



editorial

PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENCAPAIAN TUJUAN PEMBANGUNAN YANG INKLUSIF

Urgensi pelayanan publik menjadi hal yang perlu untuk diperhatikan melalui sudut pandang kenegaraan. Hal ini berdasarkan kebutuhan Negara untuk memenuhi kebutuhan rakyat dalam hal melayani. Banyaknya perubahan yang terjadi dalam waktu yang singkat maka dibutuhkan sebuah inovasi yang mampu mengakomodasi perubahan yang signifikan. Kota adalah sebuah perubahan yang menjadi alasan munculnya perubahan untuk rakyat serta menjadi inovasi terbesar untuk mencapai suatu perubahan yang lebih baik melalui segi sosial, ekonomi, kesejahteraan serta modernitas. (Glaeser, 2013)

Pembenahan pelayanan publik menuju perubahan yang jauh lebih signifikan adalah untuk mencapai tujuan-tujuan Negara dalam mewujudkan hak-hak rakyat. Berdasarkan hal tersebut, pemberian pelayanan publik sangat perlu mengalami perubahan melalui sudut pandang inklusif. Beberapa tahun terakhir, lonjakan perubahan sudah melewati inisiatif melalui sudut pandang perubahan infrastruktur dan layanan perkotaan serta menciptakan kondisi lingkungan yang jauh lebih baik. Melalui perubahan ini, maka banyak muncul sejumlah kategori yang menggaris bawahi arah perubahan yakni seperti kota berkelanjutan, kota pintar, kota ramah lingkungan serta kota rendah karbo.

Menuju kota inklusif, maka tidak jauh bedanya dengan menyetarakan kehidupan setiap manusia. Penyetaraan pendidikan, penyentaraan gender serta lingkungan ramah disabilitas serta anak menjadi sebuah tujuan untuk mencapai perubahan pelayanan kota inklusif. Namun, dalam hal ini pula, ditemui banyak tantangan dalam perubahannya. Sebagai salah satu tantangan ketimpangan dari kota-kota seluruh dunia adalah, kelompok populasi yang berbeda yakni sebagian kelompok mengalami kondisi mental dan kesehatan yang berbeda, akses infrastruktur perkotaan yang berbeda serta kondisi tempat tinggal yang juga sangat jauh dari layak. (Tan et al. 2016; Gorgul et al.2017; Zhang et al.2020)

Dalam beberapa dekade terakhir, perihal konsep kota inklusif mengalami perdebatan dalam akademi serta wawasan konseptualisasi untuk pertumbuhan inklusif, desain perkotaan inklusif.

Konseptualisasi kota inklusif mengalami perubahan yang cukup signifikan dimana hal tersebut mengarah pada pertumbuhan yang jauh lebih cepat serta maju. Beberapa di antara perkembangan yang dikembangkan melalui konsep kota inklusif diantaranya adalah, aksesibilitas spasial, keragaman budaya pertumbuhan ekonomi yang jauh lebih cepat serta kohesi sosial.

Di lain sisi, konsep kota inklusif juga mengarah pada perkembangan teknologi dimana menciptakan sebuah kombinasi lingkungan perkotaan pintar sehingga meningkatkan minat yang juga menjadi tanggung jawab moral masyarakat. Berdasarkan terbentuknya kombinasi tersebut, maka tujuan kota pintar inklusif untuk membangun lingkungan yang lebih mudah di akses dan meningkatkan penyampaian ruang publik melalui teknologi digital yang dapat diakses secara luas dapat memenuhi kebutuhan penduduk dan mendorong partisipasi pemangku kepentingan yang lebih beragam dalam pertumbuhan perkotaan dapat memenuhi kebutuhan penduduk dan mendorong partisipasi pemangku kepentingan yang lebih beragam dalam pertumbuhan perkotaan. (Ianchovichina dan Lundström 2009; Martinelli et al. 2015; Dyer et al. 2017)

Dalam konteks pelayanan, maka dibagi menjadi 3 kelompok penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia sebagaimana telah tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

1. ***Pelayanan Administratif*** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya akte kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
2. ***Pelayanan Barang*** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik.
3. ***Pelayanan Jasa*** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, penyelenggaraan kesehatan.

Pelayanan publik yang inklusif memerlukan suatu perubahan yang baik, demi meningkatkan pula *Good Governance*. *Good Governance* adalah penyelenggara pemerintah yang bertanggung jawab serta sesuai dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Pelayanan publik yang baik dimulai dari suatu perubahan yakni salah satunya adalah perubahan menuju ke arah yang inklusif. UNDP (*United Nation Development Programme*) menyebutkan bahwa ada 4 prinsip utama dalam *good governance* yaitu, akuntabilitas, transparansi, keterbukaan serta ketataan hukum. Maka dalam hal ini pula, terwujudnya kota inklusif semakin meningkatkan nilai-nilai dalam prinsip tersebut. Hal ini berdasarkan tujuan dari konsep kota inklusif dimana untuk meningkatkan serta memperbaiki pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat serta negara.

Menelaah dari kebutuhan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan, maka kota inklusif merupakan salah satu konsep menuju ke arah perubahan yang jauh lebih efisien serta mampu untuk beradaptasi dengan beberapa perubahan yang terjadi sangat cepat. Tentu, hal ini bukanlah hal

mudah untuk dilaksanakan dengan menelisik bahwa perubahan suatu manajemen yang terjadi dalam pelayanan tidaklah mudah untuk dilakukan.

Nurul 'Izzah ¹

Referensi

- Riyadi, R. (2020). Manajemen Pelayanan Inklusif: Inovasi Paradigma Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(1), 14-31.
- Jati, W. R. (2014). Kewargaan inklusif sebagai paradigma alternatif pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 66-79.
- Hanson, J. (2004). The inclusive city: delivering a more accessible urban environment through inclusive design.
- Liang, D., De Jong, M., Schraven, D., & Wang, L. (2022). Mapping key features and dimensions of the inclusive city: A systematic bibliometric analysis and literature study. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 29(1), 60-79.

¹ Ilmu Pemerintahan, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh