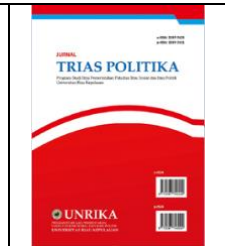


JURNAL TRIAS POLITIKA

2024, Vol 8. No.1 : 93 – 107

e-ISSN: 2597-7423 / p-ISSN: 2597-7431

Journal Homepage : <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika>

PERUBAHAN ORGANISASI KECAMATAN PASKA REFORMASI: DISCOURSE ANALYSIS BERDASARKAN PARADIGMA *NEW PUBLIC SERVICES*

Rijal Ramdani^{1*}, Hefi Al-Hifdhi²^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Abstract: The sub-district organization (*kecamatan*) in Indonesia plays an essential role as the forefront of local governments in providing service delivery for the citizens. Following the New Public Service's (NPS) theory, this study aims to examine how have the sub-district roles changed after the political and bureaucratic reform in Indonesia. The study employed discourse analysis method that was used to observe how texts regarding the role and position of sub-district organizations had changed in the regulations. The data for this study was based on some regulations, namely 1) Law No. 32/2004, 2) Law No. 23/2014, 3) Government Regulation No. 19/2008, and 4) Government Regulation No. 17/2018. In this study, the NPS paradigm is understood as a new paradigm in public services where citizens are positioned as citizens who are actively involved and responsible in the policy formulation and public services. The study has found that both 1) Law No. 32/2004, 2) Law No. 23/2014, 3) Government Regulation No. 19/2008, and 4) Government Regulation No. 17/2018 have content that is close to the criteria of the New Public Service (NPS) paradigm. The results of cloud analysis also show that sub-district regulations after the Indonesian reformism have a commitment in positioning the sub-district organization as a public service delivery institution for the community. However, the regulations still are not sufficiently covered the essential role of individuals as citizens who can actively participate in the policy formulation and public service processes.

Keywords: new public services; discourse analysis; local government; sub-district; indonesia.

Abstrak: Organisasi kecamatan memiliki peran penting sebagai ujung tombak bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana perubahan peran penting organisasi Kecamatan setelah reformasi dengan menggunakan pendekatan paradigma New Public Services (NPS). Penelitian ini menggunakan metode discourse analysis yaitu suatu metode untuk melihat bagaimana teks mengenai peran dan kedudukan organisasi kecamatan mengalami perubahan di dalam peraturan perundangan. Data pada penelitian ini didasarkan pada peraturan perundangan yaitu 1) Undang – Undang (UU) No. 32/ 2004, 2) UU No. 23/ 2014, 3) Peraturan Pemerintah (PP) No. 19/ 2008, dan 4) PP No. 17/ 2018. Di dalam penelitian ini, paradigma NPS dipahami sebagai paradigma baru di dalam pelayanan publik di mana warga Negara didudukan posisinya sebagai citizen, yang berperan aktif ikut terlibat dan bertanggung jawab di dalam proses perumusan kebijakan dan pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa baik UU. No. 32/ 2004, 2) UU No. 23/ 2014, 3) PP No. 19/ 2008, dan 4) PP No. 17/ 2018 muatannya sudah mendekati kriteria dari paradigma NPS. Hasil cloud analisis juga menunjukan bahwa peraturan perundangan kecamatan paska reformasi memiliki semangat kuat di dalam menempatkan organisasi kecamatan sebagai institusi pelayanan bagi masyarakat. Akan tetapi peraturan perundangan tentang kecamatan tersebut masih belum bisa meletakkan peran penting individu sebagai citizen yang bisa berperan aktif di dalam proses perumusan kebijakan dan pelayanan publik.

Kata kunci: new public services; discourse analysis; pemerintah daerah; kecamatan; indonesia.

Copyright © The Author(s) 2024.

Lisensi Creative Commons Attribution 4.0 Internasional (CC BY)

* Corresponding Author: rijalramdani@umy.ac.id**Article History :**

Received : (18032024)

Revised : (05042024)

Accepted : (23042024)

PENDAHULUAN

Sudah 25 tahun Indonesia menjalani era reformasi. Salah satu tuntutan masyarakat di awal reformasi adalah perubahan dalam sistem pelayanan publik, dimana sebelumnya pelayanan publik di Indonesia dianggap sentralistik dan tidak efisien (Winengan, 2018). Untuk menjawab permasalahan tersebut pemerintah paska reformasi merubah paradigma pelayanan dari *Old Public Administration* (OPA) menuju *New Public Management* (NPM) dan *New Public Services* (NPS) (Ahmad, 2012). Perubahan tersebut dilakukan melalui berbagai perubahan peraturan perundangan seperti Undang-Undang (UU) dan Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pemerintah Daerah.

Organisasi kecamatan menjadi salah satu ujung tombak bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di akar rumput (Kamelia & Veranita, 2022). Maka peran organisasi kecamatan menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Pemberlakuan UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian di revisi melalui UU No. 32 Tahun 2004 dan UU No. 23 tahun 2014 telah membawa perubahan paradigma yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia khususnya bagi organisasi kecamatan. Perubahan UU tersebut diikuti dengan perubahan Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 Tahun 2008 menjadi PP No. 17 Tahun 2018 tentang organisasi kecamatan.

Penelitian terdahulu menunjukan bahwa perubahan payung hukum tersebut telah berdampak secara mendasar terhadap kedudukan dan peran organisasi kecamatan. Kajian yang dilakukan oleh *United States Agency for International Development* (USAID) di beberapa kabupaten dan provinsi di Indonesia menunjukan adanya beberapa permasalahan terkait dengan perubahan peran dan fungsi organisasi kecamatan tersebut (Dharmawan et al., 2009). Gunawan menemukan bahwa organisasi kecamatan masih kaku di dalam melakukan pelayanan publik karena terhambat oleh sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas (Gunawan, 2014). Didukung dengan temuan Margono (2013) yang menemukan pengembangan organisasi kecamatan sampai saat ini masih belum optimal. Kurang optimalnya tersebut bisa dilihat dari sisi fleksibilitas, pengembangan sumberdaya manusia, pengembangan produktivitas kinerja, dan kontrol kinerja (Margono, 2013).

