

Tantangan Multikulturalisme dalam Pelayanan Publik: Pendekatan Integratif

Challenges of Multiculturalism in Public Services: An Integrative Approach

Panji Hendrars ^{1*}

Nurmillah ²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
Negara Banten

²Magister Ilmu Administrasi Negara,
Universitas Indonesia Timur,
Makassar

email: hendrarsopanji@gmail.com

Kata Kunci

Multikulturalisme
Pelayanan Publik
Pendekatan Integratif

Keywords:

Multiculturalism
Public service
Integrative Approach

Received: Juli 2024

Accepted: Juli 2024

Published: Juli 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan multikulturalisme dalam pelayanan publik dan mengembangkan pendekatan integratif untuk meningkatkan kualitas layanan yang inklusif dan efektif. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melibatkan studi literatur, observasi, dan wawancara mendalam dengan berbagai kelompok budaya serta pejabat administrasi publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kebijakan publik dan nilai-nilai budaya masyarakat multikultural, serta tantangan dalam implementasi kebijakan yang mempertimbangkan keberagaman tanpa mengorbankan keadilan dan efektivitas. Indikator kinerja seperti inklusi nilai-nilai budaya, partisipasi masyarakat, dan penggunaan bahasa yang inklusif menunjukkan variasi dalam efektivitas kebijakan, dengan beberapa area memerlukan peningkatan untuk mencapai layanan publik yang lebih merata dan adil bagi semua kelompok budaya.

Abstract

This research aims to analyze the challenges of multiculturalism in public services and develop an integrative approach to improve the quality of inclusive and effective services. The method used is descriptive analysis with a qualitative approach, involving literature study, observation and in-depth interviews with various cultural groups and public administration officials. Research findings show that there is a gap between public policy and the cultural values of multicultural societies, as well as challenges in implementing policies that consider diversity without sacrificing fairness and effectiveness. Performance indicators such as inclusion of cultural values, community participation, and inclusive use of language show variations in policy effectiveness, with some areas requiring improvement to achieve more equitable and fair public services for all cultural groups.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/JPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan mobilitas penduduk yang tinggi dan interaksi lintas budaya yang semakin intensif, tantangan multikulturalisme dalam konteks pelayanan publik menjadi perhatian utama bagi para peneliti dan praktisi administrasi publik (Risladiba & Ramdhani, 2021). Keberagaman budaya, nilai, dan norma yang kompleks mempengaruhi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, menimbulkan tantangan signifikan dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang inklusif (Mentari & Alunaza, 2022). Masalah-masalah ini tidak hanya mempengaruhi kualitas pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan

hambatan-hambatan dalam mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. (Dewi, 2021)

Penelitian mengenai tantangan multikulturalisme dalam pelayanan publik menjadi sangat penting mengingat dampaknya yang luas terhadap stabilitas sosial, keadilan, dan efisiensi administratif (Muriawan et al., 2020). Dalam konteks global yang semakin terhubung, keberhasilan dalam mengatasi dinamika multikultural ini tidak hanya diperlukan untuk memastikan ketersediaan layanan publik yang adil dan merata, tetapi juga untuk memperkuat integrasi sosial dan menjaga harmoni dalam masyarakat yang heterogen. (Ruswandi et al., 2022)

Dalam praktiknya, terdapat beberapa masalah krusial yang memerlukan perhatian mendalam dalam penelitian ini. Pertama, terdapat kesenjangan antara kebijakan publik yang dihasilkan dengan nilai-nilai budaya serta harapan masyarakat multikultural (Dewantara, 2019). Kedua, tantangan implementasi kebijakan yang dapat mempertimbangkan keberagaman budaya tanpa mengorbankan prinsip-prinsip keadilan dan efektivitas pelayanan publik. (Widanti, 2022)

Fenomena yang muncul adalah adanya dissonansi antara retorika kebijakan multikulturalisme dan realitas administratifnya. Administrasi publik sering kali menghadapi kompleksitas dalam menanggapi aspirasi dan kebutuhan dari beragam kelompok sosial dan budaya, yang menuntut pendekatan yang lebih terstruktur dan inklusif untuk memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar merata dan bermanfaat bagi semua warga negara. (Lumowa, 2022)

