

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI UNIT TERPADU PENANGGULANGAN KEMISKINAN (UPT-PK) DI KABUPATEN SRAGEN

**Chamid Sutikno**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora, Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia  
Email: c.sutikno@unupurwokerto.ac.id

**Indah Ayu Permana Pribadi**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora, Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia  
Email: iap.pribadi@unupurwokerto.ac.id

## ABSTRACT

The role and duties of the government in providing public services must be able to build patterns and principles of justice. Fair public services are one of the efforts made by the Sragen Regency government to create services that are responsive to all levels of society. Integrated services in poverty alleviation are one of the efforts so that poor people can quickly get public services from the government. The implementation of public administration from a social justice perspective is where administrators, in carrying out their duties, have standards for assessing and testing government decisions. Government policy must ensure community agreement in obtaining legal protection, health protection, education, the economy, and basic community needs that are regulated in a definite, legal manner. Public Services Through the Integrated Poverty Reduction Unit (UPT-PK) in Sragen Regency, is one of the innovations carried out to optimize pro-poor based services in various integrated services for the poor which include Saraswati Card Issuance services, Jamkesda Referral Recommendations, Sintawati Card Issuance, Providing scholarships for poor families with achievements, PPA PKH Recommendations, Recommendations for non-formal education costs, Grief Compensation, Repairing uninhabitable houses, Providing Raskin assistance, Providing assistance with wheelchairs for the disabled, Clinics, Free Ambulance. With the establishment of UPT PK in Sragen Regency, it is hoped that all poor people can be served in various basic services such as education, health, and economic services. This aligns with the public service model with a new public service approach that prioritizes social justice.

**Keywords:** social justice; public services; Integrated Service Unit (UPT-PK).

## ABSTRAK

Peran dan tugas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu membangun pola dan prinsip berkeadilan. Pelayanan publik berkeadilan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sragen dalam mewujudkan pelayanan yang responsif terhadap semua lapisan masyarakat. Pelayanan terpadu dalam penanggulangan kemiskinan menjadi salah satu upaya agar masyarakat miskin bisa secara cepat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah. Pelaksanaan administrasi publik dalam perspektif keadilan sosial, adalah dimana para administrator dalam menjalankan tugasnya memiliki standar untuk menilai dan menguji sebuah keputusan pemerintah. Kebijakan pemerintah harus memastikan pada kesepakatan masyarakat dalam memperoleh perlindungan hukum, perlindungan kesehatan, pendidikan, ekonomi, serta kebutuhan dasar masyarakat yang diatur secara pasti secara legal. Pelayanan Publik Melalui Unit Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPT-PK) Di Kabupaten Sragen, menjadi salah satu inovasi yang dilakukan agar mengoptimalkan pelayanan berbasis *pro poor* diberbagai layanan terpadu bagi masyarakat miskin yang meliputi pelayanan Penerbitan Kartu Saraswati, Rekomendasi Rujukan Jamkesda, Penerbitan Kartu Sintawati, Pemberian beasiswa bagi keluarga miskin yang berprestasi, Rekomendasi PPA PKH, Rekomendasi biaya pendidikan non formal, Santunan Uang duka cita, Perbaikan rumah tidak layak huni, Pemberian bantuan raskin, Pemberian Bantuan kursi roda bagi penyandang cacat, Klinik, Ambulance Gratis. Dengan dibentuknya UPT PK di Kabupaten Sragen harapannya semua masyarakat miskin bisa terlayani dalam berbagai layanan dasar seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan

ekonomi. Hal tersebut tentunya sangat sesuai dengan model pelayanan publik dengan pendekatan *new public service* yang mengedepankan keadilan sosial.

**Kata Kunci :** keadilan sosial; pelayanan publik; Unit Pelayanan Terpadu (UPT-PK).

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik ditujukan kepada masyarakat umum dengan tipe lembaga atau organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya (Komalasari dkk., 2009). Organisasi sektor publik merupakan lembaga yang digerakan oleh pemerintah dalam pemenuhan barang dan jasa baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah kepada masyarakat secara umum (Siciliano, 2016). Sektor publik merupakan lembaga yang menggunakan mekanisme kolektivitas dengan satu komando dari pemerintah untuk mendistribusikan sumberdaya (Sardzoka & Tang, 2009). Organisasi sektor publik terarah pada otoritas pemerintah dalam penyediaan pelayanan umum. Kontrol negara terhadap lembaga publik biasanya lebih kuat karena menyangkut sumberdaya yang sangat vital (Wise, 2010). Negara lebih memiliki kontrol kuat terhadap sektor publik yang menjadi salah satu elemen penguat pada bidang pembangunan dalam skala nasional (Geuss R, 2001).

Salah satu organisasi publik yang saat ini dikenal oleh masyarakat secara umum adalah birokrasi. Birokrasi merupakan organisasi publik yang merepresentasikan pemerintah dalam hal pelaksanaan kebijakan yang dimotori oleh para administrator (Angelina, 2010). Birokrasi menjadi organisasi yang memegang peran penting dalam sistem pemerintahan yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh pelayanan baik berupa barang dan jasa secara menyeluruh (Hermawan, 2013). Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Eksistensi birokrasi ini sebagai konsekuensi logis dari tugas utama negara (pemerintahan) untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat (*social welfare*). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidak. Bahkan dalam keadaan tertentu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya (Albow, 2007). Birokrasi juga dipahami dari perspektif yang positif, yakni sebagai upaya untuk mengatur dan mengendalikan perilaku masyarakat agar lebih tertib. Ketertiban yang dimaksud adalah ketertiban dalam hal mengelola berbagai sumberdaya dan mendistribusikan sumberdaya tersebut kepada setiap anggota masyarakat secara berkeadilan (Toha, 2012).

