

IMPLEMENTASI NEW PUBLIC SERVICE (NPS) DALAM PELAYANAN PUBLIK KESEJAHTERAAN SOSIAL OLEH DINAS SOSIAL DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LOMBOK TIMUR NTB

Ahmad Shobirin¹, Dwi Priyo Atmojo², Ramin³, Rahmat Salam⁴, Mawar⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Muhammadiyah Jakarta

E-mail : ahmad_shobirin@student.umj.ac.id¹, dwi_priyoatmojo@student.umj.ac.id²,
ramin_24010800032@student.umj.ac.id³, rahmat.salam@umj.ac.id⁴, mawar@umj.ac.id⁵

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of New Public Service (NPS) principles in social welfare services by the Social Affairs Office at the Public Service Mall (MPP) in East Lombok Regency, as well as to identify the challenges, forms of cross-sector collaboration, and local factors that influence it. Employing a quantitative explanatory approach, the study involved respondents from two groups: recipients and providers of social welfare public services. The findings indicate a generally positive implementation of NPS, particularly in the dimensions of Serving, Not Steering, Public Service Values, and Serving as Citizens, Not Customers. Values such as responsiveness, fairness, and empathy were perceived by the public. However, in aspects of participation, transparency, and cross-sector collaboration, a gap in perception was identified between service officers and citizens. Public involvement in decision-making and the effectiveness of the information system were found to be limited. Local factors, such as bureaucratic culture and service literacy, also influenced the success of NPS implementation. This study emphasizes the need for institutional reform strategies grounded in public values so that NPS principles are not merely reflected in individual behavior, but are also integrated into an inclusive and democratic service system.

Keywords: *New Public Service (NPS), Public Service, Social Welfare.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lombok Timur, serta mengidentifikasi tantangan, bentuk kolaborasi lintas sektor, dan faktor lokal yang mempengaruhinya. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, penelitian ini melibatkan responden dari dua kelompok, yakni penerima dan pemberi layanan publik kesejahteraan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi NPS cenderung positif, khususnya pada dimensi *Serving, Not Steering*, ; *Public Service Values*, ; dan *Serving as Citizens, Not Customers*. Nilai-nilai seperti responsivitas, keadilan, dan empati telah dirasakan oleh masyarakat. Namun, pada aspek partisipasi, transparansi, serta kolaborasi

antarsektor, ditemukan kesenjangan persepsi antara petugas dan warga. Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan efektivitas sistem informasi dinilai masih terbatas. Faktor-faktor lokal seperti budaya birokrasi dan literasi layanan turut mempengaruhi keberhasilan implementasi NPS. Penelitian ini menegaskan perlunya strategi perbaikan kelembagaan berbasis nilai publik agar prinsip NPS tidak hanya hadir dalam perilaku individual, tetapi juga terintegrasi dalam sistem pelayanan yang inklusif dan demokratis.

Kata Kunci: *New Public Service* (NPS), Pelayanan Publik, Kesejahteraan Sosial.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik bagi warga negara, terutama pelayanan di sektor kesejahteraan sosial telah lama menjadi fokus utama dalam kajian kebijakan dan kesejahteraan publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan administratif tetapi juga berfokus pada pemberdayaan masyarakat, transparansi, dan partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, berbagai teori baru dalam administrasi publik terus dikembangkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan inklusif.

Dalam konteks kesejahteraan sosial, pelayanan publik harus mampu menjangkau kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak terlantar, dan masyarakat berpenghasilan rendah. Program-program seperti bantuan sosial tunai, subsidi kesehatan dalam bentuk penerima bantuan iuran (PBI), dan jaminan sosial lainnya menjadi instrumen penting dalam mewujudkan keadilan sosial. Namun, keberhasilan program tersebut sangat bergantung pada kapasitas institusi publik untuk memastikan distribusi yang adil, mekanisme pengawasan yang transparan, serta keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi. Pendekatan pelayanan yang humanis dan berbasis kebutuhan riil

masyarakat semakin relevan dalam kerangka kebijakan kesejahteraan yang berkelanjutan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah “*setiap aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*”. Beberapa tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, memberikan akses yang adil dan merata, meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, dan sebagainya.

Salah satu pendekatan populer dalam administrasi publik adalah *New Public Service* (NPS). Denhardt dan Denhardt (2000) menyatakan bahwa “*The focus of the New Public Service is on the citizens rather than customers, and on the public interest rather than on the interest of individuals. It emphasizes the values of democracy, citizenship, and service, and seeks to reaffirm the ideals of the public interest and the civic responsibility of public servants. It encourages public servants to serve rather than steer, to listen rather than tell, and to act with integrity, fairness, and respect for all citizens*”. NPS menekankan pada pelayanan