Penelitian ini akan difokuskan pada pengembangan pendekatan integratif dalam pelayanan publik yang mampu mengakomodasi keberagaman budaya serta meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Teori-teori yang relevan untuk mendukung fokus penelitian ini meliputi teori kebijakan publik, teori manajemen diversitas, dan teori interaksi sosial. Kerangka kerja ini akan digunakan untuk menganalisis strategi pengelolaan keberagaman dalam pelayanan publik. (Imam Bukhori, 2019)

Beberapa penelitian terdahulu telah menginvestigasi tema multikulturalisme dalam konteks administrasi publik, namun penelitian ini akan mengambil pendekatan yang lebih mendalam terhadap integrasi keberagaman budaya dalam pelayanan publik secara praktis dan implementatif.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang diusulkan, yang tidak hanya mengidentifikasi tantangan multikulturalisme tetapi juga mengusulkan solusi konkret untuk meningkatkan efektivitas dan keadilan dalam pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan

sumbangannya yang signifikan dalam mengembangkan praktik administrasi publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap keberagaman budaya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dari berbagai kelompok budaya, observasi partisipatif di beberapa kantor administrasi publik, dan analisis dokumen kebijakan terkait. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola penting dan mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel yang relevan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber data dan member checking untuk memastikan akurasi dan keabsahan temuan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai tantangan multikulturalisme dalam pelayanan publik dan mengevaluasi efektivitas pendekatan integratif dalam mengatasi tantangan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pendekatan Integratif dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Implementasi Pendekatan Integratif dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik merupakan strategi yang penting dalam menghadapi tantangan multikulturalisme di dalam administrasi publik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai perspektif budaya dan kepentingan masyarakat dalam merancang dan menyediakan layanan publik yang lebih inklusif dan efektif.

Implementasi pendekatan integratif melibatkan pengakuan dan penghormatan terhadap keberagaman budaya dalam formulasi kebijakan publik. Ini mencakup proses konsultasi dan partisipasi aktif dari berbagai kelompok masyarakat untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan tidak hanya sensitif terhadap nilai-nilai budaya, tetapi juga relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Tabel 1. Pengakuan keberagaman budaya dalam kebijakan publik

Indikator	Deskripsi	Nilai Indeks (skala 1-20)
Inklusi Nilai-nilai Budaya	Tingkat sejauh mana kebijakan mengakui dan mencerminkan nilai-nilai budaya yang beragam dalam merumuskan tujuan dan strategi kebijakan.	17.0
Partisipasi Masyarakat	Tingkat partisipasi aktif dari berbagai kelompok budaya dalam proses konsultasi dan pembuatan kebijakan, mencerminkan keterlibatan dan representasi yang inklusif.	15.5
Bahasa dan Komunikasi	Ketersediaan informasi dan layanan dalam berbagai bahasa yang digunakan oleh masyarakat multikultural, memastikan akses yang setara dan komunikasi yang efektif.	18.0

Indikator	Deskripsi	Nilai Indeks (skala 1-20)
Program Edukasi dan Sensitivitas Budaya	Efektivitas program yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan sensitivitas terhadap keberagaman budaya di kalangan birokrasi dan masyarakat umum, 16.0 mempromosikan kesadaran dan penghargaan terhadap keanekaragaman budaya.	
Keadilan dalam Pelayanan	Kebijakan yang memastikan bahwa layanan publik tersedia secara merata dan adil bagi semua kelompok budaya tanpa diskriminasi, mencerminkan kesetaraan akses 17.5 dan perlakuan.	

Sumber, Hasil Penelitian, 2023

Tabel yang menggambarkan indikator pengakuan keberagaman budaya dalam kebijakan publik memberikan gambaran tentang seberapa baik kebijakan publik mengintegrasikan nilai-nilai budaya dan memastikan partisipasi serta akses yang adil bagi masyarakat multikultural. Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa indikator Bahasa dan Komunikasi memperoleh nilai indeks tertinggi dengan 18.0, menunjukkan bahwa ketersediaan informasi dan layanan dalam berbagai bahasa dianggap sangat penting dan efektif dalam memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang beragam budaya. Ini mencerminkan komitmen dalam memastikan bahwa semua warga dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan efektif, tanpa adanya hambatan bahasa.

Di sisi lain, indikator Partisipasi Masyarakat dengan nilai indeks 15.5 mencerminkan tantangan dalam mencapai partisipasi aktif dari berbagai kelompok budaya dalam proses pembuatan kebijakan. Meskipun ada upaya untuk mendorong representasi yang inklusif, terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan keterlibatan lebih luas dari masyarakat multikultural dalam pengambilan keputusan publik.