Birokrasi sebagai organisasi publik bukan hanya saja berperan dalam penyediaan pelayanan ataupun melaksanakan tugas sesuai fungsinya, akan tetapi saat ini hal yang paling

mendasar dalam birokrasi adalah terkait dengan sumber daya manusia ataupun administrator yang harus memiliki profesionalitas dan integritas dalam menjalankan tugasnya (Keban, 2008). Pelaksanaan reformasi birokrasi yang menjadi agenda utama pemerintah Indonesia bukan hanya mengedepankan pada aspek layanan, tetapi lebih pada budaya organisasi dalam hal ini adalah aparatur atau administrator sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan setiap kebijakan pemerintah (Sutiono, 2011). Salah satu kebijakan yang harus dibangun dalam inovasi pelayanan publik adalah pendekatan *pro poor*. Pendekatan pelayanan publik yang mengedepankan aspek kemiskinan menjadi point penting. Hal ini, dikarenakan kondisi dimana masyarakat miskin yang menjadi bagian dari masyarakat yang juga memiliki hak dan kesamaan dalam memperoleh layanan pemerintah dan juga diatur dalam konstitusi bangsa harus mampu terealisasi.

Kondisi kerentanan masyarakat miskin dalam mendapatkan pelayanan publik harus mulai dikurangi. Paradigma *pro poor* dalam administrasi tidak bisa dilepaskan dari semangat keadilan sosial. Keadilan sosial dalam pelayanan publik sangat menekankan bagaimana aparatur pemerintah sangat sensitif terhadap kondisi masyarakat miskin yang cenderung kurang memiliki akses dalam pelayanan publik. Keadilan sosial dalam pelayanan publik harus menjadi visi yang mampu direalisasikan oleh para aparatur. Dalam kasus pelayanan publik banyak sekali sikap diskriminasi yang dialami khususnya oleh masyarakat miskin. Survei yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap 105 unit layanan di 40 departemen/instansi tingkat pusat serta 52 kabupaten/kota di 20 provinsi menunjukkan rendahnya kualitas layanan publik di Indonesia. Berikut merupakan data pelanggaran terkait dengan pelayanan publik.

Tabel 1. Data Pelanggaran Terkait Pelayanan Publik

No	Bentuk Integritas Rendah	Responden	Prosentase
1	Korupsi	3277	33 %
2	Diskriminatif dalam Pelayanan	3575	36 %
3	Pelayanan dipersulit bila tidak memberi imbalan kepada petugas / biaya tambahan	3078	31 %
Jumlah		9.930	100 %

Sumber: Survei KPK (2018)

Dari hasil survei tersebut terlihat bahwa diskriminatif dalam pemberian layanan publik menempati urutan teratas indikator rendahnya integritas birokrasi dalam pelayanan publik.

Artinya, penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya bebas dari sikap diskriminatif. Selanjutnya terkait dengan masalah diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hasil riset yang dilakukan oleh Institute for Civil Society (INCIS) pada masyarakat pengguna jasa layanan publik di wilayah DKI mempertegas adanya diskriminasi dalam praktek layanan publik. Berikut merupakan gambaran hasil survei terkait dengan bentuk-bentuk diskriminasi dalam pelayanan publik.

Tabel 2. Bentuk-Bentuk Diskriminasi dalam Pelayanan Publik

No	Bentuk Diskriminasi	Prosentase
1	Suap	57.6
2	Pertemanan	24.7
3	Hubungan Saudara	11.8
4	Kesamaan Suku/Etnis	3.9
5	Kesamaan Parpol	1.4
6	Kesamaan Agama	0.6
Jumlah		100

Sumber : Institute for Civil Society (INCIS) (2017)

Selain data diatas terkait dengan tindakan diskriminasi dalam pelayanan publik, hal tersebut juga dikuatkan dengan laporan Ombudsman pada tahun 2015, dimana laporan pengaduan sebanyak 175 pengaduan. Dari jumlah tersebut terdapat 43 kasus penyimpangan prosedur, 35 pengaduan terkait penundaan layanan, 34 pengaduan terkait dengan sikap tidak patut, 29 laporan terkait dengan sikap tidak melayani, dan 11 pengaduan terkait dengan sikap diskriminasi. Artinya dari berbagai data dan riset yang dilakukan bahwa sikap diskriminasi dalam pelayanan publik yang berimplikasi pada aspek keadilan sosial di Indonesia masih banyak ditemui. Dengan demikian sangat diperlukan inovasi dan komitmen bagi pemimpin dan aparatur untuk menciptakan kondisi pelayanan yang adil tanpa diskriminasi ras, suku, agama, dan kondisi sosial ekonomi. Salah satu kabupaten yang memiliki komitmen dalam membangun pelayanan publik yang bisa diakses oleh semua masyarakat miskin adalah Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen membentuk lembaga UPT PK yang khusus melayani untuk semua masyarakat miskin. Hal ini tentunya tidak lepas dari semangat untuk menciptakan

keadilan pelayanan bagi semua lapisan masyarakat. Kondisi masyarakat miskin yang juga memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik. Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPT PK) merupakan terobosan bagi pemerintah kabupaten Sragen untuk bisa mengcover semua bentuk pelayanan bagi masyarakat miskin yang ada diwilayahnya. Dengan adanya UPT PK diharapkan semua masyarakat miskin yang ada di Kabupaten Sragen secara terpadu bisa terlayani dalam berbagai kebutuhan layanan umum. Dengan demikian akan mempermudah bagi masyarakat miskin dalam mengakses informasi, maupun melakukan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis literatur review dengan menggunakan berbagai sumber referensi yang relevan dan sesuai dengan bahan kajian untuk memperoleh data dan informasi secara benar. Penelitian ini secara jelas memberikan gambaran terkait dengan terobosan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sragen dalam membangun pelayanan publik, khususnya untuk masyarakat miskin. Sehingga bisa secara jelas bagaimana praktik pelayanan UPT PK yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sragen dengan berbagai faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat miskin di Kabupaten Sragen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peran administrator dalam memberikan pelayanan harus mmelihat masyarakat sipil menjadi bagian yang tidak bisa terpisahkan dalam proses pelayanan (Robinson, 2015). Model *new public service* menjadi pendekatan baru dalam manajemen publik yang memfasilitasi warga negara dalam menemukan masalah sosial (Perry, 2015). Warga negara sangat dituntut memiliki ketrampilan dan kapasitas dalam pengendalian ataupun kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Mejere & Toleikiene, 2015). *New public service* mencoba mengatasi kebutuhan masyarakat yang lebih luas dan kompleks. Pelayanan publik memiliki manfaat distribusi dengan mendorong kesetaraan akses dan konsistensi dalam pelayanan (Sorin & Andrews, 2014). Peran *new public service* harus memfokuskan solusi yang konsisten dalam kepentingan publik, pemerintah harus terbuka, akuntabel, responsif dalam pelayanan publik yang mudah diakses oleh semua masyarakat (Perry, 2006).