Temuan penelitian lain menunjukan bahwa pelayanan publik di Indonesia bisa sesuai dengan paradigma NPS apabila mengedepankan pada kepentingan publik, melibatkan masyarakat dalam standar pelayanan dan memberikan fasilitas yang sesuai dalam pelayanan (Gusti & As'ari, 2023). Lewis (2017) berpendapat bahwa penerapan paradigma NPS di Indonesia bisa membawa proses pelayanan publik lebih dekat kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Akan tetapi dengan adanya semangat desentralisasi melalui pemekaran wilayah dan pemberian kewenangan yang cukup besar untuk daerah, penerapan NPS tersebut tercederai oleh praktek korupsi. Di awal-awal reformasi dan penerapan desentralisasi, banyak kepala daerah di Indonesia (Hofman et al., 2009). Sementara Wicaksono (2018) mengatakan di dalam konteks pelayanan publik di Indonesia ada tiga kriteria NPS yang penting untuk diprioritaskan yaitu 1) pemberdayaan warga negara, 2) profesionalitas birokrasi, dan 3) kepemimpinan strategis. Ketiga kriteria NPS tersebut merupakan kriteria penting di dalam mendukung pelayanan publik untuk lebih adaptif terhadap semangat reformasi (Wicaksono, 2018).

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini akan menganalisis perubahan kedudukan organisasi kecamatan yang dipayungi oleh UU No. 32/ 2004 dan UU No. 23/ 2014 kemudian diturunkan menjadi PP No. 19/ 2008, dan PP No. 17/ 2018, apakah sudah sesuai dengan semangat paradigma NPS? Hal ini berbeda dengan fokus penelitian terdahulu yang lebih menekankan pada kualitas sumberdaya manusia dan fleksibilitas pelayanan kecamatan, dan penjelasan normatif mengenai pentingnya penerapan kriteria NPS dalam pelayanan publik di Indonesia. Sementara penelitian ini lebih menekankan pada penting kajian perubahan

perundangan organisasi kecamatan di Indonesia dimana perubahan peraturan perundangan tersebut beriringan dengan perubahan paradigma di dalam administrasi publik secara global dari OPA ke NPM dan NPS. Di dalam penelitian ini, NPS dipahami sebagai paradigma baru di dalam pelayanan publik di mana warga Negara didudukan posisinya sebagai citizen, yang berperan aktif ikut terlibat dan bertanggung jawab di dalam proses perumusan kebijakan dan pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2000). Hal ini berbeda dengan OPA dimana pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik tersentral pada pemerintah sehingga bersifat kaku dan sentralistik. Sementara NPM justru malah menjadikan pelayanan publik sebagai proses transaksi sehingga seolah seperti pelayanan di sektor bisnis.

Paradigma NPS menjadi kerangka teori utama di dalam penelitian ini. Membincang mengenai paradigma NPS tidak bisa dilepaskan dari (Denhardt & Denhardt, 2000), keduanya merupakan ilmuwan yang meletakkan dasar bagi paradigma ini. NPS muncul sejak pertengahan abad ke-20 yang dipelopori oleh aliran hubungan kemanusiaan dan perilaku organisasi. Menurut Denhardt & Denhardt (2015) NPS menggambarkan seperangkat norma dan praktik yang menekankan demokrasi dan kewarganegaraan sebagai dasar teori dan praktik administrasi publik. Paradigma ini mengkritik bahwa struktur birokrasi primordial dalam paradigma OPA yang formal dengan menekankan pada otoritas pemerintah mengalir secara top-down dan tidak efisien (Ulung, 2008). Menurut Thoha (2008) ide dasar dari paradigma NPS dibangun di atas empat landasan konsep, yaitu; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi humanisme; dan (4) posmoderen ilmu administrasi publik. Keempat landasan konsep tersebut menekankan peran pentingnya keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan publik dan pelayanan publik.

NPS sebagai paradigma baru dalam ilmu administrasi publik menempatkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama penyelenggara publik. Salah satu inti dari prinsip-prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan berbagi kepentingan warga negara. Selain itu, pelayanan publik menjadi isu sentral dalam kebijakan publik dan semakin strategis karena pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi saat ini cenderung “berjalan di tempat” sedangkan dampaknya semakin meluas pada berbagai aspek kehidupan seperti sosial, ekonomi, pertahanan, keamanan, politik, dan lain-lain (Kusnandar, 2018). Menurut Denhardt & Denhardt (2015) dalam perkembangan mutakhir paradigma NPS semakin banyak dipraktikkan dalam pelayanan publik dan juga semakin banyak dikaji dalam kajian ilmu administrasi publik.

Light (1999) mengidentifikasi empat karakteristik utama dari NPS yaitu: 1) pelayanan publik yang berbasis misi, 2) fokus pada warga, 3) berorientasi pada hasil, dan 4) berbasis kepemimpinan etis. Berbasis misi memiliki pengertian bahwa NPS memiliki komitmen yang kuat terhadap misi yang jelas untuk melayani kepentingan publik dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat (Light, 1999). Fokus pada warga memiliki arti bahwa pelayan publik seharusnya responsif terhadap kebutuhan dan preferensi warga. Berorientasi pada hasil memiliki maksud bahwa pelayanan publik memiliki prioritas pada hasil dan pencapaian daripada proses birokratis. Kepemimpinan etis menekankan pentingnya perilaku etis dalam pelayanan publik dengan mempromosikan standar etika untuk membangun kepercayaan dengan warga dan menjaga integritas sektor publik. Keempat karakteristik ini menyediakan kerangka kerja untuk pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan berfokus pada warga, sehingga mencerminkan pergeseran dari model birokratis tradisional menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada misi dan hasil.

NPS mencoba merekonstruksi ulang paradigma pelayanan publik dimana pegawai pemerintah sebagai pelayan publik yang awalnya suka memberikan perintah dan mengajarkan masyarakat dirubah menjadi pelayan publik yang mau mendengarkan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi pelayan publik harus dapat mengarahkan bukan memaksakan sehingga dapat memberikan tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan dan

kepentingan masyarakat. Perubahan tersebut sejalan dengan paradigma NPS dimana mengedepankan prinsip *democratic citizenship* yang berarti pemerintah harus mempertanggungjawabkan kinerja mereka dalam usaha meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat dan berdasarkan kepada kebutuhan dan keinginan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2003). Kepuasan dalam pelayanan publik menjadi prinsip yang ditekankan dalam paradigma NPS karena negara hadir melayani masyarakat berdasarkan kebutuhan dan keinginannya, sehingga hal tersebut sangat berbeda dengan NPM yang memiliki prinsip "*running government like a business*". Sehingga model pelayanan publik dari NPM berjalan seperti bisnis yang cenderung berorientasi kepada keuntungan dan kurang mengedepankan kepuasan dalam melayani publik (Denhardt & Denhardt, 2000).

