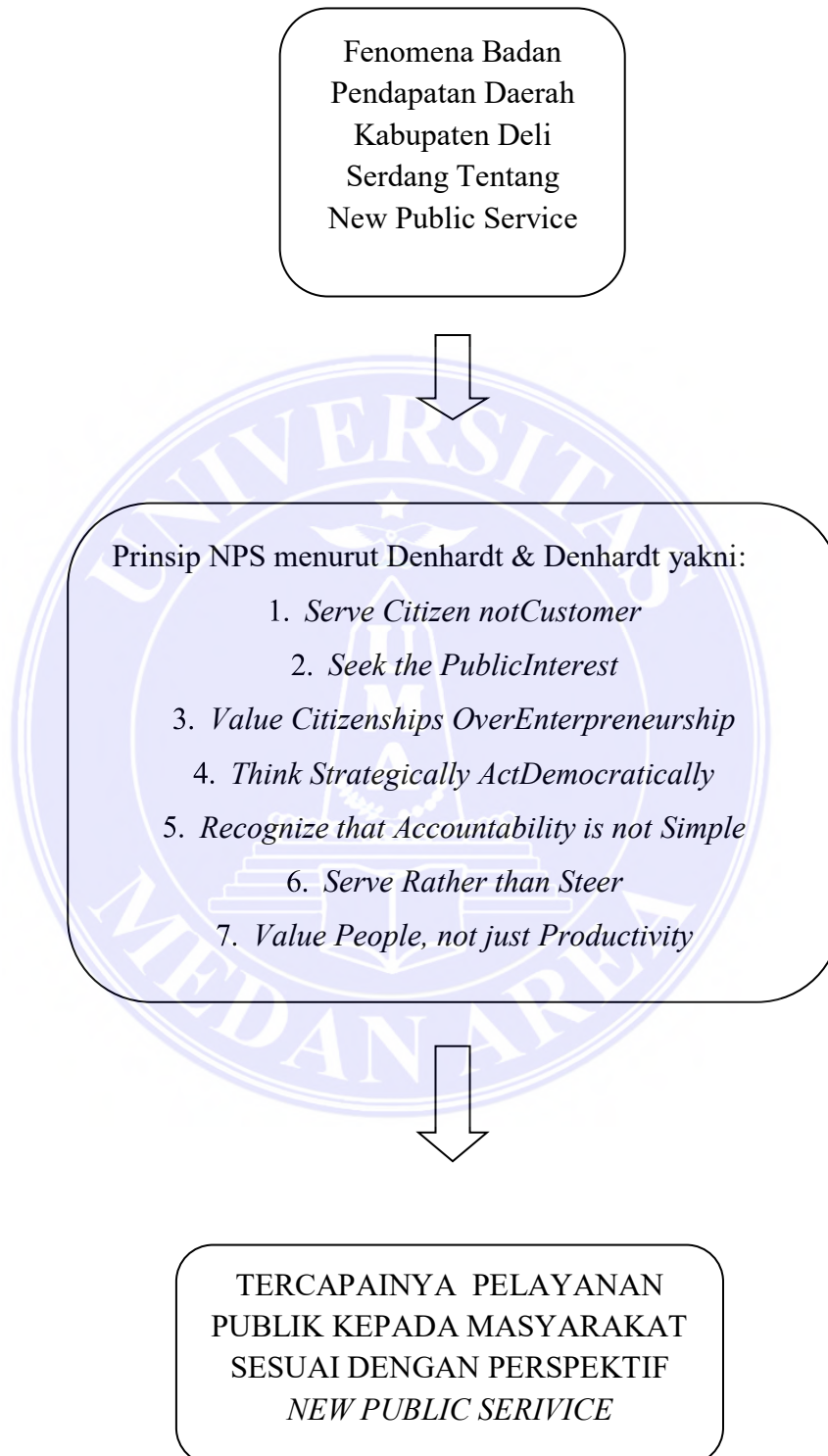
2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang diidentifikasi atau dirumuskan. Melalui uraian dalam kerangka pemikiran, peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti dan dari teori apa variabel-variabel itu diturunkan. Serta mengapa variabel itu saja yang diteliti. Uraian dalam kerangka pemikiran harus mampu menjelaskan dan menegaskan secara komprehensif asal-usul variabel yang diteliti, sehingga variabel-variabel yang tercantum didalam rumusan masalah semakin jelas (Ahmad,2015 : 86).

