



Birokrasi Dengan Topik Menuju ASN Bertaraf Internasional

Dian Ambarisiwi¹, Slamet Riyono², Rahmat Purwanto³

FISIP UNTAG SEMARANG Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang,
Jawa Tengah, Indonesia,

email : dianambarisiwi@gmail.com¹, slamet-riyono@untagsmg.ac.id²,
rahmat-purwanto@untagsmg.ac.id³

Mahasiswa Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang
Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan dan implikasi yang dihasilkan terkait penerapan reformasi birokrasi kinerja pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Reformasi birokrasi diharapkan dapat menjadi momentum untuk menuju birokrasi yang baik dengan cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta kualitas sumber daya manusia. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang berkomitmen untuk mengoptimalkan layanan publik yang terkait dengan tugas dan fungsi yang diemban yaitu dalam pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, pelayanan Izin Tinggal bagi WNA dan pengawasan serta penindakan Keimigrasian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan bahwa reformasi birokrasi yang diimplementasikan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat pada reformasi pelayanan publik yang dilakukan yaitu peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana, disamping itu pula juga dilaksanakan pembinaan pola pikir dan pola perilaku pada sektor sumber daya manusia agar berorientasi pada optimalisasi pelayanan publik sehingga hal tersebut memberikan implikasi positif pada pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang diamanatkan dalam core values Kementerian Hukum dan HAM yaitu untuk menjadi birokrasi kelas dunia.

Kata kunci : reformasi birokrasi, pelayanan publik, kinerja pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Membangun sebuah konstruksi membutuhkan pondasi yang menjadi tumpuan beban bidang bangunan. Konstruksi merupakan sebuah objek bangun yang terdiri dari berbagai struktur sebelum menjadi bangunan utuh. Sementara pondasi yang menjadi struktur dasar konstruksi bangunan memiliki peran penting, karena sumber kekuatan sebuah bangunan terdapat pada pondasi tersebut. Untuk memperoleh keberhasilan dalam pelaksanaan konstruksi, perencanaan matang juga perlu diperhatikan secara terperinci seperti metode penentuan pembangunan, biaya, keselamatan kerja, dan lain sebagainya.

Jika diibaratkan sebuah negara, konstruksi bisa dianalogikan sebagai sistem pemerintahan dengan birokrasi sebagai pondasinya. Birokrasi memang sebuah kata yang tidak

asing untuk didengar, namun sulit untuk didefinisikan secara harfiah. Birokrasi sendiri berasal dari bahasa Inggris, yaitu *bureau* dan *cracy* yang bisa diartikan sebagai suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan struktur berbentuk piramida dengan maksud mengorganisasi secara teratur sesuatu melalui sebuah sistem guna mencapai tujuan tertentu.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mendefinisikan birokrasi sebagai sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Sementara Maximilian Weber, atau lebih dikenal dengan Max Weber, seorang ahli ekonomi politik dan sosiolog dari Jerman, yang juga merupakan salah satu pendiri ilmu sosiologi dan administrasi negara, menerjemahkan birokrasi sebagai bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi dimaksudkan sebagai suatu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Selain itu, birokrasi juga dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak.

Sebagai pondasi dalam sistem pemerintahan, dalam birokrasi terdapat aparatur yang menjalankan roda pemerintahan. Namun birokrasi tidak bisa hanya dilihat dari segi aparatur yang menjadi abdi negara, melainkan harus dilihat secara keseluruhan sebagai sebuah sistem yang sangat kompleks sebagai pendorong jalannya roda pemerintahan. Melihat kondisi birokrasi di Indonesia sejak beberapa tahun belakangan, siapapun akan berpandangan pesimis bahkan sinis terhadap birokrasi. Hal ini terjadi mengingat kompleksitas masalah yang ada dalam birokrasi di Indonesia. Struktur organisasi yang terlalu gemuk dan tidak fit dengan fungsi, payung hukum yang kontradiktif dan ambigu, rekrutmen yang tidak objektif, maraknya praktik KKN, integritas aparatur yang masih bermasalah, pelayanan publik yang tidak berkualitas dan transparan, kurang inovatif serta sistem dan budaya kerja yang belum terbangun menjadi potret masalah birokrasi di Indonesia.

Sejak era reformasi, kondisi birokrasi di Indonesia memang masih belum bisa dikatakan berada pada posisi yang baik, mengingat mentalitas birokrat masih belum menunjukkan kepedulian terhadap perubahan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan. Banyak birokrat yang menjadi arogan dan seolah apatis dengan menganggap bahwa rakyatlah yang membutuhkan seorang birokrat. Selain itu, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) juga tidak bisa dipungkiri kerap terjadi di instansi pemerintah. Komitmen dan konsistensi pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan profesional pun terus dipertanyakan.

Namun seiring perkembangan zaman yang tidak bisa dihindari, peta birokrasi di Indonesia kini dipaksa untuk digeser agar berjalan sesuai dengan pakemnya. Pemerintah pun bergerak untuk merumuskan sebuah peraturan agar menjadi landasan pelaksanaan reformasi

birokrasi dengan mengeluarkan Peraturan Presiden No. 80 Tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025

Perjalanan panjang reformasi birokrasi di Indonesia kini telah memasuki fase ketiga atau fase terakhir dari peta jalan reformasi birokrasi, sebagaimana yang termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional. Fase terakhir ini akan sangat menentukan keberhasilan peta jalan perubahan untuk mengantarkan bangsa Indonesia menuju negara adil dan makmur dan sejahtera, dengan pra kondisi terbangunnya birokrasi yang berkelas dunia, yaitu birokrasi yang baik dan bersih (good and clean bureaucracy).

Reformasi Birokrasi merupakan suatu keniscayaan dalam membangun birokrasi kelas dunia, utamanya dalam mempersiapkan langkah strategis yang terukur guna memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan menopang jalannya pembangunan nasional dan meningkatkan daya saing bangsa. Dengan perbaikan kualitas tata kelola pemerintahan, maka diyakini akan mampu berperan menjadi faktor pengungkit dalam mendukung kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan program-program pembangunan nasional. Dengan kata lain, semakin baik tata kelola pemerintahan suatu negara, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan nasional.

Dalam peta jalan (roadmap) reformasi birokrasi fase ketiga ini, pengelolaan reformasi birokrasi sejatinya dirancang dengan lebih mengutamakan empat asas utama yaitu fokus, prioritas, implementatif, dan kolaboratif. Empat asas yang ada diharapkan dapat menjadi pilar utama untuk memastikan pengelolaan reformasi birokrasi dilakukan secara akuntabel dan terukur. Instansi pemerintah pada berbagai tingkatannya diharapkan dapat menetapkan tujuan dari reformasi birokrasi 2020-2024, yang disesuaikan dengan “demand-based reform” sehingga dapat berperan dalam mewujudkan pemerintah berkelas dunia.

Keberhasilan reformasi birokrasi yang dipersyaratkan guna mencapai birokrasi kelas dunia dapat dicermati dari capaian beberapa indikator yang bersifat global, yakni Indeks Kemudahan Melakukan Investasi (Ease of Doing Business), Indeks Persepsi Korupsi (Corruption Perception Index), Indeks Efektivitas Pemerintah (Government Effectiveness Index), dan Trust Barometer. Selain indikator yang bersifat global, ukuran keberhasilan reformasi birokrasi juga diukur dengan melibatkan perspektif masyarakat dan organ eksternal pemerintah, yaitu dengan menetapkan Indeks Persepsi Anti Korupsi, kemudian Indeks Pelayanan Publik.

PERMASALAHAN

Tantangan birokrasi pemerintahan yang dipengaruhi oleh lingkungan strategis pemerintahan secara internal akibat pengaruh lingkungan global berupa: globalisasi ekonomi feodal, paradigma pemerintahan dan desentralisasi, kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi dan informasi, HAM, demokratisasi dan perubahan lingkungan dan lain sebagainya. Sedangkan tantangan internal akibat pengaruh lingkungan nasional dan lokal yang bersinergi untuk menyikapi lingkungan global dalam rangka multi reformasi terutama dalam bidang pemerintahan berupa KKN, kultur birokrasi feodal, gaya kepemimpinan otoriter, kualitas sistem, struktur dan perilaku birokrasi yang disfungsi, rendahnya kualitas pengetahuan dan keterampilan birokrasi (profesional dan kinerjanya).

Tantangan birokrasi pemerintahan tersebut, berdampak tumbuh suburnya “patologi birokrasi” yang membutuhkan penguatan dan pengembangan kapasitas birokrasi pemerintahan “capacity government bureaucracy” dalam menjalankan fungsi pemerintahan atas dasar nilai dan etika, struktur dan kultur birokrasi yang berbasis kinerja atas dasar kompetensi, profesionalisme dan proporsional.

Fenomena abad 21 menuntut perlunya reformasi birokrasi pemerintahan, terutama yang menyangkut perubahan manusia selaku penyelenggara pemerintahan negara dan pelayanan publik maupun manusia Warga Negara yang memberi mandat kepada penyelenggara negara maupun memperoleh layanan. Pemerintahan suatu negara merupakan manifestasi dari hubungan negara dengan manusia untuk menyelenggarakan pemerintahan atau “governance” dalam parameter (tujuan, sistem, domain/sector, prinsip, fungsi dan kewenangan) bagi kepentingan masyarakat. Di dalamnya mencakup hubungan sektor pemerintah, swasta dan rakyat atau masyarakat bersifat interdependensi, sehingga dalam pendekatan sistem pemerintahan bahwa pemerintahan membangun atas dasar kebijakan dan pelayanan publik serta civil dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat menjadi esensi dasar yang fundamental pemerintahan. Dalam implementasi pemerintahan negara terdapat berbagai fenomena baik yang bersumber pada birokrasi pemerintahan selaku penyelenggara negara maupun yang bersumber dari rakyat atau masyarakat selaku pemberi mandat maupun memperoleh pelayanan.

PEMBAHASAN

Grand Design Reformasi Birokrasi adalah rancangan induk yang berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025. Sedangkan Road Map Reformasi Birokrasi adalah bentuk operasionalisasi Grand Design reformasi birokrasi yang disusun dan dilakukan setiap 5 (lima) tahun sekali dan merupakan rencana rinci reformasi birokrasi dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya selama lima tahun dengan sasaran per tahun yang jelas. Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Dengan adanya Grand Design sebagai dasar pelaksanaan Reformasi Birokrasi, pada tahun 2020 diharapkan dapat diwujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi, kolusi, serta nepotisme. Selain itu, diharapkan pula dapat diwujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, harapan bangsa Indonesia yang semakin maju dan mampu bersaing dalam dinamika global yang semakin kompetitif, kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi semakin baik, SDM aparatur yang semakin profesional, serta mind-set dan culture-set yang mencerminkan integritas dan berkinerja tinggi. Reformasi Birokrasi di Kementerian Hukum dan HAM telah dicanangkan sejak reformasi bergulir dengan berpedoman pada ketentuan/peraturan/ petunjuk pelaksana yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN- RB) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Reformasi Birokrasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM pada hakikatnya adalah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik berintegritas, adaptif, bersih dari perilaku korupsi kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik secara akuntabel, serta memegang teguh Tata Nilai Kami PASTI dan Kode Etik Perilaku pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis yang berada dibawah Kementerian Hukum dan HAM turut berperan aktif untuk memperbaiki diri baik dari sisi kinerja internal maupun konsolidasi secara eksternal. Hal ini mutlak dilakukan agar mampu membawa perubahan dalam berkinerja utamanya dalam peran pelayanan masyarakat. berbagai terobosan inovasi pelayanan yang dimunculkan Imigrasi Semarang guna meningkatkan kualitas pelayanan. Di antaranya inovasi Si Semar Layak, Si Semar Boxing, Si Semar SIB, Si Semar Serloc, dan masih banyak lainnya.

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima, menurut Sedarmayanti (2009), reformasi birokrasi adalah

upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien dan akuntabilitas, reformasi birokrasi mencakup beberapa perubahan yaitu:

a. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus mengubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

b. Perubahan penguasa menjadi pelayan,

Perubahan yang dimaksud adalah birokrasi harus mengubah sikap mereka karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi di banding masyarakat sehingga membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus di hormati, oleh karenanya hal seperti itu harus di hilangkan dari birokrasi.

c. Mendahulukan peranan dari wewenang

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan perannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara mengesampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.

d. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.

e. Perubahan manajemen kinerja

Perubahan yang dimaksud yaitu mengubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya. Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Hukum dan HAM di buat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi. Dalam Road Map Kementerian Hukum dan HAM ini di paparkan mengenai program kerja Kementerian Hukum dan HAM selama 5 tahun kedepan mulai tahun 2020 sampai 2024, program kerja tersebut dibuat berdasarkan pada 8 area perubahan reformasi birokrasi, yang didalamnya terdapat Program, kegiatan dan subkegiatan, Outcome, Penanggung Jawab dan waktu pelaksanaan kegiatan dalam jangka waktu 2020 sampai 2024. Dalam Road Map Kementerian Hukum dan HAM