NPS memiliki pendekatan baru dalam penyusunan terhadap reformasi baik kebijakan maupun pelayanan dimana masyarakat mulai dilibatkan dalam penyusunan kebijakan (Denhardt & Denhardt, 2003). NPS memandang bahwa warga Negara tidak hanya sebagai objek dari pelayanan, sebagaimana di dalam OPA, tetapi secara alamiah memiliki hak sebagai bagian dari komunitas politik (Srihardjono et al., 2017). Oleh karenanya warga Negara didudukkan posisinya sebagai citizen, yang ikut aktif, terlibat, dan bertanggung jawab terhadap proses perumusan kebijakan dan pelayanan publik (Muliawaty et al., 2019). Seperti apa yang dijelaskan oleh Osborne dan Geabler yang mengatakan bahwa NPS menekankan pada proses secara kolektif antara administrator dengan warga negara secara bersama ikut memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan pelayanannya. Dimana pelayanan publik yang baik selalu menekankan pada pelibatan semua pihak dalam pengelolaan Negara, baik dari sektor pemerintahan, publik, maupun semi pemerintah, dunia usaha, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan lainnya (Al Farizi et al., 2021).

Denhardt and Denhardt (2000) mengemukakan bahwa ada tujuh prinsip NPS di dalam pelayanan publik yaitu:

1. Melayani warga Negara, bukan pelanggan. Kepentingan publik dibangun sebagai hasil dari dialog.
2. Mengejar kepentingan publik yang menitikberatkan pada tanggung jawab bersama.
3. Pelayanan publik yang ditujukan untuk kepentingan warganegara tidak bermaksud untuk mengejar keuntungan.
4. Kebijakan dan program ditujukan untuk kepentingan publik.
5. Administrator memperhatikan nilai-nilai komunitas, perundangan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan-kepentingan warganegara.
6. Administrator menggunakan kepemimpinan berdasar pada nilai kebersamaan dan mengartikulasikan kepentingan bersama daripada memerintah masyarakat.
7. Mendasarkan pada penghormatan pada setiap individu dari warganegara tidak hanya sekedar mengejar produktivitas dalam melakukan pelayanan.

Tujuh prinsip dari NPS tersebut berbeda dari paradigma OPA dan NPM dimana NPS berusaha untuk mengatasi beberapa kelemahan dan tantangan yang dimiliki oleh paradigma sebelumnya. Misalkan, paradigma OPA dan NPM lebih menekankan pada pencapaian target kinerja dan privatisasi pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Sementara NPS menekankan proses kerjasama untuk menempatkan masyarakat sebagai citizen yang berperan aktif di dalam proses pelayanan publik.

Ketujuh prinsip NPS di atas akan menjadi indikator dalam menganalisis perubahan organisasi kecamatan paska reformasi yang dipayungi oleh UU No. 32/ 2004 dan UU No. 23/ 2014 dan diturunkan menjadi PP No. 19/ 2008, dan PP No. 17/ 2018 apakah sudah sesuai dengan semangat paradigma NPS ataukah masih tetap menggunakan paradigma OPA.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode analisis wacana atau *discourse analysis*. Analisis wacana merupakan metode yang berfokus pada hubungan antara bahasa (*teks*) dan konteksnya (Paltridge, 2021). Metode ini membantu mengidentifikasi fungsi teks dalam fenomena sosial, politik, dan budaya (Dobrynin et al., 2021). Secara spesifik analisis wacana memperhatikan bagaimana pemerintah sebagai pembuat kebijakan menggunakan teks di dalam peraturan perundangan dan bagaimana teks yang digunakan mempengaruhi paradigma organisasi publik di dalam memberikan pelayanan (Paltridge, 2021). Dalam penelitian ini, analisis wacana akan digunakan untuk melihat bagaimana perubahan peran penting organisasi Kecamatan paska reformasi dengan mendasarkan pada teks yang terdapat di dalam peraturan perundangan. Paradigma NPS dijadikan sebagai kerangka teori untuk menganalisis teks tersebut.

Data pada penelitian ini didasarkan pada peraturan perundangan mengenai organisasi kecamatan yaitu 1) UU No. 32/ 2004, 2) UU No. 23/ 2014, 3) PP No. 19/ 2008, dan 4) PP No. 17/ 2018. Peneliti telah mendapatkan peraturan perundangan tersebut dari website <https://peraturan.bpk.go.id/> sebagai salah satu database resmi peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Data yang diperoleh dalam bentuk PDF sehingga memudahkan tim peneliti untuk melakukan analisis data melalui coding dalam tahap berikutnya. Untuk melakukan analisis data, peneliti menggunakan software NVivo 12 plus. NVivo 12 plus adalah seperangkat alat yang membantu tim peneliti melakukan analisis wacana (Bazeley & Jackson, 2013). Dalam NVivo 12 plus, peneliti mengklasifikasikan data berdasarkan sumbernya yaitu 1) UU No. 32 Tahun 2004, 2) UU No. 23 Tahun 2014, 3) PP No. 19 Tahun 2008, dan 4) PP No. 17 Tahun 2018. Kemudian, tim peneliti melakukan coding pada setiap teks dari peraturan perundangan tersebut yang berhubungan dengan peran dan fungsi organisasi kecamatan di dalam *Node* dan *Cases*.