publik yang berfokus pada warga negara, bukan hanya pelanggan, dan mengutamakan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan keadilan sosial. Pendekatan ini menawarkan alternatif yang lebih manusiawi dan inklusif dibandingkan dengan paradigma NPM, yang lebih berorientasi pada efisiensi dan hasil. NPS telah diterapkan dalam berbagai konteks pelayanan publik di seluruh dunia, termasuk sektor kesejahteraan sosial. Dalam konteks ini, NPS menekankan perlunya kolaborasi antara pemerintah, swasta dan masyarakat untuk mewujudkan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Denhardt dan Denhardt (2000) menambahkan bahwa desain yang ideal dari NPS adalah ketika pemerintah berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan masyarakat dengan sumber daya yang mereka butuhkan dan memberdayakan mereka untuk berperan aktif dalam proses kebijakan. Pendekatan ini seharusnya mencakup transparansi yang tinggi dalam setiap tahapan pelayanan, dimana masyarakat dapat terlibat dalam penentuan kebijakan dan perencanaan layanan. Partisipasi aktif dari masyarakat dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan publik adalah elemen penting dalam desain yang seharusnya, yang bertujuan untuk menciptakan kebijakan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat.

Pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid (2014) menjelaskan tidak hanya terbatas pada penerimaan layanan, tetapi juga pada proses pengambilan keputusan, evaluasi kebijakan, dan pemecahan masalah sosial. Keterlibatan

masyarakat dalam pelayanan publik memastikan bahwa kebijakan yang diambil tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif tetapi juga memberikan solusi yang sesuai dengan harapan dan kondisi sosial masyarakat.

Prinsip partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya menjadi konsep ideal, tetapi juga telah diimplementasikan dalam berbagai kebijakan dan praktik di lapangan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan akan layanan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan nyata warga, pemerintah dituntut untuk membuka ruang kolaborasi dengan masyarakat secara lebih luas. Hal ini mencerminkan pergeseran paradigma dari pelayanan yang bersifat top-down menjadi lebih partisipatif dan berbasis pada aspirasi publik.

Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik yang mengedepankan partisipasi, transparansi, dan pemberdayaan masyarakat telah menjadi bagian penting dari berbagai kebijakan publik yang diluncurkan oleh pemerintah, terutama dalam bidang kesejahteraan sosial. Fitriani et al. (2020) menyarankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat dilakukan dengan melibatkan masyarakat dalam setiap prosesnya, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi layanan. MPP, sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi, menjadi wadah bagi pemerintah untuk lebih dekat kepada masyarakat dan menyampaikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Moynihan (2008) menyebutkan NPS berfokus pada pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan

keputusan dan implementasi kebijakan publik. Hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan publik yang ingin menciptakan nilai publik yang lebih besar, bukan sekadar efisiensi dalam penyampaian layanan. Implementasi NPS dalam pelayanan sosial juga mengedepankan kolaborasi lintas sektor, antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Osborne dan Strokosch (2013) menegaskan bahwa kolaborasi ini memungkinkan penciptaan layanan yang lebih efektif dan terkoordinasi, serta mendukung pemecahan masalah sosial yang lebih kompleks. Dalam konteks kesejahteraan sosial, desain yang ideal ini akan menciptakan jaringan dukungan yang lebih luas dan terintegrasi, memastikan bahwa setiap individu atau kelompok yang membutuhkan bantuan mendapatkan akses yang tepat dan cepat.

Penerapan prinsip-prinsip NPS di Indonesia salah satunya dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) yaitu suatu bentuk inovasi dalam memberikan berbagai layanan yang dibutuhkan publik. MPP bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih terintegrasi, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa penelitian telah mengkaji implementasi NPS di MPP, seperti yang dilakukan oleh Fitriani et al. (2020) yang menyoroti pentingnya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di MPP. Mereka menemukan bahwa MPP dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melibatkan masyarakat dalam setiap prosesnya. Dengan adanya MPP, desain yang ideal seharusnya mengintegrasikan berbagai layanan sosial dalam satu atap, memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai program kesejahteraan sosial yang

ditawarkan. Pemerintah daerah diharapkan dapat menjalin kerja sama dengan berbagai organisasi masyarakat dan sektor swasta untuk meningkatkan kualitas dan cakupan layanan tersebut. Penelitian oleh Irwan dan Purnama (2021) menyarankan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial yang ideal harus didasarkan pada prinsip inklusi, yang memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan sosial yang mempengaruhi mereka.

Dalam pelayanan kesejahteraan sosial, Dinas Sosial di MPP memiliki peran penting dalam memberikan bantuan sosial kepada masyarakat terutama memastikan bahwa bantuan tersebut tepat sasaran. Dengan demikian program-program kesejahteraan sosial melalui anggaran APBD dan APBN memiliki kemanfaatan yang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Irwan dan Purnama (2021), menggambarkan bahwa implementasi NPS dalam sektor kesejahteraan sosial dapat memperbaiki efektivitas pelayanan dengan mendekatkan pemerintah dengan masyarakat yang membutuhkan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa NPS dapat diadaptasi untuk memperbaiki kualitas kebijakan sosial sekaligus kondisi kesejahteraan di Indonesia.

