

---

## Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik

Herizal<sup>1</sup>, Mukhrijal<sup>2</sup>, dan Marno Wance<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Syiah Kuala

<sup>3</sup> Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pattimura

(Penulis korespondensi: herizal.ismail@unsyiah.ac.id)

---

### Abstrak

Paradigma baru administrasi publik muncul dengan merumuskan serangkaian idealisme dan praktik terkait penggunaan nilai dan norma tertentu dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam kajian ilmiah dan praktik di bidang administrasi publik. Akuntabilitas dibutuhkan organisasi publik dengan tujuan untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada semua pihak (*stakeholders*), baik dari internal maupun eksternal yang berkepentingan melakukan evaluasi ataupun penilaian terhadap tindakan dan kinerja yang dilakukan oleh organisasi publik tersebut. Metode yang digunakan untuk menyusun tulisan ini adalah pendekatan studi literatur dengan penelusuran dokumen akademis di bidang administrasi publik yang relevan dengan akuntabilitas pelayanan publik. Hasil yang diperoleh adalah Akuntabilitas perspektif *The New Public Service* mempunyai banyak segi dan menuntut pengakuan akan peran kompleks yang dimainkan oleh pemerintah (birokrat) dalam tata pemerintahan kontemporer. Untuk itu, pemerintah dituntut untuk bertindak secara bertanggung jawab, etis, dan sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan kepentingan publik.

**Kata kunci:** Akuntabilitas; Pelayanan Publik; *The New Public Services*; Paradigma Administrasi Publik

---

### Abstract

*A new paradigm of public administration emerged by formulating a set of ideas and practices related to the use of certain values and norms in the implementation of public service accountability. Accountability in public services is one of the important issues in scientific studies and practice in the field of public administration. Accountability is needed by public organizations with the aim to be the basis for providing explanations to all parties (stakeholders), both internal and external who are interested in evaluating or evaluating the actions and performance of the public organization. The method used to compile this paper is the approach of studying literature by searching academic documents in the field of public administration which is relevant to public service accountability. The results obtained are that The New Public Service's perspective of accountability has many facets and demands recognition of the complex role played by the government (bureaucrats) in contemporary governance. For this reason, the government is required to act responsibly, ethically, and in accordance with democratic principles and the public interest.*

**Keywords:** *Accountability; Public Service; The New Public Services; Public Administration Paradigm*

## PENDAHULUAN

Paradigma *The New Public Service* (NPS) adalah sebuah paradigma dalam ilmu administrasi publik yang dirumuskan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt dengan karya mereka *The New Publik Service: Serving Not Steering* pada tahun 2003 di New York, Amerika Serikat. Paradigma ini dimunculkan sebagai paradigma pengimbang atau pengganti atas paradigma *The New Public Management* (NPM) yang muncul dari ahli ilmu administrasi publik pro-bisnis seiring menguatnya liberalisme mulai tahun 1980 (J. V. Denhardt dan Denhardt, 2015; Perry, 2007). Paradigma *The New Public Management* dipelopori oleh David Osborne dan Ted Gaebler dengan tulisan mereka "*Reinventing Government*", yang mengkritisi peran Negara yang gagal dalam menggerakkan roda pembangunan dengan menerapkan model paradigma *The Old Public Administration* (OPA). Negara yang korup dan birokratis dianggap sebagai salah satu sumber penyebab kegagalan pembangunan. Untuk menyembuhkan penyakit sektor publik ini solusinya dengan menyuntikkan semangat wirausaha ke sektor publik. Paradigma ini mengemukakan sejumlah prinsip yang sekarang terkenal dengan sebutan "wirausaha publik" yang barangkali telah membawa

reformasi besar pada pemerintahan yang menjadi ide inti dari manajemen publik baru (Osborne, Radnor, dan Nasi, 2013).