Pelaksanaan *new public service* melihat masyarakat bukan hanya sebagai penonton, akan tetapi semua masyarakat sebagai penerima layanan ikut serta terliba dalam

penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab dengan mengutamakan nilai *justice, equity, participation, dan leadership* (Keban, 2008). Peran dan tugas pemerintah adalah melakukan kolaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas. Pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat, pelayanan diselenggarakan dengan responsif non diskriminatif (Light P, 1999). Adanya peran dari berbagai pihak menjadikan pelayanan publik memiliki kualitas yang merupakan hasil interaksi dari sistem administrasi, sumber daya manusia sebagai pemberi layanan, strategi, dan masyarakat sebagai penerima layanan (Wilson, 2004). Dalam paradigma *new public service* mencoba membangun berbagai elemen untuk ikut serta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dimana masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan dalam pemerintahan (Ozkan, 2016).

Perkembangan paradigma *new public service* dikembangkan oleh Janet V Denhardt dan Robert B. Denhardt dalam tulisannya yang terkenal *The New Public Service, Serving Not Steering* yang diterbitkan di New York Amerika Serikat. Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt Menyatakan bahwa pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus melibatkan masyarakat, dimana para administrator membangun institusi publik didasarkan pada integritas dan responsif tanpa adanya pembedan terhadap warga negara dalam pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik harus adil, merata, jujur, akuntabel, dan demokratis. Ada empat landasan teori yang menjadi ide dasar dalam pengembangan dalam model *new public service* yaitu, teori kewarganegaraan demokratis, teori model masyarakat sipil, teori organisasi humanisme, dan teori postmodern administrasi (Denhardt & Denhardt, 2007). Berikut merupakan penjabaran dasar teori *new public service* menurut Denhardt & Denhardt (2007):

1. Teori kewarganegaraan dan demokratis

Pembahasan mengenai kewarganegaraan dan demokratis menjadi isu yang sangat penting dibahas dari berbagai perspektif. Menurut pandangan ini semua warga negara tidak hanya membawa kepentingan pribadi, akan tetapi mereka memperjuangkan kepentingan publik. Pelaksanaan pelayanan diberikan kepada masyarakat secara terbuka. Landasan teori ini lebih menekankan semangat pemerintah dalam menjamin hak warga negara secara egalitaer dimana kesamaan hak diantara warga negara harus sama, asas keadilan diantara warga negara, dan non diskriminatif (Perry, 2006).

2. Model masyarakat sipil

Dalam model pelayanan publik diskusi mengenai kepentingan komunitas masyarakat sipil menjadi fenomena yang menarik. Kondisi individualime yang terjadi akan mampu

dikendalikan dengan ide-ide masyarakat sipil yang menjadi elemen yang mendapat tempat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kelembagaan pemerintah harus membangun koalisi, negosiasi, dan mediasi karena keberagaman komunitas yang mempengaruhi masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007).

### 3. Organisasi humanisme dan administrasi baru

Perkembangan konsep humanisme dalam pelayanan publik harus dikembangkan dalam organisasi yang memiliki tanggung jawab kepada individu-individu secara bijak sana dan moralitas. Para administrator harus mengatur dan membangun nilai keadilan, kesetaraan, dan responsif.

### 4. Teori postmodern administrasi

Sebuah akar teoritis mengenai pelayanan publik dalam pandangan postmodern memiliki pendekatan yang meletakkan pada nilai yang memahami organisasi publik yang didasarkan pada wacana, bahwa organisasi publik harus terbuka diantara semua pihak warganegara. Pandangan postmodern melihat birokrasi publik sebagai lembaga yang memiliki legitimasi harus memberikan ruang secara terbuka kepada warganegara yang semakin beragam.

## **Keadilan Sosial Dalam Pelayanan Publik**

Nilai-nilai filosofis dalam kebijakan administrasi publik bukan hanya dipahami dalam penyelenggaraan pemerintahan secara efektif, efisien, dan ekonomis belaka. Pemahaman tentang administrasi publik harus disesuaikan dengan perkembangan zaman. Paradigma baru administrasi justru menitik beratkan pada bagaimana administrasi publik mampu membangun *social equity* (keadilan sosial) (Bambang Irawan). Pendekatan keadilan sosial menyadarkan posisi para penyelenggara administrasi publik untuk mencapai tujuan bukan hanya melihat seberapa berhasilnya program yang dijalankan. Akan tetapi, melihat sejauh mana peran administrasi publik ikut serta dalam membantu pemerintah dalam mendistribusikan berbagai kebutuhan masyarakat secara adil dan merata (Kristen Norman). Lebih jauh lagi, bahwa kebijakan administrasi publik merupakan salah satu upaya dalam memperbaiki hak masyarakat sebagai elemen yang harus memiliki jaminan atas hak keadilan sosial yang mengarah pada kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara (Nuriyanto, 2014).