Dalam kerangka pemikiran ini, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dalam bentuk pengaturan ataupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan lainnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, didalam perspektif *new public service* dapat melihat bagaimana pelayanan publik yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang menurut prinsip *new public service*.



Bagan 4 : Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian Kualitatif. pada lazimnya suatu penulisan karya ilmiah biasanya dengan suatu penelitian, hal ini dipandang sangat penting karena tanpa suatu penelitian, data yang dikemukakan akan sulit dipertanggung jawabkan kebenarannya Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan (prosedur-prosedur), mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipasi.

Dalam penelitian yang mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Public Service* Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang, Metode Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Metode penelitaan ini pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2010:13) adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dimana suatu penelitian yang berpola investigasi dimana data-data dan pernyataan di peroleh dari hasil interaksi langsung antara peneliti, objek yang diteliti dan orang-orang yang ada di tempat penelitian.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dikantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang, Jalan Sudirman, Petapahan, Kec. Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 2 : Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ags 2022	Sep 2022 - Mei 2023
1.	Pengajuan Judul	█											
2.	Bimbingan Proposal		█	█	█	█	█	█	█				
3.	Seminar Proposal		█	█	█	█	█	█	█				
4.	Data/ Penelitian		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
5.	Seminar Hasil											█	
6.	Perbaikan Skripsi												█
7.	Sidang Meja Hijau												█

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan dalam permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informan yang jelas, akurat dan terpercaya, keterangannya atau dapat membantu dalam memenuhi

persoalan dan permasalahan.

Adapun informan dalam penelitian ini ialah :

a. Informan Kunci

Mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Fitra Umar Harahap, SH selaku Ketua Bidang Pajak Bumi dan Bangunan

b. Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian dan yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat Wajib Pajak yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

c. Informan Tambahan

Mereka yang memberi informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Ibu Sri Ismayani Nasution, SE selaku Pengelola Data Informasi

3.4. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka focus penelitian mengenai pengoptimalisasian para pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Service* :

- a. Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*)
- b. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)

- c. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)
- d. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)
- e. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (Recognize that accountability is not Simple).
- f. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)
- g. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data, mengetahui kepuasan masyarakat wajib pajak terhadap pelayanan public di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang menurut perspektif *New Public Service*,
- b. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif.
- c. Dokumentasi adalah untuk memperkuat hasil wawancara yang telah dilaksanakan terkait maksud, tujuan dan manfaat penelitian. Dokumentasi

yang dapat dikumpulkan melalui bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi suatu objek penelitian, baik berupa dokumen ataupun foto (rekaman).

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu metode kualitatif untuk menganalisis data dengan cara deskripsikan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksudnya membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dalam dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penelitian sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan. Maka penelitian akan melanjutkan pertanyaan sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap *kredibel*.

a. Reduksi Data

Mereduksi data yang merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan membuang yang tidak perlu. dengan demikian data yang sudah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data biasanya dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar katerogi, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya dan mencari bila perlu.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

3.7. Uji Keabsahan Data

Dalam menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, terutama memeriksa informasi yang didapatkan dilapangan, berdasarkan berbagai dokumen hasil kegiatan perencanaan dan data-data lapangan. Uji Kepercayaan dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis, kasus negatif dan menggunakan bahan referensi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang telah dikemukakan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa dengan prinsip *New Public Service* menurut teori yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B dengan 5 elemen dimensi sudah terlaksana dengan baik. Berikut uraian penjelasannya :

1. Prosedur

Prosedur yang dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang sudah cukup memadai. Hal itu ditunjukkan oleh prosedur yang mudah dipahami dan cukup sederhana mungkin dengan pelayanan yang baik sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam proses pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan dan proses pembayaran PBB sudah lebih dipermudah karena bisa melalui pembayaran langsung ke Bank SUMUT atau ke indomaret/alfamart sehingga wajib pajak tidak harus datang ke BAPENDA langsung.