Paradigma *The New Public Services* (NPS) banyak mengkritik model-model pelayanan yang diterapkan *The New Public Management* (NPM) yang terangkum dalam moto NPS: "*Government shouldn't be run like a business ; it should be run like a democracy*". Menurut Denhardt dan Denhardt mengapa NPM bisa gagal dalam mengatasi masalah publik karena dalam pandangan NPM, jika diibaratkan organisasi negara sebagai sebuah kapal. Maka menurut NPM, peran pemerintah di atas kapal tersebut hanya bertugas sebagai nahkoda yang mengarahkan (*steer*) kemana semestinya kapal berlayar bukan merangkap tugas dengan mengayuh (*row*) kapal tersebut. Peran untuk kayuh-mengayuh tersebut seharusnya diserahkan kepada organisasi di luar pemerintah, yaitu organisasi masyarakat sipil (CSO) dan sektor privat (perusahaan) sehingga mereduksi fungsi domestikasi pemerintah. Tugas pemerintah yang hanya sebagai pengarah dapat menguntungkan karena memberikan pemerintah energi ekstra untuk mengurus persoalan-persoalan domestik dan internasional yang lebih strategis, misalnya persoalan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan

luar negeri. Pandangan *steering rather than rowing* ala David Osborne dan Ted Gaebler dikritik oleh NPS sebagai pandangan yang melupakan pemilik kapal yang sebenarnya (*who owned the boat*). Seharusnya pemerintah memfokuskan usahanya untuk melayani dan memberdayakan warga negara karena merekalah pemilik “kapal” (organisasi negara) (R. B. Denhardt dan Denhardt, 2003).

Berkembangnya paradigma baru administrasi publik ini, menyebabkan pola hubungan antara pemerintah dengan warga negara berubah, yang lebih menekankan kepada kepentingan warga negara. Akibatnya pemerintah dituntut untuk lebih perhatian dan responsif dalam memberikan pelayanan publik kepada warga negara. Berdasarkan pandangan tersebut tentu saja nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik harus dikedepankan dan dianggap penting sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik.

Perjalanan reformasi (tuntutan demokratisasi) yang berlangsung di Indonesia telah memberikan pelajaran yang berharga bagi pemerintah (birokrasi) dan warga negara. Sosok dan wajah birokrasi kini dituntut untuk selalu memberikan perubahan terutama perubahan dari birokrasi yang kaku berorientasi ke atas

menuju ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, dan non-partisan. Birokrasi tidak boleh lagi menempatkan diri sebagai sosok organisasi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Gelombang reformasi yang terjadi sejak tahun 1997 telah mampu meruntuhkan tembok “keangkuhan” birokrasi dan membidani lahirnya banyak organisasi masyarakat sipil yang kuat. Tuntutan warga negara akan perbaikan kinerja birokrasi telah menjadi wacana publik di era reformasi sekarang ini. Di samping itu, semakin maraknya isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi. Dalam konteks demikian, birokrasi perlu merevitalisasi diri untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang demokratis, efisien, responsif, transparan dan akuntabel (Larasati, 2005).

Selanjutnya, dalam mengkaji dan membahas bagaimana pendekatan akuntabilitas pelayanan publik yang berkembang pada saat ini, maka pembahasan selanjutnya ada dalam koridor paradigma *The New Public Services* yang bersejalan dengan kehidupan masyarakat yang semakin demokratis.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan pendekatan studi literatur. Sementara untuk memperoleh data, dilakukan upaya penelusuran melalui berbagai sumber akademis di bidang administrasi publik dengan tujuan untuk memperoleh konsep dan teori yang relevan dengan kajian mengenai pelayanan publik dan akuntabilitas pada organisasi sektor publik. Oleh karenanya jenis data yang diperoleh merupakan data sekunder yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk naratif maupun bentuk lainnya sesuai dengan kebutuhan tampilan data. Selanjutnya, data tersebut dianalisis berdasarkan teori dan konsep pelayanan publik dan akuntabilitas sektor publik dan diberikan pemaknaan melalui proses interpretasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***The New Public Services (NPS) Paradigm***

*The New Public Service* menyajikan serangkaian idealisme dan praktik terkait yang menekankan norma-norma dalam pelaksanaan administrasi publik (J. V. Denhardt dan Denhardt, 2015). Seperti paradigma pendahulunya, *The New Public Management (NPM)* dan *The Old Public Administration (OPA)* yang terdiri dari banyak elemen yang beragam, dan banyak

sarjana dan praktisi yang berbeda telah berkontribusi bagi perkembangannya. Karakteristik atau ide-ide umum tertentu dalam NPS tampaknya mencirikan pendekatan ini sebagai model normatif dan untuk membedakannya dari pendahulu sebelumnya. Ide-ide umum tersebut menurut R. B. Denhardt dan Denhardt (2000) diantaranya adalah teori kewarganegaraan demokratis; model masyarakat dan masyarakat sipil; dan teori humanisme dan wacana organisasi.