Administrasi publik harus dijalankan dengan membangun prinsip-prinsip demokratis yang mengedepankan persamaan hak, keadilan, kesetaraan, dan nilai moralitas. Hak masyarakat dalam memperoleh layanan menjadi prinsip yang penting dalam pelayanan publik (Ma'arif, 2013). Kondisi dimana, tidak semua masyarakat mampu mengakses segala sumber

daya ataupun pelayanan tentunya menjadi koreksi bagi pemerintah. Bahwa dalam menjalankan berbagai kebijakan harus diawali dengan memperhatikan nilai-nilai dan konsep persamaan baik individu atau kelompok, sehingga tidak ada diskriminasi yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kesamaan derajat antara masyarakat dan pemerintah sangat memiliki pengaruh melalui legitimasi hukum (Norton dkk., 2001).

Hak masyarakat dalam administrasi publik menjadi landasan bagaimana menjawab berbagai kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Pelaksanaan administrasi publik bukan hanya sekedar menjalankan kebijakan pemerintah. Kebijakan yang dilaksanakan harus mampu menjadi rute yang berimbang dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan publik harus melihat kebutuhan masyarakat secara adil dan merata dengan landasan hukum yang pasti (Grant, 2012). Adanya demokratisasi memberikan dampak pada pelaksanaan administrasi publik sebagai pemberi layanan harus mulai mengedepankan nilai-nilai keadilan sosial dalam masyarakat. Hak masyarakat menjadi salah satu standar bagi kebijakan dan tindakan pemerintah dalam menjalankan peraturan (Hajimzum, 2009). Kehadiran teori keadilan sosial dalam administrasi publik, memberikan ruang kepada masyarakat terkait persamaan hak dan kedudukan dalam bernegara yang secara pasti diatur dalam undang-undang kewarganegaraan.

Keadilan sosial menjadi hak independen bagi masyarakat sipil, yang mencakup hak politik, hak perlindungan, hak mendapatkan barang dan jasa, hak peradilan dan hukum, serta hak pelayanan umum yang diberikan negara (Mchangama, 2010). Selain itu, pendekatan keadilan sosial menjadi salah satu solusi bagi masyarakat yang selama ini secara khusus kurang mendapat perhatian oleh lembaga pemerintahan (Fadhilah, 2007). Kondisi administrasi publik yang kental dengan nuansa politik dan budaya birokrasi yang hirarkis cenderung mengabaikan posisi masyarakat (Fadhilah, 2007). Dalam masyarakat, konsep keadilan sosial terbagi atas, keadilan secara mikro yang lebih menekankan pada kebijakan-kebijakan pemerintah harus memberikan keuntungan bagi masyarakat dalam mendukung kesejahteraan secara merata dan luas. Selanjutnya keadilan secara makro lebih melihat bagaimana negara mampu mengtur kekuasaannya untuk mendukung terselenggaranya keadilan secara nasional dan membuka setiap akses pemerintahan kepada masyarakat secara egaliter dan diatur dengan undang-undang (Suwitri, 2005).

Hak-hak masyarakat atau warga negara harus diselenggarakan negara melalui nilai keadilan sosial dan etika administrasi publik agar tidak terjadi kesenjangan dan ketidakadilan. Kondisi masyarakat yang selalu diposisikan pada kelompok yang lemah dan selalu dikalahkan ketika berhadapan dengan institusi negara harus mulai dirubah (Suwitri, 2005).



Keberadaan negara dan masyarakat harus dibangun agar terjadi keseimbangan dalam pola hubungan. Dimana masyarakat yang lemah dapat memperoleh kesempatan dalam mengakses sumber daya baik berupa pelayanan, kesamaan hak dalam hukum, keadilan ekonomi (Suwitri, 2005). Nilai keadilan sosial secara proporsional menempatkan negara sebagai pemegang otoritas untuk bisa secara bertahap membagi peran dan fungsi kepada masyarakat sebagai upaya pemberdayaan. Menggabungkan elemen masyarakat dan pemerintah untuk memperluas kesempatan dan akses yang sama dalam layanan, memberikan kualitas layanan yang sama, memastikan keadilan prosedural dan berjuang dalam keadilan dibidang pendidikan, kesehatan, dan kesempatan kerja (Svara dkk., 2011). Keadilan sosial sangatlah bervariasi, dimana keadilan dalam memperoleh pelayanan ataupun sumber daya tidaklah sama. Akan tetapi kebijakan yang dilaksanakan harus melihat pada kebutuhan masyarakat dari sisi sosial, ekonomi, politik, ekologi (Svara dkk., 2011).

Pelaksanaan administrasi publik dalam perspektif keadilan sosial, adalah dimana para administrator dalam menjalankan tugasnya memiliki standar untuk menilai dan menguji sebuah keputusan pemerintah. Kebijakan pemerintah harus memastikan pada kesepakatan masyarakat dalam memperoleh perlindungan hukum, perlindungan kesehatan, pendidikan, ekonomi, serta kebutuhan dasar masyarakat yang diatur secara pasti secara legal (Thomas & Chairman, 2011). Dalam pelaksanaan administrasi publik efektivitas dan efisiensi dalam pemerintahan lebih berorientasi pada hasil dari sebuah kebijakan. Pemerintah lebih melihat pada sejauh mana instansi atau lembaga memaksimalkan sumber daya yang dimiliki. Sedangkan dalam konteks keadilan sosial, pelaksanaan administrasi publik lebih menekankan pada perlindungan masyarakat untuk memperoleh hak-hak nya secara baik.