Meskipun banyak penelitian yang mengkaji implementasi NPS dalam berbagai sektor, masih terdapat gap penelitian terkait implementasi NPS dalam pelayanan publik kesejahteraan sosial, khususnya di MPP. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi NPS dalam sektor administrasi publik secara umum atau pada sektor-sektor lain seperti pendidikan dan kesehatan (Osborne & Strokosch, 2013). Penelitian yang lebih mendalam tentang

bagaimana NPS diterapkan secara spesifik dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial, terutama di MPP, masih terbatas.

Selain itu, meskipun beberapa studi menunjukkan keberhasilan NPS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, belum ada kajian yang secara khusus menilai tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Dinas Sosial di MPP Kabupaten Lombok Timur dalam menerapkan prinsip-prinsip NPS. Sebagai contoh, studi oleh Prasetyo (2022) mengungkapkan bahwa terdapat kesenjangan antara teori dan praktik NPS dalam beberapa instansi pemerintahan daerah, yang menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana prinsip NPS dapat diimplementasikan dalam pelayanan kesejahteraan sosial yang melibatkan kelompok masyarakat yang lebih marginal.

Di sisi lain, penelitian tentang kolaborasi antar sektor di MPP, yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, juga masih jarang dijumpai. Padahal, kolaborasi ini merupakan salah satu prinsip dasar dalam NPS yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan kebijakan pelayanan publik kesejahteraan sosial (Pereira et al., 2020). Terkait dengan kolaborasi antar sektor, meskipun terdapat upaya untuk melibatkan sektor swasta dan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial, banyak pihak yang merasa bahwa komunikasi dan koordinasi tersebut masih belum optimal. Seperti yang diungkapkan oleh Pereira et al. (2020), kolaborasi yang efektif memerlukan kesepakatan yang jelas antar sektor tentang peran dan tanggung jawab pihak-pihak terkait. Di MPP, terutama dalam pelayanan sosial, seringkali terdapat kesenjangan antara

kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan pelaksanaan yang sebenarnya di lapangan, terutama karena terbatasnya koordinasi antara Dinas Sosial dan sektor lain yang terlibat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan ini melalui kajian bagaimana NPS diterapkan dalam pelayanan kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial di MPP Lombok Timur.

Transparansi juga menjadi salah satu prinsip dasar dalam NPS, dimana dalam implementasi di lapangan seringkali terhambat oleh kurangnya sistem informasi yang memadai dan terbuka. Sebagai contoh, penelitian oleh Fitriani et al. (2020) menunjukkan bahwa meskipun MPP dirancang untuk memberikan pelayanan publik yang lebih transparan, namun masih ada beberapa tantangan terkait dengan distribusi informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak sepenuhnya memahami proses atau prosedur yang harus mereka ikuti untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Penelitian oleh Osborne dan Strokosch (2013) juga mengidentifikasi bahwa implementasi NPS seringkali terhambat oleh budaya birokrasi yang kaku, yang mengurangi fleksibilitas dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Lombok Timur, meskipun MPP berusaha untuk memfasilitasi pelayanan yang lebih cepat dan terkoordinasi, birokrasi yang ada masih menjadi hambatan besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini terjadi antara lain karena MPP dikelola oleh beragam organisasi perangkat daerah (OPD) yang ada di kabupaten.

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan mengeksplorasi implementasi NPS dalam pelayanan kesejahteraan sosial secara lebih spesifik di MPP Lombok Timur. Salah satu inovasi penting dari penelitian ini adalah berfokus pada pemahaman bagaimana prinsip-prinsip NPS diterapkan di tingkat lokal, terutama dalam hal pemberdayaan masyarakat dan kolaborasi antar sektor dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial. Penelitian ini juga akan menggali hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam menerapkan NPS di MPP dan rekomendasi perbaikan ke depan.

Selain itu, penelitian ini juga memperkenalkan pendekatan yang lebih holistik dengan melihat faktor sosial, ekonomi, dan budaya yang mempengaruhi implementasi NPS di Kabupaten Lombok Timur. Dengan pendekatan ini, penelitian akan dapat memberikan wawasan komprehensif tentang tantangan dan peluang yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial melalui implementasi NPS.

Penelitian ini juga akan memperkaya literatur mengenai implementasi NPS dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial di Indonesia, yang sebelumnya lebih banyak mengkaji sektor-sektor lain seperti pendidikan atau kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi pemerintah daerah, praktisi, dan akademisi termasuk pemerintah pusat untuk mereplikasi dalam memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip NPS dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial yang lebih luas.