2. Empati dengan wajib pajak

Kemampuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam empati dengan wajib pajak sudah cukup memadai. Hal itu ditunjukkan oleh para pegawai yang sudah jelas dan detail dalam menjelaskan apa saja kebutuhan wajib pajak dan menginformasikan dengan benar sehingga mempermudah proses pelayanan sesuai keinginan wajib pajak. Hanya saja

dari segi pelayanan ada beberapa pegawai yang ramah dan tidak ramah sehingga membuat wajib pajak merasa kurang nyaman.

3. Tata cara pelayanan

Kemampuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang tata cara pelayanan sudah cukup memadai. Hal itu ditunjukkan oleh prosedur yang sudah jelas tertera dihalaman depan sehingga para wajib pajak sudah mengetahui kelengkapan berkas yang harus dipersiapkan hanya saja pelayanan yang lama dan jaringan yang kurang memadai membuat wajib pajak merasa bosan dalam menunggu.

4. Transparansi biaya

Kemampuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam transparansi biaya sudah cukup memadai. Hal itu ditunjukkan sudah jelas dan diperuntukkan pada wajib pajak agar mengetahui daftar pajak yang ditetapkan, sehingga tidak akan menimbulkan kesalahpahaman atau kecurangan antara pegawai dan masyarakat yang melakukan pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan.

5. Tanggung jawab

Kemampuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam tanggung jawab masih belum efektif karena tidak semua masyarakat menerima SPPT pajak. Masih kurangnya tenaga lapangan untuk memberikan informasi dan kurangnya sosialisasi oleh petugas lapangan tentang proses pembayaran pajak bumi dan bangunan setelah masyarakat menerima SPPT.

Dengan adanya 7 prinsip *new public service* dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan publik pada Pajak Bumi dan Bangunan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya menjalankan prinsip-prinsip *new public service* seperti pada prinsip *seek the public interest* (mencari kepentingan bersama) dan *value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan hanya produktivitas).

1. *Seek the public interest* (mencari kepentingan bersama)

Dalam NPS publik administrator publiklah sebagai actor utama, administrator publik yang dimaksud dalam pandangan ini adalah warga negara, kelompok-kelompok kepentingan, wakil rakyat, dan organisasi atau lembaga lainnya. Aparatur negara berperan hanya membantu warga negara untuk dapat mengartikulasikan dan kepentingan publik, warga negara hanya diberikan pilihan pada setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum tapi warga negara juga dilibatkan misalnya dalam dialog-dialog publik. Maka dari itu, di BAPENDA Kab Deli Serdang belum ada penerapan dalam prinsip *seek the public interest* (mencari kepentingan bersama).

2. *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan hanya produktivitas).

Maksud dari prinsip ini adalah aparatur negara harus menghargai masyarakat dengan cara memberikan penghargaan sesuai dengan apa yang telah dilakukan dan dihasilkan, jadi tidak hanya menilai pada hasil produktivitas saja. Keberhasilan organisasi publik maupun jejaringnya dinilai berhasil dalam kurun waktu yang lama jika organisasi publik

dilakukan melewati kerjasama dan kepemimpinan bersama yang didasarkan penghargaan bagi semua orang. Nilai ekonomi dan efisiensi dalam konsep administrasi negara lama dinilai sangat penting, asumsinya adalah bahwa produktivitas seseorang tidak akan ada jika dipaksa untuk bekerja keras. Pada akhirnya pegawai akan produktif membangun kinerjanya untuk menghindari hukum manajemen apabila mereka dijanjikan dengan uang insentif. Maka dari itu di BAPENDA belum ada menerapkan prinsip tersebut karena BAPENDA bergerak dibidang pemerintahan dimana di pemerintahan sendiri para pegawai hanya mendapatkan gaji yang telah ditetapkan.

5.2. Saran

Berdasarkan dari pembahasan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang telah dikemukakan, maka penulis dapat memberikan saran :

1. Kepada pimpinan Badan Pendapatan Deli Serdang lebih tegas lagi dalam meningkatkan pelayanan pegawai yang sesuai standart pelayanan yang baik mulai dari respon yang baik, cepat, keramahan pegawai dan mampu dalam meningkatkan kinerja pegawainya dan juga dapat memberikan contoh dan teladan yang baik khususnya dalam melaksanakan pelayanan.
2. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagai instansi pemerintahan, dapat melakukan sosialisasi lebih giat lagi dikarenakan masih banyaknya Jumlah Wajib Pajak yang belum melaksanakan kebijakan pajak daerah dan perlu ditambahkan jumlah tenaga kerja di Dinas Pendapatan Daerah, agar membantu melakukan sosialisasi dan pemungutan langsung

pada saat pembagian SPPT dan juga pembayaran pajak, agar Wajib Pajak tidak menunda-nunda untuk melakukan pembayaran pajak. Serta memberikan sanksi tegas agar kebijakandapat dilaksanakan.

3. Meningkatkan lagi kualitas jaringan internet yang ada dan apabila terkendala dalam jaringan internet, diharapkan kepada pihak yang terkait seperti Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pustikom) yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dengan sesegera mungkin memperbaiki kualitas jaringan dan tidak diperlama.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alamsyah, A. (2016). *PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. 04(2).
- Ahmad Mumafik saleh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press. Halaman 106.
- Denhardt, Janet V. Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service – Expanded Edition (Serving, Not Steering)*. London, England: M.E Sharpe. Halaman 45-167
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi PelayananSAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 68.
- Kurniawan, L. J., & Najih, M. 2008. *Paradigma Pelayanan Publik: Rekonstruksi Pelayanan Publik menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, demokratis, dan Berbasis Hak Rakyat*. Malang: Trans Publishing.
- Lijan Polak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori,Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara,2011. Hlm 4-5.
- Ratminto, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

UNDANG-UNDANG

- Peraturan Menteri No.31 Tahun 2014
- Peraturan mengenai pajak Nomor 10 tahun 2021
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/07/2003 pelayanan publik
- Pasal 3 UU No.25 tahun 2009 tentang tujuan Undang-undang pelayanan public

JURNAL

- uit.ejournal.id. (20 April 2020). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF NEW PUBLIK SERVICE. Diakses pada 20 Oktober 2021 dari <https://uit.ejournal.id/JPE/article/view/188>

SKRIPSI

repository.unair.ac.id. (2020, 31 juli). Mareta Kumala Dewi (2020) *New Public Service Sebagai Perspektif Dalam Pelaksanaan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya*. Diakses pada 23 Oktober 2021 dari <https://repository.unair.ac.id/96606/>

repository.uma.ac.id (2019, 25 maret) Roberto S, Andreas Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Diakses pada 24 November 2021 dari <https://repository.uma.ac.id/handle/1234567/>

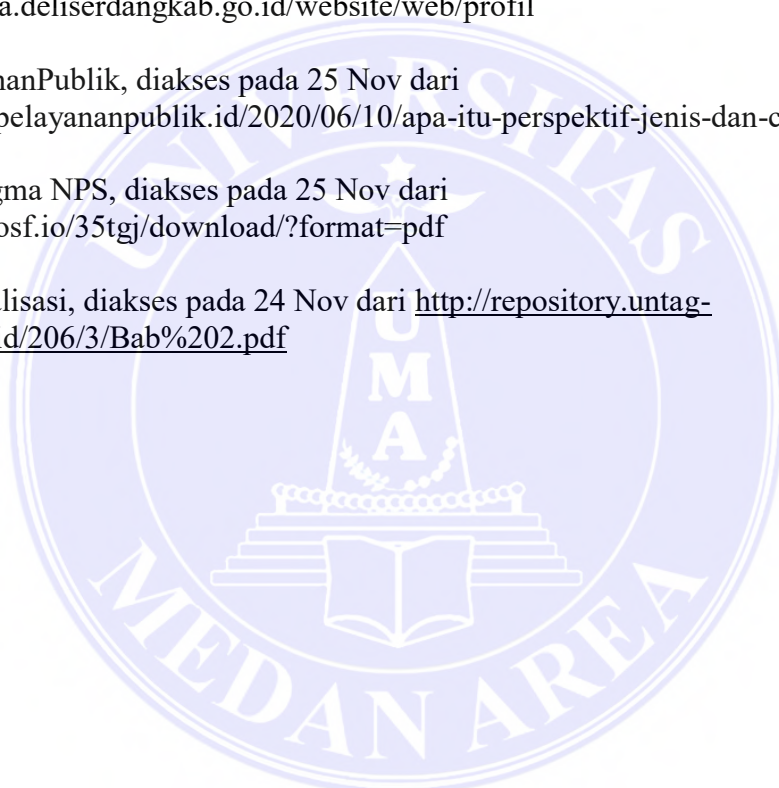
INTERNET

BAPENDA, diakses pada 1 Mar 2022 dari bapenda.deliserdangkab.go.id/website/web/profil