Di dalam *Nodes*, peneliti mendasarkan coding pada variabel dari paradigma NPS seperti: 1) apakah organisasi Kecamatan berperan sebagai fasilitator untuk merumuskan agregasi kepentingan publik di dalam memberikan pelayanan? 2) apakah ada ruang bagi keterlibatan publik dalam proses pengambilan dan implementasi kebijakan di Kecamatan? Dan 3) apakah ada kebebasan bagi individu untuk melakukan pilihan secara bebas dan apakah organisasi kecamatan melindungi hak pilihan-pilihan individu tersebut? Sementara di dalam *Cases*, peneliti melakukan coding berdasarkan pada peraturan perundangan yang ada yaitu; 1) UU No. 32/2004, 2) UU No. 23/2014, 3) PP No. 19/2008, dan 4) PP No. 17/2018. Setelah itu, kami menyajikan data penelitian dalam bentuk figur dari hasil analisis *crossstab*, dan hasil analisis *word cloud*. Hasil dari analisis tersebut memperkuat bukti untuk menunjukan hubungan antara *Cases* dengan *Codes* dimana akan terlihat kecenderungan peraturan perundangan yang manakah yang lebih mendekati semangat NPS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di bagian ini dijelaskan bagaimana temuan dari perubahan organisasi kecamatan berdasarkan hasil coding dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 dan UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018. Selain itu kami juga mempresentasikan hasil analisis *Crosstab* dan analisis *Word Cloud* berdasarkan NVivo 12 plus. Selanjutnya kami mendiskusikan hasil *coding* dan analisis tersebut dengan mendasarkan pada tujuh kriteria yang terdapat di NPS dan juga temuan terdahulu dari para peneliti sebelumnya.

Berdasarkan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008

Dalam UU No. 32/2004, bisa dilihat bahwa tugas pokok organisasi kecamatan adalah melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan. Tugas pokok tersebut dijabarkan dengan lebih rinci di dalam PP No. 19/2008 bahwa tugas dari kecamatan adalah: 1) melakukan perencanaan

kegiatan pelayanan kepada masyarakat; 2) melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; 3) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan. Hal ini sejalan dengan kriteria pertama dari paradigma NPS bahwa tugas dari organisasi publik adalah melayani warga Negara dimana kepentingan publik di dalam pelayanan tersebut harus dibangun berdasarkan hasil dari dialog (Denhardt & Denhardt, 2020). Akan tetapi di dalam kontek organisasi kecamatan di Indonesia, baik UU No. 32/2004 maupun PP. 19/2008 tidak menjelaskan apakah pelayanan publik yang diberikan tersebut merupakan hasil konsensus berdasarkan dialog yang dilakukan antara organisasi kecamatan dengan masyarakat ataukah hanya keputusan sepihak dari pemerintah kecamatan saja.

Dalam paradigma NPS, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan publik (Denhardt & Denhardt, 2000). Indikator kedua dari NPS tersebut dapat dilihat dalam UU No. 32/2004 yaitu mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Kemudian diatur lebih rinci dalam PP No. 19/2008 sebagai upaya mengejar kepentingan publik dalam pelayanan sebagai berikut: 1) melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dan/atau Tentara Nasional Indonesia (TNI) mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan 2) melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan. Dapat dilihat bagaimana UU No.32/2004 dan PP No. 19/2008 sejalan dengan kriteria NPS kedua yaitu mengejar kepentingan publik meskipun posisi kecamatan hanya sebagai koordinator dalam menjaga ketentraman publik melalui kerjasama dengan Polri, TNI dan pemuka agama (Denhardt & Denhardt, 2000).

Pelayan publik dalam paradigma NPS tidak boleh berorientasi pada keuntungan (Denhardt & Denhardt, 2000). Tetapi nampaknya kriteria ketiga ini masih belum diatur dalam UU No. 32/2004. Namun dalam PP No. 19/2008 terdapat beberapa poin yang relevan dengan kriteria ketiga ini yaitu 1) memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa atau kelurahan; dan, 2) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan/atau lurah. Berdasarkan poin dalam PP No. 19/2008 dapat dilihat bahwa organisasi kecamatan berfokus pada bimbingan dan pembinaan kepada perangkat desa dan kelurahan sehingga PP No. 19/2008 sejalan dengan kriteria ketiga NPS dari Denhardt & Denhardt (2000) yaitu tidak berorientasi keuntungan melainkan berfokus pada bimbingan dan pembinaan.

Indikator keempat dalam paradigma NPS adalah pelayan publik harus berpikir strategis dan bertindak demokratis. Indikator ini sejalan dengan UU No. 32/2004 yang mengatakan bahwa pelayan publik mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Secara rinci terdapat di dalam PP No. 19/2008 yang menegaskan bahwa pemerintah kecamatan mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan melalui forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan dan melakukan pembinaan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan. Berdasarkan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 peran organisasi kecamatan dalam melakukan pelayanan sejalan dengan paradigma NPS yaitu berpikir strategis dan bertindak demokratis melalui perencanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat.

Indikator kelima dari NPS mengatakan bahwa pelayanan publik dalam konteks organisasi kecamatan harus bersifat akuntabel. Indikator tersebut sesuai dengan UU No. 32/2004 yaitu mengkoordinasikan penerapan perundang-undangan dan penegakan peraturan. Secara lebih rinci diatur di dalam PP No. 19/2008 yaitu: 1) melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan, dan 2) melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang

tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan atau Polri. Berdasarkan UU No. 32/2004 dan PP No.19/2008 terkait indikator akuntabilitas pelayanan publik dalam konteks organisasi kecamatan yaitu fokus dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, namun tidak disebutkan secara spesifik bagaimana proses pelayanan publik yang transparan, jujur dan objektif tersebut.

Indikator keenam dari NPS adalah melayani masyarakat daripada mengendalikan. Indikator tersebut sesuai dengan UU No. 32/2004 yaitu dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Kemudian diatur secara rinci dalam PP No. 19/2008 yaitu perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan melalui: 1) fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; dan 2) efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan. Dapat dilihat bahwa UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 yaitu melalui camat melakukan percepatan pelayanan yang efektif sehingga masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan tidak sekedar menjadi objek yang dikendalikan oleh camat.

Indikator ketujuh tentang pelayanan publik dalam paradigma NPS oleh Denhardt & Denhardt (2000) yaitu menghormati setiap individu, namun baik dalam UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 tidak ada pasal yang sesuai dengan indikator menghormati setiap individu. Sehingga UU No. 32/2005 dan PP No. 19/2008 dalam pelayanan publik dalam konteks organisasi kecamatan belum menekankan pentingnya penghormatan terhadap setiap individu. Dapat disimpulkan bahwa UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 sudah mulai mengadaptasi paradigma NPS sebagaimana yang diperkenalkan oleh Denhardt dan Denhardt. Meskipun terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi sehingga dalam perkembangan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 perlu disesuaikan dengan paradigma NPS agar organisasi kecamatan lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan kepentingan warga negara.