Evaluasi yang cermat terhadap faktor-faktor yang menghambat partisipasi serta strategi untuk meningkatkan keterlibatan adalah langkah penting dalam memperbaiki efektivitas kebijakan yang berorientasi pada keberagaman budaya di masa mendatang.

Selain itu, dalam mengukur keberhasilan implementasi, evaluasi secara terus-menerus terhadap efektivitas kebijakan dan program yang diimplementasikan sangat penting. Ini melibatkan pemantauan terhadap indikator kinerja yang mencerminkan pengaruh positif terhadap kualitas hidup masyarakat dari berbagai latar belakang budaya. (Ishak, 2022)

Tabel 2. Evaluasi efektivitas kebijakan

Indikator	Hasil Survei (%)
Kemudahan akses terhadap layanan publik	85
Kualitas layanan yang diterima	78
Kesetaraan perlakuan dalam layanan	82
Responsif terhadap kebutuhan masyarakat	87

Indikator	Hasil Survei (%)
Penggunaan bahasa yang inklusif	90
Sumber, Hasil penelitian 2023	

Tabel ini mencerminkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap beberapa aspek pelayanan publik. Indikator-indikator ini mencakup kemudahan akses, kualitas layanan, kesetaraan perlakuan, responsivitas terhadap kebutuhan, dan penggunaan bahasa yang inklusif. Hasil survei dinyatakan dalam persentase untuk menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap aspek pelayanan publik yang disurvei.

Tantangan dan Strategi Mengelola Diversitas Budaya dalam Administrasi Publik

Tabel yang menggambarkan variabel dan indikator untuk mengelola diversitas budaya dalam administrasi publik menunjukkan beberapa aspek kunci yang penting untuk dipertimbangkan dalam upaya menciptakan kebijakan yang inklusif dan efektif. Variabel pertama, "Kebudayaan," dengan nilai indeks 18.2, menyoroti keberhasilan dalam mengakomodasi keanekaragaman budaya dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik. Di sisi lain, variabel "Administrasi Publik" dengan nilai indeks 16.5 mengindikasikan adanya tantangan dalam efisiensi administrasi dan manajemen sumber daya yang memadai untuk mendukung kebutuhan masyarakat multikultural.

Tabel 3. Mengelola Diversitas Budaya

Variabel	Indikator	Nilai Indeks (skala 1-20)
Kebudayaan	Representasi dan keanekaragaman budaya dalam populasi atau komunitas	18.2
Administrasi Publik	Proses pengelolaan dan penyediaan layanan publik oleh pemerintah	16.5
Kesetaraan Akses	Tingkat kesetaraan akses terhadap layanan publik antara berbagai kelompok budaya	17.8
Partisipasi dan Keterlibatan	Tingkat partisipasi aktif dan keterlibatan warga dari berbagai kelompok budaya dalam proses pengambilan keputusan publik	15.3
Kesadaran Budaya di Kalangan Birokrasi	Tingkat pemahaman dan kesadaran staf administrasi publik terhadap nilai-nilai budaya yang beragam	18.7
Responsivitas Terhadap Kebutuhan Kultural	Kemampuan administrasi publik untuk merespons kebutuhan khusus atau preferensi budaya dalam penyediaan layanan	16.9
Kualitas Layanan yang Diterima	Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh administrasi publik dari sudut pandang kebudayaan	19.1

Sumber, Hasil Penelitian 2023

Selanjutnya, indikator "Kesetaraan Akses" dengan nilai indeks 17.8 menunjukkan bahwa upaya untuk menciptakan kesetaraan akses terhadap layanan publik telah berhasil, sementara "Partisipasi dan Keterlibatan" (nilai indeks 15.3) mengisyaratkan perlunya peningkatan dalam menggalakkan keterlibatan aktif dari berbagai kelompok budaya dalam proses pengambilan keputusan. Di sektor birokrasi, "Kesadaran Budaya di Kalangan

"Birokrasi" (nilai indeks 18.7) menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap nilai-nilai budaya yang beragam, namun "Responsivitas Terhadap Kebutuhan Kultural" (nilai indeks 16.9) memperlihatkan bahwa masih ada ruang untuk memperbaiki responsivitas terhadap kebutuhan khusus atau preferensi budaya dalam penyediaan layanan.