Administrasi dilaksanakan sebagai perlindungan terhadap kelompok masyarakat yang lemah dengan mengedepankan nilai moralitas, humanis, serta membangun etika administrasi yang berprinsip pada *equity and justice* (Chipkin & Gibert, 2013). Pelaksanaan administrasi dilaksanakan bukan hanya semata-mata sebagai instrumen pemerintah untuk mencapai tujuan. Akan tetapi, pelaksanaan administrasi mampu menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat agar tercipta keselarasan, persamaan persepsi, dan tujuan yang sama (Baudot, 2006). Administrator publik harus mampu membangun kesadaran terhadap pelayanan publik yang berorientasi pada keadilan sosial. Pelaksanaan administrasi publik bukan hanya dituntut bekerja secara profesional, efektif, efisien, dan ekonomis, tetapi juga mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat (Suat, 2014). Pelaksanaan administrasi yang

berwawasan keadilan sosial dilaksanakan bukan hanya memberi keuntungan kepada segelintir orang atau kelompok, akan tetapi pelayanan diberikan kepada masyarakat secara luas.

Seringkali kekuatan politik memberikan posisi pelaksanaan administrasi publik sebagai pelaksana kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan mengabaikan kelompok masyarakat yang secara posisi lemah (marginal) (Suat, 2014). Pelaksanaan administrasi publik yang berkeadilan sosial artinya, memberikan segala bentuk pelayanan secara proporsional sesuai dengan kebutuhan dan menghindari adanya pemanfaatan dari pihak-pihak yang diuntungkan secara berlebihan dari penyelenggaraan pelayanan publik (Suat, 2014). Konsep keadilan sosial menjadi salah satu gerakan dari pola administrasi kontemporer (*The New Public Administration*) yang mampu memberikan arahan bagaimana sebuah keputusan dilaksanakan dengan memberikan perlindungan secara komprehensif terhadap kondisi masyarakat.

Sebagai upaya membangun keadilan sosial dan pelaksanaan etika birokrasi publik sangat diperlukan beberapa aturan yang menjadi landasan dalam menjalankan kebijakan publik. Pertama, adanya kode etik dalam administrasi negara yang berkaitan dengan profesi. Kedua adanya perumusan kode etik yang dijadikan pedoman bagi para aparatur dalam menjalankan tugas. Ketiga adanya kode etik antara etika administrasi dan etika politik. Keempat, kode etik lembaga atau organisasi yang mampu menanamkan kepekaan terhadap lingkungan. Kelima kode etik dalam penyelenggaraan administrasi publik harus mampu melayani dari berbagai struktur sosial masyarakat. Keenam, kode etik mengenai filosofi dan nilai-nilai keadilan secara ideal (Dani, 2017). Dalam konteks pelayanan publik yang berkeadilan sosial harus menggunakan nilai-nilai moral yang umum, seperti nilai kebenaran, nilai kebebasan, nilai kesetaraan, dan nilai keadilan yang diberikan oleh administrator (Keban, 2001). Dalam memperkuat harmonisasi yang relevan dengan konstitusi yang mampu memberikan kebijakan pada keadilan dan kesetaraan gender dalam akses pelayanan sosial.

Beberapa pemahaman mengenai konsep keadilan di antaranya ialah John Rawls yang menyebut ada dua prinsip keadilan (Bambang Irawan).

1. Setiap orang mempunyai hak yang sama bagi kebebasan dasar yang paling luas seperti yang dimiliki oleh orang lain.
2. Kesenjangan sosial, ekonomi ditata sedemikian rupa sehingga setiap orang menjadi beruntung. Setiap orang dipekerjakan pada kedudukan dan jabatan yang terbuka bagi semua.

Pelaksanaan administrasi publik yang berkeadilan sosial menjadi gagasan dalam implementasi kebijakan publik yang mampu menyerukan keadilan dan kesetaraan yang

memiliki komitmen terhadap lembaga-lembaga pelayanan publik. Gagasan ini menjadi kebijakan yang netral dan bukan hanya melihat pada tujuan *ekonomi*, efisien, dan efektifitas (Kristen Norman). Menurut *National Academy of Public Administration* (NAPA) keadilan sosial dalam administrasi publik meliputi empat kriteria (Kristen Norman).

1. Keadilan Prosedural, yaitu dimana proses hukum dan perlindungan yang sama dalam memperlakukan, promosi, dan jaminan atas pemberian kontrak.
2. Keadilan distributif, yaitu menjamin keadilan yang sama dalam akses pelayanan, tidak ada intervensi, dan komitmen dalam distribusi sumber daya untuk mencapai tujuan dilaksanakan dengan adil.
3. Keadilan proses menjamin konsistensi dalam tingkat pelayanan terlepas dari kriteria distribusi yang digunakan.
4. Hasil dari keadilan sosial, berfokus pada akibat dan dampak dari program yang dilaksanakan

Konsep keadilan sosial muncul setelah tumbuh adanya gagasan negara kesejahteraan (*Welfare State*). Asas pokok negara kesejahteraan adalah sebagai berikut (Suwitri, 2005).

1. Setiap warga negara semata-mata karena dia manusia, berhak atas kesejahteraan dasar atau taraf hidup minimum.
2. Negara merupakan persatuan orang-orang yang bertanggung jawab atas taraf hidup minimum semua warga.
3. Penetapan pekerja secara penuh merupakan puncak tujuan sosial yang harus didukung oleh kebijakan pemerintah.

Nilai keadilan sosial tercapai dengan perwujudan suatu masyarakat yang seimbang dan teratur sehingga seluruh warga negara dapat memperoleh kesempatan guna membangun suatu kehidupan yang layak. Masyarakat yang lemah dapat memperoleh bantuan dalam mengakses berbagai sumber daya yang diselenggarakan negara (Suat, 2014). Keadilan sosial merujuk kepada masyarakat dan negara yang dapat berfungsi sebagai keseimbangan. Konsepsi keadilan sosial membawa konsekuensi, di satu pihak mewajibkan negara untuk mewujudkan kesejahteraan umum serta membagi beban dan manfaatnya kepada para warga negara secara proporsional seraya membantu anggota-anggota yang lemah, dan di lain pihak mewajibkan para warga untuk membantu masyarakat atau negara guna mencapai tujuannya (Suwitri, 2005). Dalam konteks keindonesiaan, konsep keadilan sosial sudah jelas menjadi landasan dan nilai luhur bangsa Indonesia. Sangat jelas sekali dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa salah satu tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan Indonesia adalah mewujudkan masyarakat yang

adil, makmur, dan sejahtera. Negara secara tegas memberikan jaminan atas kehidupan masyarakat. Keadilan sosial didasarkan pada persatuan bangsa yang beraneka ragam tanpa memberikan sikap diskriminatif bagi seluruh warga negara.