Berdasarkan UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018

Berbeda dengan UU No. 32/2004, UU No. 23/2014 menjelaskan bahwa tugas pokok dan fungsi dari organisasi kecamatan adalah untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan terhadap masyarakat desa. Selain itu organisasi kecamatan pun memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, baik kabupaten atau kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah yang berada di wilayah kecamatan. Sedangkan dalam PP No. 17/2018 secara tugas pokok organisasi kecamatan memiliki kesamaan dengan PP No. 19/2008 dimana tugas dari kecamatan adalah 1) melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat 2) fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah. Dari pelayanan langsung pada masyarakat yang bersifat rutin. Pada pasal-pasal tersebut sesuai dengan pelayanan berdasarkan indikator NPS yaitu melayani warga negara. Dilihat dari paradigma NPS, sama halnya dengan UU No. 32/2004 bahwa organisasi kecamatan bertugas melayani warga Negara akan tetapi tidak dijelaskan bagaimana kepentingan publik bisa diakomodir dalam proses pelayanan tersebut (Denhardt & Denhardt, 2000).

Pada indikator kedua dalam paradigma NPS yaitu pelayan publik harus mengejar kepentingan publik. Kami menemukan tidak terdapat perbedaan dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 yaitu mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum. kemudian diatur lebih rinci dalam PP No. 17/2018 sebagai upaya mengejar kepentingan publik dalam pelayanan sebagai berikut; 1) melakukan koordinasi dengan Kapolri dan TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan dan 2) melakukan

koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan. Dapat dilihat bagaimana tidak ada perbedaan UU No.32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 dimana sejalan dengan kriteria NPS kedua yaitu mengejar kepentingan publik meskipun posisi organisasi kecamatan hanya sebagai koordinator dalam menjaga ketenteraman publik yang bekerjasama dengan kepolisian dan pemuka agama.

Indikator ketiga berdasarkan paradigma NPS oleh Denhardt dan Denhardt adalah pelayan publik tidak berorientasi pada keuntungan. Meskipun ada perubahan dari UU No. 32/2004 ke UU No. 23/2014 namun tetap saja perubahan tersebut tidak membahas tentang indikator tidak mengejar kepentingan publik sehingga pemerintah. Perubahan justru terdapat pada PP No. 17/2018 yaitu 1) Sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas pelayanan perizinan dan nonperizinan, dan 2) Pelaksanaan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan perubahan pada dua pasal dari PP No. 19/2008 ke PP No. 17/2018 menunjukkan bahwa perubahan tersebut lebih berfokus pada pelayanan perizinan yang lebih inovatif tanpa mementingkan keuntungan pelayan publik.

Perubahan UU No. 32/2004 ke UU No. 23/2014 tidak memberikan perbedaan terkait indikator keempat dalam paradigma NPS berpikir strategis dan bertindak demokratis dimana tugas pelayan publik tetap sama yaitu mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Namun terdapat perubahan pada PP No. 19/2008 ke PP No. 17/2018 yaitu 1) partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan 2) sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta di wilayah kerja kecamatan, dan 3) efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan. Berdasarkan perubahan pasal tersebut dapat dilihat bahwa PP No. 17/2018 lebih menekankan pada perencanaan pembangunan kecamatan yang berbasis pada musyawarah bersama masyarakat. Hal ini menjadi penting dimana kecamatan memiliki tugas katalisator untuk menampung aspirasi masyarakat secara demokratis.

Berbeda dengan UU No. 32/2004, UU No. 23/2014 menjelaskan bahwa tugas pelayan publik harus bersifat akuntabel yang sesuai dengan paradigma NPS yaitu berdasarkan pada penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan kepala daerah (perkada). selain itu perubahan juga terdapat pada PP No. 17/2018 yaitu 1) sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia 2) pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada bupati/wali kota. Perubahan dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 tentang akuntabilitas menekankan pada penegakan perda dan perkada di wilayah kecamatan yang bersinergi bersama dengan kepolisian sehingga masyarakat dilayani berdasarkan kepastian hukum.

Perubahan dari UU No. 32/2004 ke UU No. 23/2014 menghasilkan perubahan pasal pada indikator Melayani Daripada Mengendalikan yaitu Pelimpahan kewenangan bupati/wali kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan. perubahan tersebut menekankan pada pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan sehingga camat harus meningkatkan dialog dengan masyarakat supaya sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Sedangkan perubahan dari PP No. 19/2008 ke PP No. 17/2018 tidak terdapat perubahan pasal sehingga masih sama dengan PP No. 19/2008.

Tidak berbeda dengan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008, UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 tetap tidak terdapat pasal yang sesuai dengan indikator ketujuh yaitu pelayanan

publik harus menghormati setiap individu sesuai dengan paradigma NPS oleh Denhardt dan Denhardt. Dapat dilihat bahwa meski sudah mengalami perubahan UU No. 32/2004 dan PP No. 17/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 namun perubahan tersebut masih kurang menekankan pada pelayanan yang egaliter atau setara sehingga dianggap kurang dalam menghargai setiap individu.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari olah data coding menggunakan Nvivo dapat kita lihat bahwa perubahan undang-undang dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 membawa perubahan yang lebih baik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil temuan tersebut sesuai dengan lima dari tujuh indikator paradigma NPS yang telah terpenuhi dalam UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018; Melayani warga negara, Tidak bersifat mengejar keuntungan, Berpikir strategis dan bertindak demokratis, bersifat akuntabel, melayani daripada mengendalikan. Temuan ini sejalan dengan Lewis, (2017) yang menyatakan bahwa penerapan paradigma NPS di Indonesia bisa membawa proses pelayanan publik lebih dekat kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Selain itu temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian Wicaksono (2018) mengatakan di dalam konteks pelayanan publik di Indonesia ada tiga kriteria NPS yang penting untuk diprioritaskan yaitu 1) pemberdayaan warga negara, 2) profesionalitas birokrasi, dan 3) kepemimpinan strategis. Ketiga kriteria NPS tersebut merupakan kriteria penting di dalam mendukung pelayanan publik untuk lebih adaptif terhadap semangat reformasi (Wicaksono, 2018). Ketiga kriteria tersebut sudah terpenuhi dalam lima indikator paradigma NPS yang sudah diatur baik di dalam UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 tentang bagaimana kecamatan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dikatakan bahwa hasil penelitian ini membahas lebih mendalam dan rinci tentang standar pelayanan kecamatan sesuai dengan paradigma NPS Denhardt dan Denhardt.