Fokus terhadap kewarganegaraan dan demokrasi menjadi isu penting dan sering dimunculkan dalam teori-teori sosial dan politik baru-baru ini, yang keduanya menyerukan pemberian kembali penghargaan terhadap kewarganegaraan untuk terlibat lebih aktif. Pemerintah (birokrasi) harus melihat warga negara sebagai warga negara (bukan hanya sebagai pemilih, klien, atau pelanggan); mereka harus berbagi otoritas dan mengurangi kontrol, dan mereka juga harus percaya pada keuntungan dari melakukan kolaborasi dengan warga negara. Selain itu, bertentangan dengan saran dari NPM untuk mengedepankan efisiensi. NPS menyarankan kepada pemerintah (birokrasi) untuk lebih responsif terhadap warga negara dan meningkatkan kepercayaan dari warga

negara (R. B. Denhardt dan Denhardt, 2003; Kamensky, 1996).

Keterlibatan warga negara biasanya tersalurkan dalam berbagai macam bentuk komunitas dan *civil society*. Peran pemerintah disini harus membantu menciptakan dan mendukung tumbuh suburnya berbagai macam komunitas dan *civil society* dengan menyiapkan kondisi dan lingkungan yang mendukung hal tersebut. Selanjutnya yang tidak kalah penting adalah memfasilitasi warga negara untuk terkoneksi dengan komunitas-komunitas mereka. Hanya dalam komunitas-komunitas tersebut warga negara dapat terlibat dan berdialog satu sama lain dengan mempertimbangkan kepentingan pribadi dan kepentingan kelompok mereka dalam konteks keprihatinan masyarakat. Dan ini merupakan inti dari pembangunan komunitas dan pembangunan demokrasi itu sendiri (R. B. Denhardt dan Denhardt, 2000).

Pendapat lain tentang ide-ide umum NPS disampaikan oleh Paul Light (1999) yang dikutip oleh Perry (2007), menurutnya ada empat karakteristik yang terkait dengan NPS. Yang pertama adalah keanekaragaman, Light berpendapat, “NPS jauh lebih

beragam daripada OPA yang berpusat pada pemerintah”. Keragaman meluas ke ras, jenis kelamin, sejarah intelektual dan profesionalisme. Meningkatnya minat pada tujuan-tujuan non-pemerintah, khususnya sektor nirlaba, adalah karakteristik kedua dari NPS. “Pemerintah dipandang sebagai sektor yang paling mungkin mewakili kepentingan publik, tetapi tertinggal dari sektor swasta dan nirlaba dalam membelanjakan uang dengan bijak dan membantu orang-orang”. Peralihan sektor adalah karakteristik ketiga dari NPS. Meskipun peralihan sektor sangat menonjol, peralihan dari pekerjaan swasta atau nirlaba ke pemerintah jauh lebih kecil kemungkinannya di antara orang-orang yang memulai karir mereka di luar pemerintahan. Hal ini menyiratkan hambatan baik kelembagaan dan psikologis dalam beralih ke pada sektor pemerintahan. Karakteristik keempat dari NPS adalah “komitmennya yang mendalam untuk membuat perbedaan di dunia”. Light mengamati: “Ini adalah satu karakteristik di mana paradigma NPS tidak dapat dibedakan dari paradigma sebelumnya”.