Implementasi NPS dalam pelayanan publik kesejahteraan sosial di MPP Lombok Timur menawarkan potensi besar untuk

meningkatkan kualitas dan keterjangkauan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini mengisi celah penelitian yang ada, memberikan wawasan baru mengenai tantangan dan peluang implementasi NPS, serta memperkenalkan pendekatan yang lebih inklusif dan kolaboratif dalam pelayanan publik. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik, terutama bidang kesejahteraan sosial di Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 5 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, semua organisasi perangkat daerah (OPD) terkait memberikan layanan publik kepada seluruh warga masyarakat di kabupaten Lombok Timur di Mal Pelayanan Publik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial adalah pengurusan dokumen data terpadu kesejahteraan sosial, yang saat ini menjadi data terpadu sosial dan ekonomi nasional (DTSEN) yang terkait dengan PKH dan Program Sembako, PBI/JKN/ dan program bansos lainnya. Layanan publik kesejahteraan sosial tersebut menjadi sangat krusial untuk memastikan kondisi kesejahteraan sosial publik terutama bagi keluarga miskin di Lombok Timur dapat berjalan optimal. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip New Public Service (NPS) dalam pelayanan kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial di Mal Pelayanan Publik (MPP) Lombok Timur?
2. Apa tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam menerapkan prinsip-prinsip NPS dalam

- konteks pelayanan kesejahteraan sosial di MPP Lombok Timur?
3. Bagaimana bentuk kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam penerapan prinsip-prinsip NPS di MPP Lombok Timur, serta apa dampaknya terhadap efektivitas dan keterjangkauan layanan?
 4. Faktor-faktor lokal apa saja yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi prinsip-prinsip NPS dalam pelayanan kesejahteraan sosial di MPP Lombok Timur?

Berdasarkan Rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip New Public Service (NPS) dalam pelayanan kesejahteraan sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial di Mal Pelayanan Publik (MPP) Lombok Timur.
- 2) Untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam menerapkan prinsip-prinsip New Public Service (NPS) dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial di MPP.
- 3) Untuk mengeksplorasi kolaborasi antara sektor publik, masyarakat, dan sektor swasta dalam implementasi prinsip New Public Service (NPS) di MPP Lombok Timur, serta dampaknya terhadap efektivitas dan keterjangkauan layanan sosial.
- 4) Untuk memberikan rekomendasi terkait perbaikan dalam penerapan New Public Service (NPS) dalam pelayanan kesejahteraan sosial di MPP, dengan mempertimbangkan hambatan, peluang, dan faktor-faktor lokal yang mempengaruhi pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang berkaitan dengan implementasi prinsip NPS dalam pelayanan publik kesejahteraan sosial di MPP Lombok Timur. Pendekatan kuantitatif tepat digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai tingkat implementasi NPS, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan sosial di MPP. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan penggunaan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Creswell, 2014).

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori kuantitatif, yaitu menjelaskan hubungan sebab-akibat antara implementasi prinsip NPS dan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial di MPP. Penelitian eksplanatori berfokus pada analisis hubungan antar variabel dengan menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang ada (Sekaran and Bougie, 2003). Penelitian ini akan menguji sejauh mana penerapan prinsip NPS berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang terdiri dari penerima layanan publik bidang kesejahteraan sosial, yaitu warga masyarakat yang mengajukan layanan publik dalam bentuk surat rekomendasi penerima bantuan iuran (PBI)/Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) /BPJS, Program Indonesia Pintar/Kartu

Indonesia Pintar, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)/DTSEN, yang dilayani oleh petugas Dinas Sosial di MPP pada semester kedua sejak MPP tersebut terbentuk pada tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan triwulan pertama tahun 2025. Selain itu adalah pemberi layanan publik sebanyak 5 (lima) orang, yaitu petugas dari Dinas Sosial yang ditugaskan di MPP untuk memberikan layanan kesejahteraan sosial.

Sedangkan variabel Penelitian ini adalah menguji pengaruh antara implementasi prinsip NPS dan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial di MPP. Variabel penelitian yang akan diukur adalah :

- a. Variabel Independen (X): Implementasi New Public Service (NPS), dengan dimensi :
 - 1) Pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat
 - 2) Partisipasi aktif masyarakat
 - 3) Transparansi dan akuntabilitas

Variabel Dimensi-dimensi ini mencakup sikap dan praktik yang dijalankan oleh Dinas Sosial dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam hal transparansi, partisipasi masyarakat, dan pendekatan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat. Misalnya, *Serving, Not Steering* mengukur bagaimana Dinas Sosial memfokuskan pelayanannya untuk memenuhi harapan masyarakat dan bertindak sebagai fasilitator. *Accountability and Transparency* berfokus pada keterbukaan dalam pelayanan serta adanya mekanisme untuk menanggapi keluhan masyarakat.

- b. Dependen (Y): Kualitas pelayanan kesejahteraan sosial, yang diukur berdasarkan tiga aspek utama:

- 1) Kepuasan penerima layanan
- 2) Aksesibilitas layanan
- 3) Efektivitas pelayanan

Kualitas pelayanan kesejahteraan sosial diukur dari dua perspektif utama: tingkat kepuasan penerima layanan dan efektivitas serta aksesibilitas layanan yang diberikan. Variabel ini menggambarkan sejauh mana penerima layanan merasa dilayani secara adil, setara, dan efektif.