Terakhir, indikator "Kualitas Layanan yang Diterima" (nilai indeks 19.1) menunjukkan bahwa layanan publik dinilai tinggi dalam hal kualitas dan relevansi terhadap kebutuhan budaya yang beragam. Analisis ini menyoroti keberhasilan dan tantangan dalam mengelola diversitas budaya dalam administrasi publik, serta menunjukkan area-area potensial untuk peningkatan dalam mencapai inklusi yang lebih luas dan layanan yang lebih baik bagi semua warga. (Wang et al., 2022; Zhang-Zhang et al., 2020)

KESIMPULAN

Simpulan

Implementasi Pendekatan Integratif dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik dihadapkan pada tantangan signifikan seperti ketidakaktifan website kecamatan, kesenjangan penerimaan teknologi, motivasi kerja aparatur yang berorientasi pada beban kerja, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan sosial. Meskipun demikian, penggunaan teknologi telah membawa perubahan positif dalam beberapa aspek layanan publik, dan pengakuan serta penghormatan terhadap keberagaman budaya mulai terlihat dalam formulasi kebijakan. Evaluasi yang cermat terhadap efektivitas kebijakan dan program, serta upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas terhadap kebutuhan kultural, penting untuk memastikan bahwa layanan publik yang disediakan inklusif dan efektif, mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip good governance.

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk fokus pada pengembangan strategi yang lebih komprehensif dan inovatif dalam mengatasi tantangan multikulturalisme di administrasi publik, khususnya dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan sosial. Penelitian ini juga dapat mengeksplorasi metode efektif untuk meningkatkan motivasi aparatur dalam melayani masyarakat dengan lebih baik, termasuk melalui program pelatihan yang berfokus pada nilai-nilai pelayanan publik dan keberagaman budaya. Selain itu, analisis mendalam tentang penggunaan teknologi dalam administrasi publik dan dampaknya terhadap transparansi dan akuntabilitas perlu dilakukan untuk mengidentifikasi cara-cara meningkatkan adopsi teknologi di kalangan pegawai.

REFERENSI

- Dewantara, A. W. (2019). Bhinneka Tunggal Ika Sebagai Model Multikulturalisme Khas Indonesia. *Seminar Nasional Keindonesiaaan (FPIPSKR)*.
- Dewi, D. A. T. (2021). Multikulturalisme Membangkitkan Persatuan Dan Kesatuan Nkri. *Institut Ilmu Kesehatan Surya Mitra Husada*.
- Imam Bukhori. (2019). Membumikan Multikulturalisme. *HUMANISTIKA : Jurnal Keislaman*, 5(1). <https://doi.org/10.36835/humanistika.v5i1.40>
- Ishak, D. (2022). Public Services to Achieve Good Governance in Indonesia. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1). <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.4>
- Lumowa, V. (2022). Diskursus Multikulturalisme dan Wajah Indonesianya. *Jurnal Filsafat*, 32(2). <https://doi.org/10.22146/jf.66815>
- Mentari, M., & Alunaza, H. (2022). Multikulturalisme dan Politik Identitas di Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(1). <https://doi.org/10.35931/aq.v16i1.810>
- Muriawan, A., Subarkah, S., & SULISTYOWATI, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1). <https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5675>
- Risladiba, R., & Ramdhani, S. (2021). PANCASILA DAN MULTIKULTURALISME. *Eduksos : Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi*, 10(1). <https://doi.org/10.24235/edueksos.v10i1.8402>
- Ruswandi, U., Erihadiana, M., & Saepurahman, A. (2022). Kajian Riset Pluralisme Dan Multikulturalisme. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1). <https://doi.org/10.22437/jssh.v6i1.20193>
- Wang, Y., Qi, Y., & Chen, G. (2022). Participatory governance and local government responsiveness: evidence from participation in politics on television in China. *Local Government Studies*, 48(5). <https://doi.org/10.1080/03003930.2021.2009805>
- Widanti, N. P. T. (2022). Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *Ijd-Demos*, 4(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2.286>
- Zhang-Zhang, Y., Rohlfer, S., & Rajasekera, J. (2020). An eco-systematic view of cross-sector fintech: The case of Alibaba and Tencent. *Sustainability (Switzerland)*, 12(21). <https://doi.org/10.3390/su12218907>