**Tabel.1**  
**Perbandingan Paradigma Pelayanan Publik**

ASPEK	<i>The Old Public Administration (OPA)</i>	<i>The New Public Management (NPM)</i>	<i>The New Public Service (NPS)</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Rasionalitas yang lazim dan model-model yang terkait perilaku manusia	Rasionalitas sinoptik “Manusia Administrasi”	Rasionalitas teknis dan ekonomis “Manusia Ekonomis” atau pembuat keputusan yang mementingkan diri sendiri	Rasionalitas strategis atau formal (politis, ekonomis, dan organisasional)
Konsepsi mengenai kepentingan publik	Kepentingan-kepentingan publik didefinisikan secara politis dan diungkapkan dalam hukum	Kepentingan publik mewakili kumpulan kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari suatu dialog tentang nilai-nilai yang dianut bersama
Kepada siapa pelayan publik tanggap	Para klien dan konstituen	Para pelanggan	Para warga negara
Peran pemerintah	Mendukung (merancang dan melakukan kebijakan-kebijakan yang berfokus pada suatu tujuan tunggal, yang didefinisikan secara politis)	Menyetir (bertindak sebagai katalis kepada kekuatan-kekuatan pasar yang tidak dikekang)	Melayani (menegosiasi dan memediasi kepentingan-kepentingan di kalangan warga negara dan kelompok-kelompok komunitas, menciptakan nilai-nilai yang dianut bersama)
Mekanisme-mekanisme untuk mencapai sasaran-sasaran kebijakan	Mengatur program melalui lembaga-lembaga pemerintah yang sudah ada	Menciptakan mekanisme-mekanisme dan struktur-struktur insentif untuk mencapai sasaran-sasaran kebijakan melalui lembaga-lembaga swasta dan nirlaba.	Membangun koalisi-koalisi publik, nirlaba dan lembaga-lembaga swasta untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang disepakati bersama.
Pendekatan Akuntabilitas	Hierarkis-para administrator bertanggungjawab kepada para pemimpin politis yang terpilih secara demokratis	Didorong pasar-akumulasi kepentingan-kepentingan diri akan menghasilkan hasil-hasil yang diinginkan oleh kelompok-kelompok luas warga negara (atau pelanggan)	Multiaspek-para pelayan publik harus memelihara hukum, nilai-nilai komunitas, norma-norma politis, standar-standar profesional dan kepentingan-

ASPEK	<i>The Old Public Administration (OPA)</i>	<i>The New Public Management (NPM)</i>	<i>The New Public Service (NPS)</i>
			kepentingan warga negara
Kebijaksanaan administratif	Para pejabat administratif diizinkan mempunyai kebijaksanaan terbatas	Kebebasan bertindak yang luas untuk memenuhi tujuan-tujuan usahawan	Kebijaksanaan diperlukan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
Struktur organisasional yang diasumsikan	Organisasi-organisasi birokratis ditandai oleh otoritas atas-bawah di dalam lembaga-lembaga dan pengendalian atau regulasi terhadap para klien	Organisasi-organisasi publik didesentralisasi dengan kendali utama tetap di dalam lembaga itu	Struktur-struktur kolaboratif dengan kepemimpinan dibagi bersama secara internal dan eksternal
Basis motivasional pelayan publik dan para administrator yang diasumsikan	Bayaran dan keuntungan-keuntungan perlindungan layanan sipil	Semangat usahawan, hasrat ideologis untuk mengurangi besarnya pemerintahan	Layanan publik, keinginan untuk menyumbang kepada masyarakat

Sumber: Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, 2000 : 554

Sebagaimana yang telah didiskusikan diatas, pelayanan publik dalam paradigma NPS harus responsif terhadap berbagai nilai dan kepentingan yang ada. Fungsi pemerintah disini tentu saja melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan diantara warga negara dan kelompok komunitas. Hal tersebut dapat berarti bahwa nilai dan karakter yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Jika masyarakat bersifat dinamis, maka nilai-nilai dan karakter pelayanan publik juga harus selalu

berkembang mengikuti arah perubahan masyarakat (Larasati, 2005).

### **Pendekatan Baru Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Masalah akuntabilitas dan pertanggung jawaban dalam layanan publik sangatlah kompleks (Worthy, 2015). Pemerintah (birokrat) yang diminta pertanggung jawaban harus dianggap bertanggung jawab atas konstelasi lembaga-lembaga dan standar-standar, termasuk kepentingan publik, hukum yang sah dan konstitusional, lembaga lain, level

pemerintahan yang lain, media, standar profesional, nilai dan standar komunitas, faktor situasional, norma demokrasi, dan tentu saja warga negara. Bahkan pemerintah dituntut untuk tanggap kepada semua norma, nilai, dan preferensi yang bersaing dalam sistem tata pemerintahan kita yang kompleks (Roberts, 2008).