Kedua variabel tersebut akan diukur dengan skala Likert (1-5) pada instrumen penelitian yang telah disusun, dengan setiap dimensi yang tercakup dalam NPS diberi indikator yang jelas dan terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan terhadap Dimensi Penerima Layanan Publik

Hasil penelitian terhadap 30 responden penerima layanan publik di MPP Lombok Timur, menunjukkan bahwa implementasi prinsip *New Public Service* (NPS) oleh Dinas Sosial menunjukkan kecenderungan yang positif secara keseluruhan, meskipun terdapat variasi persepsi antar dimensi pelayanan, yaitu :

a. Dimensi dengan Skor Tinggi adalah :

- *Serving, Not Steering*. Responden menilai bahwa pegawai Dinas Sosial cukup baik dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Keramahan, responsivitas, serta kesediaan petugas dalam memberikan solusi menjadi aspek yang diapresiasi tinggi.
- *Public Service Values*. Nilai-nilai profesionalisme, integritas, dan keadilan dalam pelayanan dinilai

positif oleh sebagian besar responden. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan telah disampaikan dengan etika dan komitmen publik yang baik.

- *Serving as Citizens, Not Customers.* Sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan yang mereka terima mencerminkan pemenuhan hak sebagai warga negara, bukan semata-mata sebagai pelanggan. Ini mengindikasikan adanya kesadaran petugas untuk menjunjung tanggung jawab sosial.

b. Dimensi dengan Skor Sedang atau perlu perhatian

- *Strategic Thinking and Democratic Action.* Dimensi ini mencatat skor relatif lebih rendah, menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan serta fleksibilitas layanan terhadap kebutuhan spesifik masyarakat belum sepenuhnya dirasakan oleh responden.
- *Accountability and Transparency.* Skor sedang juga tercatat dalam aspek transparansi informasi layanan dan mekanisme pengaduan. Sebagian responden merasa belum mendapatkan kejelasan tentang bagaimana layanan dipertanggungjawabkan dan bagaimana aduan ditindaklanjuti.

c. Kesimpulan Umum

Secara agregat, pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial di MPP Lombok Timur dipersepsikan cukup baik dan memuaskan, dengan keunggulan pada aspek sikap petugas dan nilai-nilai pelayanan. Namun, perlu ada penguatan pada dimensi partisipatif, transparansi, dan strategis, agar prinsip *New Public Service* dapat lebih optimal diimplementasikan dari sudut pandang penerima layanan.

B. Hasil Temuan Instrumen B (Pemberi Layanan Publik)

Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur sebanyak 5 (lima) orang yang memberikan layanan publik kesejahteraan sosial di MPP Lombok Timur menunjukkan bahwa mereka memiliki persepsi yang sangat positif terhadap implementasi prinsip NPS. Secara umum, para petugas merasa telah melaksanakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik dan nilai-nilai etika profesi, dengan rincian :

a) Dimensi yang Dinilai Sangat Baik

- *Serving, Not Steering,* dimana petugas merasa memiliki kemampuan dan waktu yang cukup untuk memberikan layanan yang responsif dan empatik. Mereka juga menyatakan aktif membantu masyarakat mencari solusi, serta menjalin kerja sama dengan komunitas untuk meningkatkan kualitas layanan.
- *Public Service Values,* dimana Nilai-nilai profesionalisme, keadilan, dan integritas dinyatakan telah menjadi bagian penting dari praktik pelayanan. Para pegawai merasa ada upaya

konkret dari organisasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

- *Serving as Citizens, Not Customers*, dimana para pegawai menunjukkan pemahaman bahwa pelayanan publik bukan hanya soal prosedur administratif, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab sosial terhadap warga negara. Mereka mengakui pentingnya menjaga inklusivitas dalam pemberian layanan.

b) Dimensi yang Relatif Lebih Rendah

- *Strategic Thinking and Democratic Action*. Meskipun skor tetap berada dalam kategori positif, beberapa petugas mengungkapkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan layanan masih terbatas. Mereka juga menunjukkan tantangan dalam menyesuaikan kebijakan dengan kondisi sosial yang beragam.
- *Accountability and Transparency*. Terdapat persepsi bahwa sistem pelaporan dan penanganan aduan masyarakat sudah berjalan, namun belum sepenuhnya efektif. Pegawai mengakui adanya pemantauan kinerja, namun dengan ruang untuk peningkatan dalam hal keterbukaan informasi.

c) Kesimpulan Umum

Dari perspektif petugas pemberi layanan, pelaksanaan NPS di MPP Lombok Timur telah berjalan cukup optimal, terutama dalam hal sikap pelayanan, profesionalisme,

dan kesadaran sosial. Para pegawai menunjukkan komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai publik. Namun demikian, masih diperlukan penguatan dalam aspek strategis dan partisipatif, agar proses pelayanan dapat lebih inklusif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

C. Perbandingan Hasil antara Pemberi Layanan (Pegawai Dinas Sosial) dan Penerima Layanan (warga masyarakat)

a. Persepsi Umum

Terdapat kesamaan arah persepsi antara penerima dan pemberi layanan bahwa implementasi *New Public Service* (NPS) di MPP Kabupaten Lombok Timur secara umum berjalan cukup baik dan bernilai positif. Kedua belah pihak menilai bahwa pelayanan telah mencerminkan upaya empati, etika, dan keadilan sosial.