terdapat Quick Wins, yaitu suatu langkah inisiatif yang mudah dan cepat dicapai dalam waktu satu tahun yang mengawali pelaksanaan suatu program dalam reformasi birokrasi terutama berkaitan dengan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta peningkatan kualitas pelayanan publik di Kementerian Hukum dan HAM. Untuk memaksimalkan program kegiatan yang terdapat dalam Road Map di buat Rencana Kerja Tahunan (RKT) yaitu dokumen perencanaan untuk periode satu tahun yang memuat kegiatan yang akan dilaksanakan sebagai tindak lanjut dari Road map reformasi Birokrasi. Rencana Kerja Tahunan RB terbagi atas 2 jenis yaitu Rencana Kerja Tahunan untuk Unit Eselon I dan Rencana Kerja Tahunan untuk Kantor wilayah dan Unit Pelaksana Tugas (UPT). Untuk memantau pelaksanaan RB pada unit, Kantor Wilayah dan UPT, setiap 3 bulan diwajibkan untuk melakukan pemenuhan data RKT dan laporan RB hal tersebut untuk memantau sejauh mana pelaksanaan RB pada Kementerian Hukum dan HAM. Sehingga dapat dipetakan area dan program apa yang belum terlaksana untuk dibuat evaluasi pelaksanaan RB untuk di tindaklanjuti kembali, agar pelaksanaan RB dapat berjalan efektif.

Penerapan birokrasi modern berlangsung sesuai dengan perjalanan transformasi paradigma manajemen public tersebut di atas yang menekankan pada prinsip-prinsip:

- 1) Efisiensi, efektifitas dan kualitas pelayanan.
- 2) Desentralisasi dimana system pengambilan keputusan terhadap alokasi sumber daya di dekatkan pada “pint of delivery”.
- 3) Fleksibilitas untuk melakukan pengaturan yang secara langsung akan menghasilkan cost effective policy outcomes.
- 4) Menciptakan iklim kompetensi dan produktifitas untuk menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.
- 5) Penguatan kapasitas strategi pemerintah sebagai pengatur yang akan mengarahkan organisasi pemerintah melakukan evaluasi dan merespon berbagai perubahan eksternal pada biaya yang rendah.
- 6) Fokus pada penyelarasan kewenangan dan tanggung jawab sebagai kunci peningkatan kinerja.
- 7) Penerapan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat.

SIMPULAN

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang sebagai representasi pemerintah telah turut berperan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi melalui berbagai kebijakan yang sangat memihak pada reformasi birokrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang bersamaan dengan pelaksanaan kebijakan dari pemerintah, namun juga telah berhasil dalam pelaksanaan reformasi birokrasi baik ke dalam yaitu mengenai kelembagaan dan ke luar yaitu pada pelayanan masyarakat agar semakin meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai tujuan pelayanan publik, hal ini sesuai dengan pernyataan Sinambela (2008:6) bahwa “tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan dan keseimbangan hak dan kewajiban”. Reformasi birokrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang diejawantahkan secara nyata melalui perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik dengan memberikan perbaikan baik secara tangible maupun intangible dengan tujuan masyarakat pengguna layanan keimigrasian memperoleh service experience yang memuaskan sehingga Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang memperoleh penghargaan atas partisipasi dan komitmen aktif untuk menjadi pelayan publik yang berkinerja prima..

Penguatan dan pembinaan capaian target kinerja dalam pembangunan zona integritas menuju WBBM bagi Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang terlaksana dengan baik guna mencapai birokrasi kelas dunia. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang sangat pesat diperlukan langkah strategis dan mitigasi yang komprehensif dan terukur untuk memastikan kinerja pelayanan publik berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang diantaranya :

- a. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat harus berpegang teguh pada Semboyan Negara Indonesia yakni Bhinneka Tunggal Ika, yang berarti “Berbeda-beda Namun Tetap Satu Jua”, seorang pelayan publik harus dapat menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- b. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang tidak boleh berpuas diri dengan keberhasilan menjadi UPT berpredikat WBK dan Satker yang dapat diusulkan sebagai satker berpredikat menuju WBBM saja. Ini hanya permulaan, tugas berat menanti kita di depan untuk benar-benar memperoleh predikat WBBM dan mengimplementasikannya secara nyata dalam kinerja kita melayani masyarakat.
- c. Predikat zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) merupakan gerbang awal dalam mewujudkan

birokrasi yang bersih dan melayani. Keberhasilan pembangunan ZI diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada lembaga pemerintah.

- d. Pembangunan zona integritas WBK/WBBM bukan lagi dipandang sebagai sebuah tuntutan atau beban, melainkan menjadi budaya yang tertanam dan terbangun dengan sendirinya melalui kesadaran individu sehingga Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang menjadi kantor yang berkinerja baik dan berorientasi pada optimalisasi pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ernawan, E. 1988. Peranan Birokrasi Terhadap Peningkatan Efektifitas Pengambilan Keputusan di Perusahaan Besar . Jakarta : Universitas Indonesia

Said, M. Masud. 2007. Birokrasi di Negar Birokratis: Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi Indonesia. Malang: UMM Press

Pandji Santosa, Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance, Refika Aditama, 2008