### **Pelayanan Bagi masyarakat Miskin Melalui UPT-PK di Kabupaten Sragen**

Salah satu upaya yang saat ini dibangun oleh Kabupaten Sragen adalah dengan berbagai inovasi dalam pelayanan publik adalah dengan membentuk UPT PK. UPT PK merupakan bentuk komitmen dari pemerintah kabupaten dalam mengatasi masalah kemiskinan. UPT PK merupakan unit pelayanan terpadu penanggulangan kemiskinan. Dimana salah satu fokus dari UPT PK adalah membangun pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi bagi masyarakat miskin. UPT PK pertama kali di Indonesia ini benar-benar bisa menandai kebangkitan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah, khususnya di Kabupaten Sragen, demi mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat di masa mendatang (Sumber Portal Informasi Solo.net). Pembentukan lembaga yang khusus untuk mengatasi permasalahan kemiskinan ini dilandasi dengan dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2010, tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan dan Peraturan Bupati Sragen No. 2 Tahun 2012, tentang Pembentukan UPT-PK Kabupaten Sragen, yang diikuti dengan Perbup Nomor 14 Tahun 2012, Perbup Nomor 1 Tahun 2013, Perbup Nomor 46 Tahun 2013, serta Perbup Nomor 49 Tahun 2013 merupakan seperangkat keputusan yang dibuat untuk mencapai tujuan atau sasaran dalam penanggulangan kemiskinan di Sragen (Sumber Arsip UPT PK, 2012).

Pernyataan Bupati Sragen terkait dengan UPT PK adalah bentuk pelayanan *Mbelo Wong Cilik* (Pelayanan Untuk Masyarakat Kecil, dalam arti masyarakat miskin). UPT Pk yang diharapkan mampu memberikan akses kemudahan bagi masyarakat miskin secara sistematis dalam satu tempa (*One Stop Service*) menjadi landasan dan semangat dalam menjamin dan melindungi masyarakat miskin dalam memperoleh pelayanan publik. Tujuan Dari Instansi UPT PK dalam menyelenggarakan pelayanan satu pintu bagi masyarakat miskin adalah:

1. Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat miskin
2. Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat miskin terhadap birokrasi yang memberikan pelayanan kemiskinan.
3. Untuk menjamin masyarakat miskin terpenuhi hak-hak dan kebutuhannya dibidang kesehatan, pendidikan dan ekonomi.

Selanjutnya untuk produk layanan UPT PK Kabupaten Sragen meliputi:

1. Penerbitan Kartu Saraswati

2. Rekomendasi Rujukan Jamkesda
3. Penerbitan Kartu Sintawati
4. Pemberian beasiswa bagi keluarga miskin yang berprestasi
5. Rekomendasi PPA PKH
6. Rekomendasi biaya pendidikan non formal
7. Santunan Uang duka cita
8. Perbaikan rumah tidak layak huni
9. Pemberian bantuan raskin
10. Pemberian Bantuan kursi roda bagi penyandang cacat
11. Klinik Saraswati
12. Ambulance Gratis

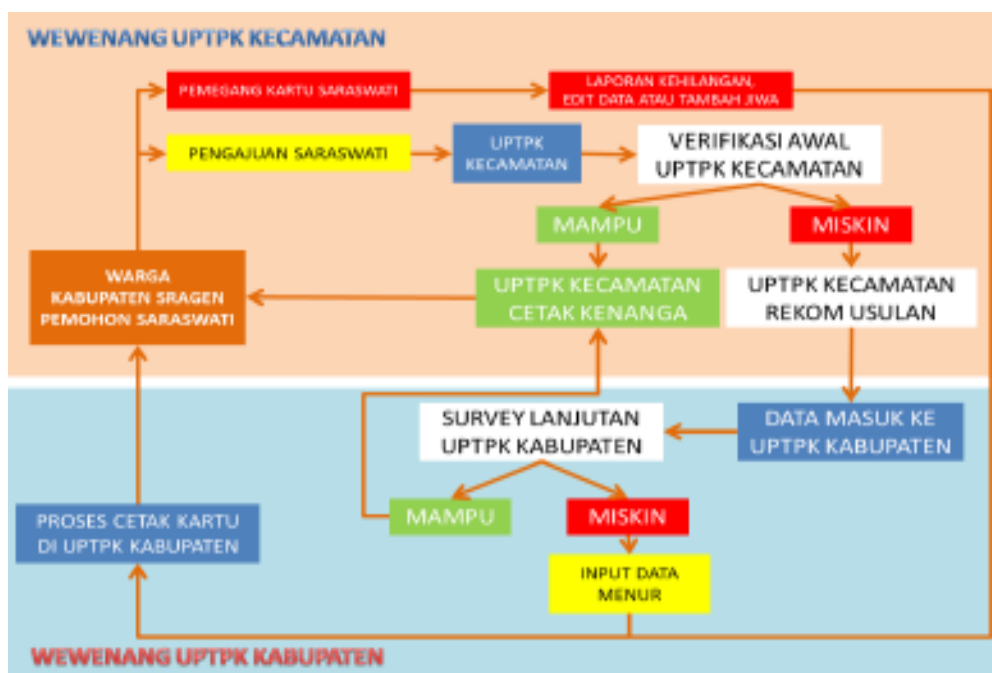
Adapun standar waktu penyelesaian pelayanan di UPT PK sebagai berikut