Namun, pemberi layanan cenderung memiliki persepsi yang lebih optimis dibandingkan penerima layanan, yang tercermin dari rata-rata skor yang lebih tinggi pada sebagian besar dimensi.

b. Dimensi dengan Persepsi Selaras

- *Serving, Not Steering*

Kedua kelompok menilai tinggi dimensi ini. Masyarakat merasakan sikap ramah, responsif, dan solutif dari petugas, sementara petugas merasa mampu memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat secara langsung.

- *Public Service Values*

Ada keselarasan bahwa profesionalisme, keadilan, dan integritas dijunjung dalam pelayanan.

Penerima merasa diperlakukan adil, dan pemberi merasa didorong untuk menjaga etika pelayanan.

- ***Serving as Citizens, Not Customers***

Kedua pihak mengakui bahwa pelayanan mencerminkan pemenuhan hak warga negara. Petugas menunjukkan tanggung jawab sosial, dan masyarakat merasakan pendekatan yang inklusif.

c. **Dimensi dengan Perbedaan Persepsi**

- ***Strategic Thinking and Democratic Action***

Pemberi layanan merasa cukup melibatkan masyarakat dalam kebijakan, tetapi penerima merasa belum banyak dilibatkan. Hal ini menandakan adanya gap dalam persepsi partisipasi masyarakat.

- ***Accountability and Transparency***

Petugas merasa telah menjalankan sistem pelaporan dan keterbukaan informasi, tetapi penerima masih merasa belum puas atas mekanisme aduan dan kejelasan kebijakan layanan. Ini menunjukkan bahwa transparansi yang dirancang belum sepenuhnya terasa di lapangan.

d. **Kesimpulan Komparatif**

Kombinasi temuan dari Instrumen A dan B memperlihatkan bahwa meskipun fondasi *New Public Service* telah diterapkan dengan cukup baik, terdapat ruang perbaikan dalam menjembatani persepsi antara warga

dan birokrat, khususnya pada aspek strategis dan transparansi kebijakan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip NPS oleh Dinas Sosial di MPP Lombok Timur telah berjalan cukup baik dalam beberapa dimensi utama. Temuan ini sejalan dengan rumusan masalah dan menjawab tujuan penelitian yang telah disampaikan diatas, yaitu untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip NPS dijalankan dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial.

Dari sudut pandang penerima layanan, dimensi 1) *Serving, Not Steering* ; 2) *Serving as Citizens, Not Customers*, dan 3) *Public Service Values* mendapatkan skor yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah menjalankan perannya tidak hanya sebagai administrator, melainkan sebagai mitra yang hadir secara empatik dan responsif terhadap kebutuhan sosial masyarakat. Penilaian positif juga diberikan terkait profesionalisme dan integritas petugas, yang menandakan keberhasilan internalisasi nilai-nilai pelayanan publik. Temuan ini diperkuat oleh persepsi para petugas Dinas Sosial yang merasa bahwa pelayanan mereka didasarkan atas rasa tanggung jawab sosial, bukan semata prosedur teknis.

Namun, implementasi prinsip NPS belum berjalan optimal di semua dimensi. Pada aspek 1) *Strategic Thinking and Democratic Action* serta 2) *Accountability and Transparency*, terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara pemberi dan penerima layanan. Petugas merasa masyarakat sudah dilibatkan dan informasi layanan sudah terbuka, namun masyarakat

justeru merasa belum terlibat secara langsung dalam penyusunan atau evaluasi layanan, dan belum sepenuhnya mendapatkan informasi yang jelas terkait sistem pengaduan atau prosedur layanan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih bersifat simbolik dan belum terinstitusionalisasi. Temuan ini secara langsung menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian kedua, yang menyoroti tantangan dan hambatan dalam penerapan prinsip NPS, terutama dalam aspek transparansi dan partisipasi.

Selanjutnya, penelitian ini juga menyoroti minimnya gambaran nyata mengenai kolaborasi lintas sektor, sebagaimana digariskan dalam rumusan masalah dan tujuan ketiga. Walaupun dalam wawancara dengan petugas disebutkan adanya kerja sama dengan komunitas masyarakat, namun hal ini belum terstruktur secara sistematis, dan tidak dirasakan langsung oleh penerima layanan. Peran serta sektor swasta juga tidak tampak menonjol dalam proses pelayanan. Dengan demikian, nilai dasar NPS berupa kolaborasi antar sektor untuk memperluas jangkauan dan efektivitas layanan masih belum optimal terwujud di lapangan.

Jika dikaitkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian keempat, penelitian ini memberikan pemahaman awal mengenai pengaruh faktor-faktor lokal terhadap keberhasilan implementasi NPS. Beberapa faktor yang dapat dicatat antara lain budaya birokrasi yang masih cukup hirarkis, literasi layanan yang belum merata di kalangan masyarakat, serta keterbatasan sistem informasi publik yang membatasi akses warga terhadap kebijakan dan prosedur layanan. Faktor-faktor ini menunjukkan

bahwa meskipun semangat NPS telah tertanam, namun transformasi kelembagaan dan struktur pendukungnya masih menghadapi berbagai kendala kontekstual.