PelayananPublik, diakses pada 25 Nov dari <https://pelayananpublik.id/2020/06/10/apa-itu-perspektif-jenis-dan-contohnya/>

Paradigma NPS, diakses pada 25 Nov dari <https://osf.io/35tgj/download/?format=pdf>

Optimalisasi, diakses pada 24 Nov dari <http://repository.untagsby.ac.id/206/3/Bab%202.pdf>



LAMPIRAN I

DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

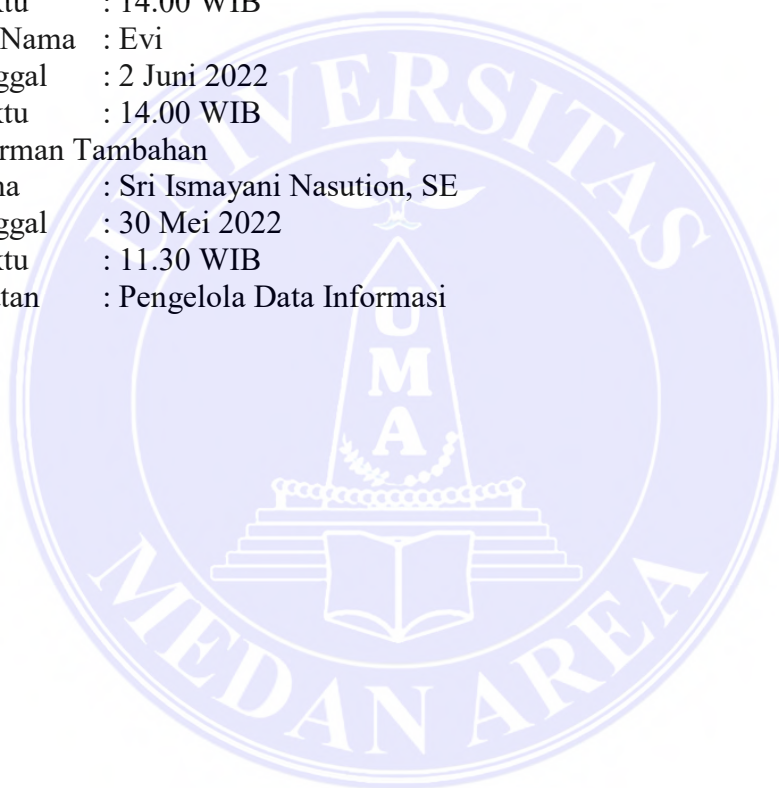
Nama : Fitra Umar Harahap, SH
Tanggal : 17 Mei 2022
Waktu : 10.00 WIB
Jabatan : Kepala Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

2. Informan Utama

1. Nama : Akmal
Tanggal : 2 Juni 2022
Waktu : 14.00 WIB
2. Nama : Evi
Tanggal : 2 Juni 2022
Waktu : 14.00 WIB

3. Informan Tambahan

Nama : Sri Ismayani Nasution, SE
Tanggal : 30 Mei 2022
Waktu : 11.30 WIB
Jabatan : Pengelola Data Informasi



LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

INDIKATOR NPS	INFORMAN	PERTANYAAN
<i>Serve Citizen Not Costumer</i>	Informan Kunci dan Informan Tambahan	Bagaimana kemampuan para pegawai BAPENDA dalam pembuatan prosedur? Apakah sudah jelas dan sederhana ?
	Informan Utama	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan? Apakah jelas mudah?
<i>Think Strategically Act Democratically</i>	Informan Kunci dan Informan Tambahan	Bagaimana kemampuan para pegawai BAPENDA dalam rasa empati terhadap wajib pajak?
	Informan Utama	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang rasa empati para pegawai yang diberikan kepada Bapak/Ibu sekalian ?
<i>Serve Rather Than Steer</i>	Informan Kunci dan Informan Tambahan	Bagaimana kemampuan para pegawai BAPENDA dalam tata cara pelayanan ?
	Informan Utama	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang proses tata cara pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan?
<i>Value Citizenship Over Entrepreneurship</i>	Informan Kunci dan Informan Tambahan	Bagaimana kemampuan para pegawai BAPENDA dalam transparansi biaya?
	Informan Utama	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang transparansi biaya ?
<i>Recognize That Accountability is not Simple</i>	Informan Kunci dan Informan Tambahan	Bagaimana kemampuan para pegawai BAPENDA dalam rasa tanggung jawab ?
	Informan Utama	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang rasa tanggung jawab pegawai ?