Meskipun berdasarkan hasil olah data coding menggunakan Nvivo, perubahan dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 memperlihatkan bagaimana organisasi kecamatan belum sepenuhnya menerapkan dua dari tujuh indikator paradigma NPS yaitu; menghormati setiap individu dan tidak bersifat mengejar keuntungan, tetapi beberapa instansi pemerintah di Indonesia sudah menerapkan pelayanan sesuai paradigma NPS. Berdasarkan penelitian (Puji Gusti & As'ari, 2023) implementasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan paradigma NPS seperti berkomitmen dalam mengutamakan kepentingan masyarakat, pelayanan yang ramah dan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Kedepannya kecamatan juga harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan paradigma NPS sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi kecamatan dalam melayani masyarakat.

Dapat disimpulkan bagaimana perubahan UU No. 32/2004 dan PP No. 17/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 yang mengatur tentang tugas dan fungsi organisasi kecamatan dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan paradigma NPS oleh Denhardt dan Denhardt belum sepenuhnya terpenuhi. Dibuktikan dengan masih terdapat dua dari lima indikator yang masih belum terpenuhi, seperti pada indikator tidak bersifat mengejar keuntungan baik dalam UU No. 32/2004 maupun dalam UU No. 23/2014 masih belum terdapat pasal yang sesuai dengan indikator tersebut. selain itu perubahan tersebut juga masih belum terdapat pasal yang sesuai dengan indikator ketujuh yaitu menghormati setiap individu.

Analisis Crosstab dan Analisis Word Cloud

1. Analisis Crosstab

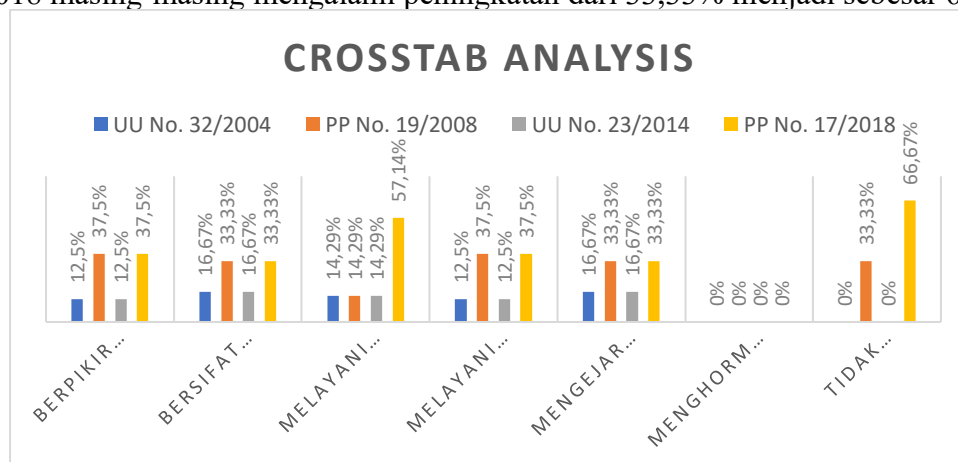
Berdasarkan tabel 1 dan gambar 1 dapat dilihat hasil dari analisis *crosstab* terhadap perubahan dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 yang mengatur tugas dan fungsi organisasi kecamatan berdasarkan paradigma NPS. Hasil analisis dari *crosstab* menunjukkan bahwa perubahan tersebut sesuai dengan paradigma NPS terkait tugas dan fungsi kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1. Hasil Analisis *Crosstab*

No	Nodes	UU No. 32/2004	PP No. 19/2008	UU No. 23/2014	PP No. 17/2018	Total
1	Melayani warga negara	14,29%	14,29%	14,29%	57,14 %	100%
2	Mengejar kepentingan publik	16,67%	33,33%	16,67	33,33 %	100%
3	Tidak bersifat mengejar keuntungan	0%	33,33%	0%	66,67 %	100%
4	Berpikir strategis dan bertindak demokratis	12,5%	37,5%	12,5%	37,5%	100%
5	Bersifat akuntabel	16,67%	33,33	16,67%	33,33 %	100%
6	Melayani daripada mengendalikan	12,5%	37,5%	12,5%	37,5%	0%
7	Menghormati setiap individu	0%	0%	0%	0%	100%
	Total	13,16%	31,58%	13,16%	42,11 %	100%

Sumber: Hasil olah data NVivo 12 plus

Hal ini dibuktikan dengan hasil pada analisis *crosstab* (gambar 1) dengan keterpenuhan indikator paradigma NPS semakin meningkat setelah perubahan UU dan PP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator yang mengalami peningkatan paling signifikan adalah indikator pertama melayani warga negara dari PP No.19/2008 sebesar 14% ke PP No. 17/2018 sebesar 57%. Kemudian perubahan kedua yang paling signifikan adalah pada indikator ketiga "Tidak bermaksud mengejar keuntungan" dari PP No.19/2008 ke PP No.17/2018 masing-masing mengalami peningkatan dari 33,33% menjadi sebesar 67%.