Dalam perspektif NPM, akuntabilitas menyangkut tiga hal, *pertama*, fokus akuntabilitas untuk memenuhi standar kinerja yang berorientasi pada tercapainya hasil. *Kedua*, Akuntabilitas adalah masalah memuaskan preferensi pelanggan langsung dari layanan pemerintah. Dan yang *ketiga*, swastanisasi pemerintahan dengan menekankan penyediaan layanan dan fungsi-fungsi yang memberikan hasil-hasil yang diinginkan dengan cara yang paling hemat biaya sambil memuaskan pelanggan (Fatemi dan Behmanesh, 2012; Parker dan Gould, 1999).

Perspektif akuntabilitas dalam *The New Public Service* (NPS) berbeda dengan *The Old Public Administration* (OPA) dan *The New Public Management* (NPM). Ukuran efisiensi dan hasil adalah penting, tetapi ia tidak dapat membahas atau meliputi harapan lain yang dipegang yang mengharuskan pemerintah bertindak secara bertanggung jawab, etis, dan sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan kepentingan

publik. Dalam NPS, cita-cita kewarganegaraan dan kepentingan publik berada di titik sentral (Roberts, 2008)

Akuntabilitas perspektif NPS mempunyai banyak segi dan menuntut pengakuan akan peran kompleks yang dimainkan oleh administrator publik dalam tata pemerintahan kontemporer. Tetapi, dalam NPM secara artifisial terlalu menyederhanakan masalah akuntabilitas dengan beberapa cara yang mirip praktik-praktik bisnis dan cara-cara ini merupakan serangan langsung terhadap tradisi akuntabilitas demokratis. Dalam NPS, akuntabilitas didenifisikan secara luas meliputi sederetan tanggung jawab profesional, legal, politis, dan demokratis. Tetapi tujuan terakhir mekanisme akuntabilitas dan tanggung jawab dalam kebijakan demokratis adalah untuk menjamin ketanggapan oleh pemerintah kepada pilihan dan kebutuhan warga negara (Wicaksono, 2015).

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang demokratis dengan *The New Public Service Paradigm*, akuntabilitas pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Melayani warga negara, bukan sebagai pelanggan: harus dipahami disini bahwa kepentingan publik



- bukan agregasi kepentingan individu, tetapi dialog tentang nilai bersama. Sehingga pemerintah bukan memenuhi permintaan konsumen, tetapi membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara. Akuntabilitas pelayanan publik dibangun berdasar nilai-nilai bersama dengan menumbuhkan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.
2. Memenuhi semua kebutuhan publik: Pemerintah (birokrat) harus membangun pemahaman bersama tentang kepentingan publik, menciptakan tanggungjawab dan kepentingan bersama. Akuntabilitas pelayanan publik dikembangkan dengan pemahaman nilai-nilai dan norma-norma.
  3. Nilai kewarganegaraan di atas nilai kewirausahaan: Kepentingan publik harus ditumbuhkan oleh pelayan publik dan warga negara yang memiliki komitmen bersama untuk menciptakan masyarakat yang lebih baik, ketimbang oleh manajer wirausaha yang melakukan sesuatu jika uang publik ada padanya.
  4. Berfikir dengan strategis dan berbuat dengan demokratis: Kebijakan dan program dibentuk untuk memenuhi kebutuhan publik dengan efektif dan responsive. Hal ini dapat dicapai melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif.
  5. Harus dipahami bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disederhanakan: Pemerintah harus memperhatikan lebih dari sekedar pasar, harus menjunjung hukum dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, satandar profesional, dan kepentingan warga.
  6. Melayani ketimbang mengarahkan: Peran penting pemerintah (birokrat) adalah membantu warga dalam mengartikulasikan kepentingan bersama, bukan mengendalikan dan mendekte warga negara.
  7. Menilai kemanusiaan, bukan hanya produktivitas: Organisasi publik dan jaringan di mana mereka berpartisipasi lebih mungkin untuk berhasil dalam jangka panjang jika dikembangkan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama (*shared leadership*) yang didasarkan pada penghormatan kepada semua orang.

Berlandaskan pada prinsip-prinsip yang dijelaskan di atas, maka akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik menurut paradigma *The New Public Service* harus dibangun dengan berlandaskan pada norma-norma dan nilai-nilai yang hidup dan berkembang dalam masyarakat (R. B. Denhardt dan Denhardt, 2000; Larasati, 2005).