Tabel 3. Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan di UPT PK

NO	JENIS PELAYANAN	WAKTU
1	Penerbitan Kartu Saraswati	7 hari
2	Rekomendasi Rujukan Jamkesda	3 hari
3	Penerbitan Kartu Sintawati	7 hari
4	Pemberian Beasiswa Mahasiswa Berprestasi dari Keluarga Miskin	Satu tahun anggaran
5	Rekomendasi PPA-PKH	3 hari
6	Rekomendasi Biaya Pendidikan Non Formal	3 hari
7	Rekomendasi Biaya Pendidikan Siswa	3 hari
8	Santunan Uang Duka Cita	Satu tahun anggaran
9	Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni - APBD - CSR / MATRA	Satu tahun anggaran 7 hari
10	Pemberian Bantuan Raskin	Satu tahun anggaran
11	Pemberian Bantuan Kursi Roda bagi Penyandang Cacat	Tentative

Sumber : Arsip UPT PK Kab. Sragen (2017)

Sedangkan untuk proses mekanisme pelayanan terpadu untuk masyarakat miskin dapat terlihat pada bagan dibawah ini.



Bagan 1. Proses Mekanisme Pelayanan Terpadu untuk Masyarakat Miskin

Sumber : Arsip UPT PK Kab Sragen (2017)

Sistem kerja yang dibangun dalam proses pelayanan bagi masyarakat miskin melalui UTP PK harus secara komperhensif dan bertahap dari setiap lini lembaga birokrasi. Dengan memperhatikan setiap lini lembaga birokrasi baik dari tingkat desa dan kecamatan harapannya mendapat data yang valid untuk ditindaklanjuti dan dilakukan verifikasi oleh petugas UPTPK ataupun petugas lain yang ditunjuk (Wahyudi, 2017). Berikut merupakan gambaran mengenai alur pelayanan UPT PK. Pelaksanaan kebijakan pelayanan untuk masyarakat miskin yang dilakukan oleh Kabupaten Sragen melalui UPT PK merupakan fenomena yang masuk dalam model atribut inovasi pelayanan publik. Atribut inovasi dalam pelayanan publik mencakup kedalam aspek pengelolaan dan manajemen birokrasi dalam menciptakan gagasan-gagasan baru (Wisnu Prabowo dan Yuni Widodo). Dengan kata lain, inovasi menjadi kata kunci dalam membangun komitmen menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu (Mohammad Yanuar Pratama dan Eva Hani Fanida). Selain mengacu pada konsep atribut inovasi pelayanan publik, kebijakan pelayanan masyarakat miskin terpadu melalui UPT PK di Kabupaten Sragen sesuai dengan semangat pelayanan publik yang mengarah pada paradigma *new publik service*. Dimana, pelayanan yang didasari dengan semangat *new public service*

menekankan pada pelayanan masyarakat sebagai warga negara tanpa adanya sikap diskriminasi dan perbedaan.

Sedangkan untuk faktor yang menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu untuk masyarakat miskin melalui UPT PK di Kabupaten Sragen secara internal terkait dengan anggaran. Selain itu sinergi Pemerintah daerah dan DPRD sangat minim. DPRD Kabupaten Sragen menilai UPT PK kurang relevan menganggap anggaran pelaksanaan pelayanan dan untuk orang miskin dan terlantar tanggungjawab pemerintah pusat. Sehingga inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah kurang mendapat dukungan dari DPRD. Hal ini tentunya tidak lepas dari faktor politik yang kurang kondusif. Kendati demikian bahwa harus diakui kebijakan pembentukan UPT PK di kabupaten Sragen dianggap oleh berbagai pihak sebagai langkah strategis dalam membangun komitmen dalam melayani masyarakat, khususnya masyarakat miskin.

## **KESIMPULAN**

Birokrasi sebagai instrumen yang memiliki peranan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat harus mampu didorong dalam membangun berbagai inovasi pelayanan. Sangat diperlukan komitmen pemimpin dan aparatur pemerintah untuk terus mengembangkan berbagai pendekatan dan model pelayanan yang mampu diakses semua kalangan masyarakat. Kondisi masyarakat miskin yang cenderung terabaikan dalam memperoleh pelayanan publik harus diperhatikan. Semangat administrasi publik dalam membangun keadilan sosial menjadi gerakan baru dalam sistem administrasi yang harus mengedepankan asas *equality*. Salah satu kabupaten yang mencoba mengembangkan inovasi dalam hal pelayanan publik adalah Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen dengan membentuk UPT PK (unit pelayanan terpadu penanggulangan kemiskinan), menjadi salah satu alternatif dan terobosan dalam memberikan berbagai layanan bagi masyarakat miskin secara terintegrasi. Dengan dibentuknya UPT PK di kabupaten Sragen harapannya semua masyarakat miskin bisa terlayani dalam berbagai layanan dasar seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Hal tersebut tentunya sangat sesuai dengan model pelayanan publik dengan pendekatan *new public service* yang mengedepankan keadilan sosial. Selanjutnya dalam membangun pelayanan bagi masyarakat miskin harus mampu membangun sinergi dari berbagai dukungan lembaga dan pihak. Sehingga semangat dan jargon UPT PK sebagai tempat pelayanan bagi *wong cilik* bisa benar-benar terwujud secara berkelanjutan dan dilaksanakan secara konsisten oleh

Sutikno, Chamid., & Pribadi, Indah Ayu Permana. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Unit Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPT-PK) di Kabupaten Sragen. *Economics, Social, and Humanities Journal (ESOHUM)*, 3(1), 37-54.