Gambar 1. Bagan *Crosstab*

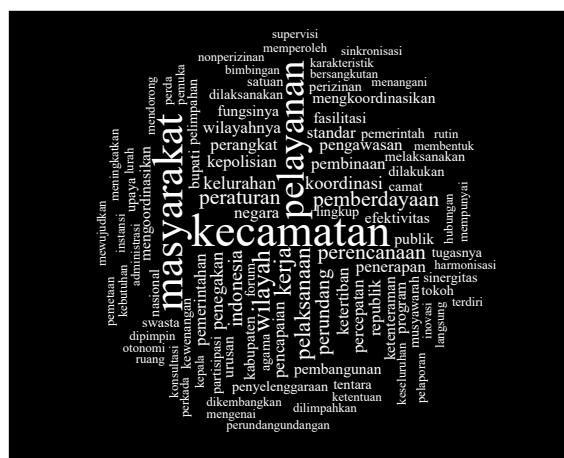
Sumber: Hasil olah data Nvivo

Untuk indikator yang lainnya seperti berpikir kritis, bertindak demokratis dan melayani warga negara masing-masing tidak mengalami perubahan yaitu UU No.32/2004 dan UU No.23/2014 masing-masing sebesar 13% sedangkan PP No. 19/2008 dan PP No. 17/2018 masing-masing sebesar 38%. Kemudian indikator bersifat akuntabel dan mengejar kepentingan publik juga tidak ada perubahan yaitu untuk UU No. 32/2004 dan UU No. 23/2014 masing-masing sebesar 17% sedangkan PP No. 19/2008 dan PP No. 17/2018 masing-masing sebesar 33%. Yang belum terpenuhi dan tidak ada perubahan apapun dari semua indikator berdasarkan paradigma NPS oleh Denhardt dan Denhardt (2000) adalah menghormati setiap individu, sehingga dalam gambar 1 menunjukkan angka 0%. Namun secara keseluruhan (total) dapat dilihat pada hasil analisis crosstab pada tabel 1 bahwa perubahan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 menunjukkan persentasi yang signifikan khususnya para perubahan PP No. 19/2008 ke PP No. 17/2018 yaitu masing-masing sebesar 31,58% menjadi 42,11% hal tersebut menunjukkan bahwa PP No. 17/2018 semakin banyak pasal yang sesuai dengan paradigma NPS oleh Denhardt dan Denhardt (2000).

Peningkatan yang signifikan berdasarkan hasil analisis *crosstab* NVivo (table 1 dan gambar 1) tersebut bisa menjadi indikator meningkatnya kualitas pelayanan public yang diberikan oleh kecamatan. Peningkatan tersebut sejalan dengan temuan Harsono (2019) yang memperlihatkan pelayanan public yang semakin baik di kecamatan Johar Baru melalui inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) seperti pada pelayana perizinan. Peningkatan kualitas pelayanan juga di dukung dengan temuan Kamelia & Veranita (2022) di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang juga memperlihatkan peningkatan pelayanan publik yang sudah dilakukan secara online. Pelayanan yang dilakukan secara online semakin mudah dan cepat dirasakan oleh masyarakat sehingga mempermudah dalam pendataan.

2. Hasil Analisis *Word Cloud*

Pada hasil analisis word cloud pada gambar 2 melalui Nvivo terkait perubahan UU No.32/2004 dan PP No.19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 tentang tugas dan fungsi organisasi kecamatan dalam memberikan pelayanan, peneliti menemukan beberapa kata yang sering muncul seperti “masyarakat”, “kecamatan”, dan “pelayanan” dengan jumlah referensi yang paling tinggi. Ukuran dari ketiga kata tersebut menunjukkan dominasi kata di dalam UU No.32/2004, UU No.23/2014, PP No.19/2008 dan PP No.17/2018 dalam mengatur peran dan fungsi organisasi kecamatan. Selain itu berdasarkan dominasi kata yang muncul menggambarkan pemerintah mencoba untuk mengatur peran organisasi kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara demokratis sesuai dengan paradigma NPS.



Gambar 2. Analisis Word Cloud
Sumber: Hasil olah data Nvivo

Kata "pelayanan" merujuk bagaimana kualitas pelayanan yang harus diterapkan oleh organisasi kecamatan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Kata "masyarakat" merujuk bahwa pemerintah mencoba untuk melibatkan dan menjadikan masyarakat sebagai bagian dalam memberi masukan dalam standart pelayanan yang dibutuhkan sehingga bukan hanya sekedar bergantung kepada kebijakan pemerintah. Kata "kecamatan" merujuk bahwa sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat organisasi kecamatan harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka sehingga sejalan dengan semangat paradigma NPS.

Gambaran dari hasil analisis *word cloud* pada gambar 2 yang menunjukkan bahwa tugas dan fungsi kecamatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat didukung dengan penelitian Riko et al. (2023) yang menjelaskan bahwa pelayanan di Kecamatan Buguran Timur melalui PATEN yang bertujuan memberikan pelayanan mulai dari permohonan dokumen hingga terbit hanya di kantor kecamatan. Sistem tersebut juga sudah ditunjang dengan; a) memiliki ketersediaan sumber daya sarana dan prasarana sudah mendukung penerapan pelayanan PATEN, b) mekanisme proses yang sudah mendukung penerapan pelayanan PATEN, dan c) pencapaian tujuan penerapan pelayanan PATEN adalah memberikan waktu yang sesuai dengan permintaan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dapat dilihat bagaimana semangat paradigma NPS dapat tergambarkan dari hasil analisis *word cloud* yang diolah dari UU No.32/2004, UU No.23/2014, PP No.19/2008 dan PP No.17/2018 dimana pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling dominan dan substansial sebagai tugas dan fungsi dari kecamatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan diskusi yang telah di bahas tentang perubahan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 yang mengatur tentang tugas dan fungsi kecamatan dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian dan olah data dari koding NVivo, dari tujuh indikator yang disampaikan oleh Denhard dan Denhardt (2000) dalam paradigma NPS terdapat lima indikator yang terpenuhi yaitu: melayani warga negara, tidak bersifat mengejar keuntungan, berpikir strategis dan bertindak demokratis bersifat akuntabel melayani daripada mengendalikan. Namun perubahan UU No. 32/2004 ke UU No. 23/2014 masih tidak ada pasal yang sesuai dengan indikator "Tidak mengejar keuntungan". Perubahan UU No. 32/2004 dan PP No. 17/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No.17/2018 dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan paradigma NPS oleh Denhardt & Denhardt (2000) belum terlihat. Dibuktikan dengan masih terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi seperti pada indikator "Tidak bersifat mengejar keuntungan" baik dalam UU No. 32/2004 maupun dalam UU No. 23/2014 dimana masih belum terdapat pasal yang sesuai dengan indikator tersebut. Selain itu perubahan tersebut juga masih belum terdapat pasal yang sesuai dengan indikator ketujuh yaitu menghormati setiap individu.

Berdasarkan hasil analisis *crosstab* terdapat peningkatan persentase secara signifikan pada dua indikator paradigma NPS yaitu pada indikator "Melayani warga negara" dari PP No. 19/2008 ke PP No. 17/2018 masing-masing sebesar 14,29% menjadi 57,14%. Kemudian perubahan kedua yang paling signifikan adalah pada indikator "Tidak bermaksud mengejar keuntungan" dari PP No. 19/2008 ke PP No. 17/2018 masing-masing sebesar 33,33% menjadi 66,67%. Untuk lima indikator yang lain tidak ada peningkatan maupun penurunan sehingga perubahan yang dibuat tidak mempengaruhi indikator lain. Selain analisis *crosstab* peneliti juga menggunakan analisis *word cloud*. Hasil dari analisis *word cloud* terdapat tiga kata dengan refrensi yang tinggi yaitu "masyarakat", "kecamatan", dan "pelayanan" dimana dapat direpresentasikan bahwa perubahan UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 semakin menekankan pentingnya peran kecamatan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan paradigma NPS oleh Denhardt & Denhardt (2003).