Secara umum, kesamaan persepsi antara masyarakat dan pegawai dalam beberapa dimensi NPS memperlihatkan adanya komitmen bersama terhadap nilai-nilai pelayanan publik. Namun kesenjangan persepsi dalam dimensi partisipasi dan transparansi perlu diperhatikan secara serius, karena hal ini berpotensi menghambat kepercayaan publik dan keberlanjutan kebijakan pelayanan sosial. Artinya, implementasi NPS belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem kerja, melainkan baru menyentuh pada perilaku individual dan semangat personal pegawai pelayanan.

Arah penelitian ke depan dari penelitian ini dapat difokuskan pada dua lintasan. Pertama, penting dilakukan kajian yang mendalam terkait mekanisme partisipasi publik, baik dari sisi desain institusional maupun efektivitas praktiknya, terutama yang menjangkau kelompok masyarakat marginal. Kedua, perlu dilakukan kajian evaluatif longitudinal yang menelusuri dinamika implementasi NPS dari waktu ke waktu, agar dapat diketahui sejauh mana nilai-nilai tersebut dapat berkelanjutan atau bahkan ditransformasikan menjadi budaya kelembagaan. Kajian mendatang juga disarankan untuk memperluas objek studi pada lintas sektor atau antar kabupaten untuk membandingkan pola kolaborasi dan responsivitas kebijakan layanan sosial.

Hasil penelitian ini telah memberikan interpretasi ilmiah yang jelas dan sistematis terhadap setiap hasil atau temuan. Interpretasi dilakukan dengan mengacu langsung pada teori NPS yang dikembangkan

oleh Denhardt & Denhardt (2015), sebagai kerangka konseptual utama penelitian. Misalnya, dimensi *Serving, Not Steering* dan *Serving as Citizens, Not Customers* diinterpretasikan sebagai keberhasilan birokrasi dalam mempraktikkan pendekatan pelayanan publik yang berfokus pada nilai sosial dan pemenuhan hak warga negara. Penilaian positif dari masyarakat terhadap sikap empatik dan etis para petugas bukan hanya dijelaskan sebagai kepuasan pelayanan, tetapi sebagai indikator keberhasilan internalisasi nilai-nilai demokrasi pelayanan publik sebagaimana diusung dalam teori NPS.

Selain itu, ketidaksesuaian antara persepsi masyarakat dan pegawai dalam dimensi *Strategic Thinking and Democratic Action* atau *Accountability and Transparency* juga dijelaskan secara ilmiah sebagai bentuk dari fenomena yang dikenal dalam literatur administrasi publik sebagai *persepsi gap* atau *administrative disconnection*, yang terjadi ketika ada jarak antara desain kebijakan dan pengalaman layanan di lapangan. Penjelasan ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga menawarkan pemahaman yang berbasis teori dan kerangka akademik.

Sebagian besar temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang mengkaji implementasi prinsip-prinsip NPS di lingkungan birokrasi publik, antara lain Penelitian oleh Fitriani et al. (2020) yang menilai bahwa pelayanan di MPP dapat ditingkatkan melalui partisipasi dan transparansi, sejalan dengan temuan bahwa kedua dimensi ini masih belum optimal di MPP Lombok Timur. Selain itu Irwan dan Purnama (2021) juga mencatat bahwa NPS memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial, namun

menghadapi kendala dalam aspek partisipasi masyarakat dan koordinasi antarlembaga—dua isu yang juga ditemukan dalam penelitian ini.

Namun demikian, terdapat pula nuansa lokal Lombok Timur yang membedakan hasil penelitian ini, terutama dalam konteks kekuatan persepsi positif pada aspek sikap petugas dan nilai pelayanan yang sangat diapresiasi oleh masyarakat. Dalam banyak studi sebelumnya, sering kali birokrasi digambarkan sebagai entitas yang kaku dan tidak responsif. Tetapi dalam penelitian ini, masyarakat justru merasakan kehadiran negara secara manusiawi dan solutif, menunjukkan bahwa di daerah tertentu seperti Lombok Timur, semangat NPS telah mengalami adaptasi kultural dan personalisasi yang cukup baik. Dengan demikian, meskipun penelitian ini sebagian besar menguatkan temuan sebelumnya, ia juga memberikan kontribusi orisinal dalam menggambarkan bagaimana implementasi NPS dapat dimaknai secara lokal dengan kekuatan hubungan sosial dan kedekatan emosional antara petugas dan masyarakat

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lombok Timur, serta mengidentifikasi tantangan, bentuk kolaborasi, dan faktor-faktor lokal yang memengaruhi pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip-prinsip NPS telah berjalan secara cukup

positif, terutama dalam aspek sikap pelayanan petugas yang responsif, empatik, dan mencerminkan nilai-nilai publik seperti integritas, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai dasar NPS telah terinternalisasi dalam praktik pelayanan, sekalipun belum sepenuhnya menyentuh sistem kebijakan dan pengambilan keputusan secara menyeluruh.