pemerintah daerah Kabupaten Sragen sebagai bentuk implementasi keberpihakan pemerintah terhadap masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, Rhys., & Sorin. (2014). *Market-type mechanisms and public service equity in Europe: A review of evidence*. European Group for Public Administration: Germany.
- Angelina. (2010). Era baru dalam manajemen pelayanan publik. *Derema Jurna Manajemen*, Volume 5, Issue 3, 236.
- Albow, Martin. (2007). *Birokrasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Baudot, Jacques. (2006). *Social Justice in an Open World: The Role of the United Nations (Dimensions of international justice and social justice)*. The International Forum for Social Development.
- Chipkin, Ivor., & Gibert, Sarah Meny. 2013. Understanding the social justice sector in south africa. *Journal of Public Administration*, 46(1), 5-7.
- Siciliano, Michael D. (2016). Ignoring the experts: Networks and organizational learning in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 104-119.
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. (2007). *The New public service: Serving Not Steering*, ME Sharpe Inc: New York.
- Dani, Aris. (2017). *Etika Administrasi dan Penerapannya di Indonesia*. Diakses Pada Hari Minggu, 10/12/2017. <http://www.scribd.com/doc/30385579/Studi-Dan-Lingkup-Etika-Administrasi-Negara>
- Fadhilah. (2007). Refleksi Terhadap Makna Keadilan Sosial Sebagai Fairness Menurut John Rawls Dalam Perspektif Keindonesiaan. *Jurnal Madani Edisi II Tahun 2007*. Hal 36.
- Grant, Helen. (2012). Administrative Justice and Tribunals: A Strategic Work Programme (Chapter 1 Governance of the administrative justice and tribunals system). *Ministry of Justice*. Hal 10-13.
- Hajimzum, Yusnani. (2009). Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). *Jurnal Politik dan Kenegaraan*, Vol 14, No 1., Hal 466.
- Hermawan, Dedy. (2013). NEW Public Management Dan Politik Birokrasi Dalam Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol.4, No.2. Hal 101.
- Irawan, Bambang. (2017). Social Equity Dalam Perkembangan Paradigma Administrasi Publik. <https://adoc.pub/social-equity-dalam-perkembangan-paradigma-administrasi-publ.html>.
- Komalasari, Puput Tri., dkk. (2009). Pengaruh Public Service Motivatiaon Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol 2 No 2, hal 4-6.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Public, Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta. hal 244.
- Keban, Yeremias T. (2001). *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Majalah Perencanaan Pembangunan, Edisi 24.
- Perry, James. L. (2007). Democracy and the new public service. *The American Review of Public Administration*, 37(1), 3-16.



- Ma'arif, Syamsul. (2013). Posisi Strategis Birokrasi Dalam Transformasi Government Ke Governance ( Keadilan dan Hak Masyarakat Dalam Administrasi Publik). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Vol 4 No 2, Hal 112-113.
- Mchangama, Jacob. (2010). *Against a human rights-based approach to social justice*. University of Copenhagen. Hal 53.
- Moulton, Stephanie., & Wise, Chaeles. (2010). *Shifting Boundaries between the public and private sectors: Implication From The Economic Crisis*. Public Administration Review May/June 2010, Pg 349. hal 3.
- Mejere, Oksana., & Toleikiene, Rita. (2012). *Civil service in the framework of public administration paradigms*. NISPAcee The Network of Institutes and Schools of Public Administration: Eastern Europe.
- Norman-Major, K. (2011). Balancing the four E s; or can we achieve equity for social equity in public administration?. *Journal of Public Affairs Education*, 17(2), 233-252.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453.
- Norton Andy., Conway, Tim., & Foster, Mick. (2001). *Social Protection Concept And Approaches: Impilication For Policy And Practice In International Development*. Overseas Development Institute: Westminster Bridge Road London.
- Ozkan, Murat. (2016). Implementation Of New Public Service In Policing: The Role Of Citizen Police Academies. *European Scientific Journal*, vol.12, No.11.Hal 15.
- Perry, Tom. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries (medical services at Tonga's Vaiola Hospital)*. Global Centre for Public Service. Hal 2.
- Perry, James L. (2006). *Democracy and New Public Service*. IN: Indiana University Press: Bloomington.
- Prabowo, Wisnu., & Widodo, Yuni. (2015). Inovasi Perencanaan Penanggulangan Kemiskinan (Studi di UPT Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Sragen). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 15, No 2.
- Pratama, M. Y. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, Vol. 4 (11).
- R, Geuss,. (2001). *Public goods. Private goods*. Princeton and Woodstock: Princeton University Press.
- Sardžoska, E. G., & Tang, T. L. P. (2009). Testing a model of behavioral intentions in the Republic of Macedonia: Differences between the private and the public sectors. *Journal of Business Ethics*, 87, 495-517.
- Sutiono, Agus. (2011). *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gava Media. Yogyakarta.
- Robinson, Mark. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. UNDP Global Centre for Public Service.
- Suwitri, Sri. (2005). Kajian Keadilan sosial Dalam Manajemen Publik Komisi Pengupahan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, Vol 3, No 1, Hal 55-56.
- Svara, James H. (2011). *Local Governments, Social Equity, and Sustainable Communities*. School of Public Affairs, Arizona State University, and School of Government, University of North Carolina: Chapel Hill.
- Suat, Hatty. (2014). Perspektif Paradigma Baru Administrasi Publik dalam Menghadapi Pengaruh Globalisasi terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan (Suatu Tinjauan dalam Pelayanan Publik). *Jurnal Populis*. Vol 8, No 2.

**Sutikno, Chamid., & Pribadi, Indah Ayu Permana.** (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Unit Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPT-PK) di Kabupaten Sragen. *Economics, Social, and Humanities Journal (ESOCHUM)*, 3(1), 37-54.

Thomas, Richard., & Chairman. (2011). *Securing Fairness and Redress: Administrative Justice at Risk. (Can human rights bring social justice)*. Administrative Justice and Tribunals Council.

Toha, Miftah. (2012). *Perilaku organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Wilson, John. (2004). *New Management of Public Services: The United Kingdom Experience*. Teesside Business School University: United Kingdom.