Dari hasil temuan dan kesimpulan tersebut kontribusi praktis bagi pembuat kebijakan adalah pentingnya melakukan revisi terbatas untuk menekankan pentingnya dua kriteria NPS yang masih belum ada di UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018 mengenai "Tidak bersifat mengejar keuntungan" dan "Menghormati setiap individu". Hal ini penting untuk mendapatkan penekanan supaya seluruh kriteria NPS terakomodir di dalam peraturan perundangan. Sementara bagi praktisi birokrasi yang langsung berhadapan dengan masyarakat penting untuk memahami dampak perubahan undang-undang tentang fungsi dan peran organisasi kecamatan tersebut. Karena dampak perubahan tersebut memberikan konsekuensi bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan mengikuti semangat NPS, seperti menempatkan masyarakat sebagai warga negara, berpikir strategis dan bertindak demokratis, dan juga bersifat akuntabel dalam melayani masyarakat.

Secara teoritis penelitian ini memberikan kontribusi bahwa perubahan peraturan perundangan di Indonesia khususnya mengenai organisasi kecamatan sangat terpengaruh oleh perubahan paradigma pelayanan publik di level global yaitu dari OPA, NPM dan NPS. Penelitian ini berpendapat bahwa seluruh kriteria dan indikator dari NPS sangat penting untuk diadopsi di dalam peraturan perundangan mengenai organisasi kecamatan sebagai ujung tombak dari pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal ini berbeda dengan argumentasi dari Wicaksono (2018) yang mengatakan bahwa hanya Tiga kriteria saja yang penting untuk diterapkan di Indonesia dalam menuju birokrasi yang adaptif yaitu 1) pemberdayaan warga negara, 2) profesionalisasi birokrasi, dan 3) kepemimpinan strategis. Akan tetapi penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam beberapa hal seperti; akses terhadap data yang relevan dan representatif karena penelitian ini bersifat diskursus analisis terhadap perubahan dari UU No. 32/2004 dan PP No. 19/2008 ke UU No. 23/2014 dan PP No. 17/2018, sehingga membatasi analisis empiris yang dapat dilakukan misalkan apabila datanya didasarkan pada pendapat ahli dan juga praktisi pemerintahan. Maka untuk studi yang akan datang penting juga melakukan analisis berdasarkan pada data empiri seperti hasil dari interview, *Focus Group Discussion* (FGD) dan juga barangkali survei.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *Praja*, 1(1), 1–25.
- Al Farizi, A., Dewi, D. S. K., & Azhar, I. Y. (2021). WADUL-E as the implementation of e-service in the new public service paradigm. *Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 5, 180–189. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAAR>
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Tools and strategies for visualizing data: Qualitative data analysis with NVivo (2nd ed.)*. SAGE Publications Ltd.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6).
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3–10. <https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805013>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Dharmawan, A. H., Intan, E., Putri, K., & Kolopaking, L. M. (2009). *Peran Kecamatan dalam Pemerintah Daerah: Pembelajaran dari Kawasan Pulau-Pulau Kecil dan Perbatasan Antar Negara*. www.psp3ipb.or.id

- Dobrynin, D., Jarlebring, N. Y., Mustalahti, I., Sotirov, M., Kulikova, E., & Lopatin, E. (2021). The forest environmental frontier in Russia: Between sustainable forest management discourses and 'wood mining' practice. *Ambio*.
- Gunawan. (2014). Peran dan fungsi Kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kota Semarang dan Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Bina Praja*, 6(4), 315–328.
- Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1).
- Hofman, B., Kaiser, K., & Schulze, G. G. (2009). Corruption and decentralization. In *Decentralization and regional autonomy in Indonesia: Implementation and challenges*. Institute of Southeast Asian Studies.
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis implementasi good governance dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2).
- Kusnandar, I. (2018). New Public Service in a Democratic Government. *Atlantis Press*, 93, 110–113.
- Lewis, B. D. (2017). Does local government proliferation improve public service delivery? Evidence from Indonesia. *Journal of Urban Affairs*, 39(8), 1047–1065. <https://doi.org/10.1080/07352166.2017.1323544>
- Light, P. C. (1999). *The New Public Service*. Brookings Institution Press.
- Margono. (2013). Pengembangan Organisasi Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 47–62.
- Muliawaty, L., Alamsyah, K., & Loupias, H. H. (2019). The role of new public service model in developing tourist destination in Bandung City: A new paradigm for domestic tourism industry. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(06). www.ijstr.org
- Paltridge, B. (2021). *Discourse analysis: An introduction*. Bloomsbury Publishing.
- Puji Gusti, A., & As'ari, H. (2023). Pelayanan publik dalam perspektif new public service pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(1), 101–106.
- Riko, A., Suprajogo, T., & Yudhi, M. (2023). Efektivitas penerapan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Bunguran Timur. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(3).
- Srihardjono, N. B., Ryka, D., & Restyaningrum, P. (2017). Reformasi Birokrasi Yang Terintegrasi Dalam New Public Services (NPS) Guna Mewujudkan Pemerintahan Yang Kuat dan Bersih (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu Jawa Timur). *Reformasi*, 7(2).
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.
- Ulung, P. (2008). *Pengembangan Organisasi Publik: Diktat Mata Kuliah Organisasi Publik*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Wicaksono, K. W. (2018). Transforming the spirit of new public service into public management reform in Indonesia. *Jurnal Manajemen Publik*, 2(1).
- Winengan. (2018). Menakar Penerapan New Public Management dalam Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 4(1), 66–74.

Cara Kutip Artikel Ini:

Ramdani, R., & Al-Hifdhi, H. (2024). PERUBAHAN ORGANISASI KECAMATAN PASKA REFORMASI: DISCOURSE ANALYSIS BERDASARKAN PARADIGMA *NEW PUBLIC SERVICES*. *JURNAL TRIAS POLITIKA*, 8(1), 71 - 82.
doi:<https://doi.org/10.33373/jtp.v8i1.6192>