Namun demikian, penerapan prinsip-prinsip NPS masih menghadapi hambatan pada dimensi partisipatif dan transparansi. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan masih terbatas, dan akses terhadap informasi serta mekanisme akuntabilitas belum dirasakan optimal oleh penerima layanan. Ini menandakan bahwa pendekatan NPS perlu diperkuat tidak hanya pada dimensi perilaku petugas, tetapi juga dalam desain kebijakan yang lebih terbuka dan demokratis.

Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta masih bersifat terbatas dan belum terstruktur secara sistematis dalam mendukung pelayanan sosial yang inklusif dan berkelanjutan. Tantangan ini mencerminkan pentingnya pembangunan mekanisme koordinasi lintas sektor yang lebih kokoh agar prinsip kolaboratif dalam NPS benar-benar dapat diimplementasikan secara nyata.

Faktor-faktor lokal seperti budaya birokrasi, kapasitas sumber daya manusia, literasi layanan masyarakat, serta ketersediaan infrastruktur informasi menjadi elemen penting yang turut memengaruhi keberhasilan atau hambatan implementasi NPS. Oleh karena itu, strategi perbaikan ke depan perlu mempertimbangkan konteks sosial-budaya daerah serta memperkuat

infrastruktur kelembagaan yang mendukung partisipasi dan transparansi.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *New Public Service* tidak hanya bergantung pada semangat individu pelaksana layanan, tetapi juga pada struktur kebijakan dan ekosistem pelayanan yang mendukung prinsip-prinsip demokratis, kolaboratif, dan berbasis nilai publik.

Saran

Saran strategis yang dapat ditujukan kepada pihak-pihak terkait untuk mengoptimalkan implementasi NPS dalam pelayanan kesejahteraan sosial di MPP Lombok Timur, adalah :

1. Pemerintah daerah, khususnya Dinas Sosial, perlu membuka ruang partisipasi yang lebih terstruktur dan terukur bagi masyarakat, tidak hanya dalam bentuk pengaduan, namun juga dalam perencanaan dan evaluasi kebijakan. Forum dialog warga, survei berkala kebutuhan sosial, atau musyawarah komunitas dapat menjadi sarana untuk menyerap aspirasi dan memperkuat legitimasi kebijakan pelayanan.
2. Sistem informasi pelayanan perlu ditingkatkan baik dari segi teknologi maupun pendekatan edukatif. Penyediaan informasi layanan kesejahteraan sosial tidak hanya terkait dengan pengurusan dokumen administrasi layanan bansos untuk pemerlu layanan kesejahteraan sosial, namun juga untuk pendaftaran awal bagi LKS

- untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan LKS itu sendiri, misalnya kebutuhan akreditasi, akses pendampingan program, dan sebagainya.
3. Sosialisasi dan pelatihan literasi layanan terhadap pemberi layanan untuk menjembatani keterbatasan pemahaman masyarakat terkait prosedur dan hak-hak layanan yang mudah diakses, terstandarisasi, dan ramah pengguna, khususnya untuk kelompok miskin dan rentan akan dapat memperkuat rasa kepercayaan dan akuntabilitas publik.
 4. Untuk memastikan kesinambungan pelayanan, dibutuhkan sistem monitoring dan evaluasi berbasis data yang akurat, partisipatif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Pemerintah daerah dapat membentuk tim evaluasi lintas sektor untuk menilai efektivitas layanan, menampung umpan balik warga, serta menyusun rencana aksi perbaikan tahunan yang responsif terhadap temuan di lapangan.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving, not steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Fitriani, F., Purnama, R., & Nugroho, A. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 23–35.
- Fitriani, R., Syafrudin, M., & Maramis, E. (2020). The role of public participation in improving public service delivery in MPP. *Journal of Public Administration*, 8(2), 56–67.
- Irwan, A., & Purnama, R. (2021). The implementation of NPS in social welfare services in Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 9(3), 102–115.
- Moynihan, D. P. (2008). *The dynamics of performance management: Transforming public service*. Georgetown University Press.
- Moynihan, D. P. (2008). The new public service: A research agenda for the 21st century. *Public Administration Review*, 68(4), 609–617. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2008.00905.x>
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by providers and consumers. *Public Management Review*, 15(1), 131–151. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.698857>
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the role of the public and private sectors in public service delivery. *Public Management Review*, 15(6), 770–788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.748820>

- Pereira, M. G., Oliveira, D. D., & Costa, C. A. (2020). Collaborative governance and public service delivery: The role of stakeholders in the co-production of public services. *Journal of Public Administration*, 13(4), 113–128.
- Pereira, P. R., Silva, J. D., & Souza, M. F. (2020). Collaborative governance and public service delivery: The case of MPP. *Journal of Governance and Public Policy*, 12(1), 45–59.
- Prasetyo, B. (2022). Implementasi New Public Service di instansi pemerintahan daerah: Studi kasus di Kota X. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 45–60.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.