## **KESIMPULAN**

Bahasan mengenai akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah soal yang kompleks, yang melibatkan penyeimbangan diantara norma-norma dan tanggungjawab yang bersaing dalam sebuah jaringan rumit dari kontrol eksternal, standar profesional, pilihan warga negara, isu-isu moral, hukum publik, dan pada akhirnya, kepentingan publik. Atau seperti diajukan oleh Robert Behn, “kepada siapa pejabat publik harus akuntabel? jawabannya ialah kepada setiap orang”. Dengan kata lain, pemerintah diminta untuk tanggap kepada semua norma, nilai dan pilihan yang kompetitif dalam sistem tata pemerintahan kita yang kompleks.

Akuntabilitas tidak, dan tidak dapat dibuat, sederhana. Ketegangan dan paradoks pelayanan publik tidak dapat diusutkan dan dihindari dalam sistem

demokrasi tata pemerintahan. Adalah keliru bila terlalu menyerdehanakan hakikat akuntabilitas demokratis dengan hanya berfokus pada sekumpulan ukuran kinerja yang sempit atau dengan meniru kekuatan pasar-atau, lebih buruk lagi, dengan sekedar bersembunyi di balik gagasan keahlian yang netral. Perbuatan demikian adalah mempertanyakan hakikat demokrasi, peran kewarganegaraan dan layanan publik yang diabdikan untuk melayani warga negara dalam kepentingan publik. Pihak NPS mengakui bahwa menjadi seorang pelayan publik adalah usaha menantang yang terkadang heroik, yang meliputi akuntabilitas terhadap orang lain, ketaatan kepada hukum, moralitas, pertimbangan, dan tanggung jawab.

Tulisan ini menyarankan perlunya mengkonstruksi akuntabilitas pelayanan publik dengan suatu regulasi yang tanggap pada norma-norma lokal yang terpilih sebagaimana yang berlaku dan berkembang dalam masyarakat setempat. Model akuntabilitas pelayanan publik yang tanggap pada tuntutan masyarakat setempat seperti itu boleh diharapkan akan mampu menyelesaikan berbagai problem praktis yang mengatur prosedur, penetapan biaya, waktu dan mekanisme pengaduan dan penetapan fasilitas pelayanan. Model akuntabilitas pelayanan publik yang

disusun secara konstruktif dan lebih responsif, dengan mengundang partisipasi masyarakat seperti itu, dipandang perlu untuk diproses lebih lanjut, sehingga tidak lagi berwujud penetapan normatif yang sentral. Model akuntabilitas yang terkonstruksi secara teoritik dan konseptual mencerminkan adanya pola dan model akuntabilitas yang tidak hanya responsif akan tetapi juga progresif dan demokratik.

## REFERENSI

- Barberis, P. (1998). The new public management and a new accountability. *Public Administration*.  
<https://doi.org/10.1111/1467-9299.00111>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.  
<https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- 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>
- Larasati, E. (2005). Akuntablitas Dalam New Public Service Paradigm di Indonesia. *Thesis Paskasarjana Universitas Diponegoro*. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/41091/>
- Fatemi, M., & Behmanesh, M. R. (2012). New Public Management Approach and Accountability. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences (IJMESS)*, 1(2), 42-49.
- Kamensky, J. M. (1996). Role of the “Reinventing Government” Movement in Federal Management Reform. *Public Administration Review*, 56(3), 247.  
<https://doi.org/10.2307/976448>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*.  
<https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Parker, L., & Gould, G. (1999). Changing public sector accountability: critiquing new directions. *Accounting Forum*, 23(2), 109–135.  
<https://doi.org/10.1111/1467-6303.00007>
- Perry, J. L. (2007). Democracy and the new public service. *American Review of Public Administration*, 37(1), 3–16.  
<https://doi.org/10.1177/0275074006296091>
- Roberts, N. C. (2008). *The Age of Direct Citizen Participation*.  
<https://doi.org/10.4324/9781315700427>
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 1–16.
- Worthy, B. (2015). The impact of open data in the UK: Complex, unpredictable, and political. *Public Administration*.  
<https://doi.org/10.1111/padm.12166>