LAMPIRAN III

SURAT MENYURAT

Surat izin penelitian dari Universitas Medan Area



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : AS3/FIS.2/01.10/III/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

30 Maret 2022

Yth,
Ka. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang
Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Maisyarah Nasution
N P M : 188520112
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang, dengan judul Skripsi "Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Dernikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Estahati Lailiana Hasibuan, M.Si
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

CC : File,-

Surat balasan dari BAPENDA



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM - 20512
TEL/FAX (061) - 7955788
E-mail : bapenda@deliserdangkab.go.id

Lubuk Pakam, 04 April 2022

Nomor : 678 / 1137 / 2022
Sifat : Biasa
Lampiran :
Perihal : Persetujuan Pengambilan Data/Riset

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik Universitas
Medan Area
di-

Tempat.

Merindak lanjuti surat saudara Nomor : 459/FIS.2/01.10/III/2022 tanggal 30 Maret 2022, perihal Pengambilan Data/Riset oleh mahasiswa dari Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik:

Nama : Maisyarah Nasution
N P M : 188520112
Program Studi : Administrasi Publik

Telah kami setujui untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang, sebagai salah satu syarat penyusunan Skripsi dengan judul :

"Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang"

Demikian disampaikan untuk dimaklumi.

An. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN DELI SERDANG
SEKRETARIS



EDLI NASUTION, SE
PEMBINA TK.I
NIP: 19680919 199503 1 004

Surat selesai penelitian



BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM - 20512
TEL/FAX (061) - 7955788
E-mail : bapenda@deliserdangkab.go.id

Lubuk Pakam, 06 Juni 2022

Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang, menerangkan bahwa:

Nama : Maisyarah Nasution
N P M : 188520112
Program Studi : Administrasi Publik

Benar yang namanya tersebut diatas telah selesai melaksanakan Pengambilan Data/Riset di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang, dengan judul Skripsi :

“Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang”

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

An. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN DELI SERDANG

SEKRETARIS

BADAN PENDAPATAN
DAERAH

EDI JAMIAN NASUTION, SE

PEMBINA TK.I

NIP: 19680919 199503 1 004

LAMPIRAN IV

DOKUMENTASI



Gedung Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang

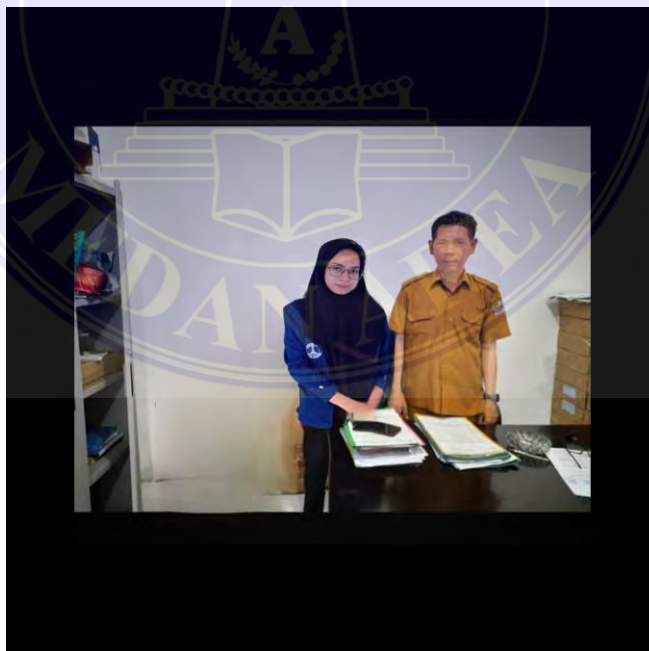


Foto bersama dengan Bapak Fitra Umar Harahap, SH



Foto bersama dengan Ibu Sri Ismayani Nasution, SE dan Pegawai bidang PBB



Foto bersama para pegawai bagian pelayanan