

Reformasi Birokrasi dan *Good Governance* (Studi Kasus pada DPM-PTSP Kota Medan)

Windu Anggara¹, Sofyandi Lubis²

(^{1,2}) Program Studi Ekonomi Syariah, UIN Sumatera Utara – Medan, Indonesia

Email Korespondensi : windu@uinsu.ac.id

Abstract This study examines the effectiveness of bureaucratic reform in achieving good governance at the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPM-PTSP) of Medan City. The objective is to evaluate how bureaucratic reform impacts performance and transparency in public service delivery. The research method employed is qualitative, using a case study approach, involving indepth interviews and document analysis. The findings reveal that bureaucratic reform has positively influenced the efficiency, accountability, and transparency of DPM-PTSP Medan City. In conclusion, bureaucratic reform is a crucial instrument in achieving good governance in the public sector.

Keyword: Accountability, Bureaucratic Reform, Good governance, Public Service, Transparency

Abstrak Penelitian ini mengkaji efektivitas reformasi birokrasi sebagai upaya untuk mewujudkan good governance di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana reformasi birokrasi memengaruhi kinerja dan transparansi dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi di DPM-PTSP Kota Medan. Kesimpulannya, reformasi birokrasi merupakan instrumen penting dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik di sektor publik.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Good governance, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Transparansi

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, reformasi birokrasi telah menjadi agenda utama pemerintah di banyak negara, termasuk Indonesia, sebagai respons terhadap kebutuhan akan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan efektif. Reformasi dilakukan untuk memperbaiki kinerja sektor publik yang selama ini sering kali dikritik karena lamban, tidak responsif, dan tidak transparan. Menurut Osborne, D., & Gaebler (1992), reformasi birokrasi adalah langkah penting dalam mentransformasi sektor publik menjadi lebih berorientasi pada hasil, responsif terhadap kebutuhan warga negara, dan akuntabel dalam penggunaan sumber daya. Di Indonesia, reformasi birokrasi juga diarahkan untuk mendukung prinsip-prinsip good governance, yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi publik, dan supremasi hukum (Dwiyanto, 2006). Prinsip-prinsip ini dianggap krusial dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial.

Meskipun reformasi birokrasi telah diakui sebagai langkah penting untuk memperbaiki kinerja sektor publik, implementasinya sering kali menghadapi berbagai tantangan.

Resistensi terhadap perubahan merupakan salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan reformasi ini, terutama di kalangan birokrat yang merasa nyaman dengan status quo. Selain itu, kompleksitas regulasi yang berlebihan dan tumpang tindih aturan sering kali menghambat proses reformasi, menciptakan ketidakpastian hukum, dan menurunkan efisiensi birokrasi (Pollitt, C., & Bouckaert, 2011). Kapasitas institusional yang rendah juga menjadi kendala, di mana banyak instansi pemerintah tidak memiliki sumber daya manusia dan teknis yang memadai untuk melaksanakan reformasi secara efektif (Turner, 2002). Oleh karena itu, meskipun reformasi birokrasi memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, implementasinya sering kali tidak konsisten dan dampak jangka panjangnya masih dipertanyakan.

Lebih lanjut, berbagai studi telah menunjukkan bahwa hasil dari reformasi birokrasi sangat bervariasi tergantung pada konteks spesifik institusi dan wilayah yang bersangkutan. Misalnya, di beberapa negara atau daerah, reformasi ini berhasil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, sementara di tempat lain hasilnya lebih terbatas (Peters, 2010). Faktor-faktor seperti kepemimpinan yang kuat, komitmen politik, serta dukungan dari masyarakat dan sektor swasta berperan penting dalam keberhasilan reformasi birokrasi (Grindle, 2004). Oleh karena itu, penting untuk memahami kondisi-kondisi lokal yang memengaruhi implementasi reformasi ini, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat pencapaian hasil yang diharapkan.

Dalam konteks DPM-PTSP Kota Medan, penelitian bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas reformasi birokrasi dalam meningkatkan good governance. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana reformasi birokrasi memengaruhi akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik di instansi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga berupaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat implementasi reformasi di DPM-PTSP Kota Medan, dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat memperkuat proses reformasi di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

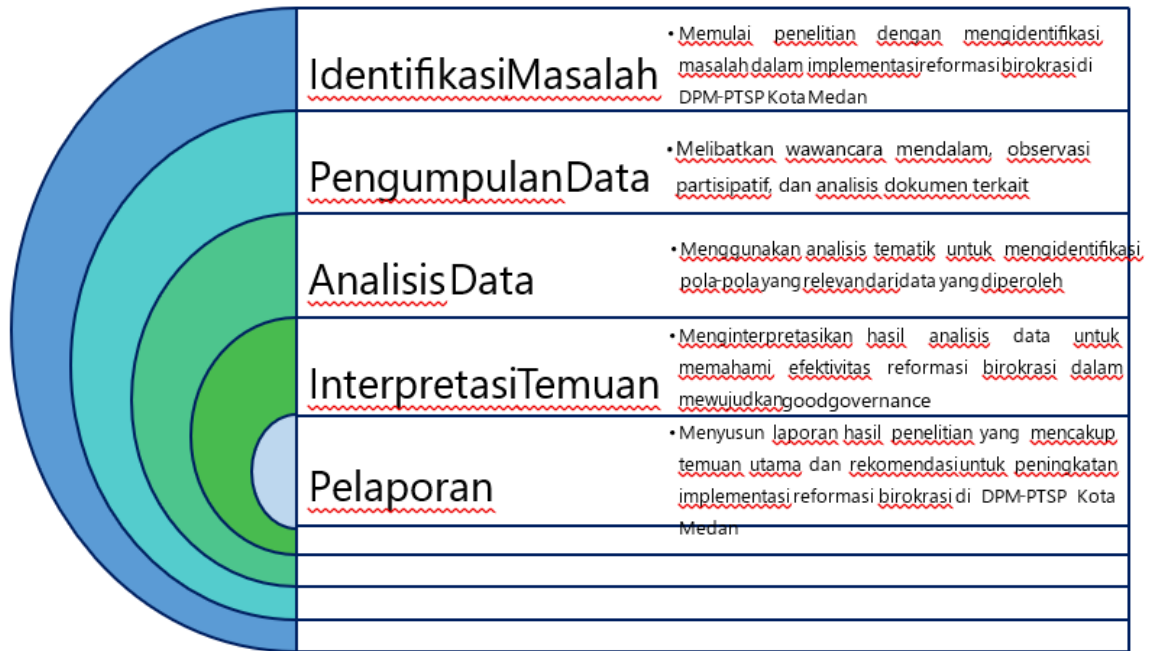
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena reformasi birokrasi dan implementasi good governance dalam konteks DPM-PTSP Kota Medan (Yin, 2018). Studi kasus digunakan untuk memahami dinamika dan

kompleksitas implementasi kebijakan di lingkungan birokrasi, yang mana sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor kontekstual lokal (Stake, 1995).

Subjek penelitian ini melibatkan pegawai dan pejabat di DPM-PTSP Kota Medan, serta pemangku kepentingan lainnya yang berinteraksi langsung dengan layanan publik di instansi tersebut. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki informasi yang relevan dan signifikan terhadap topik penelitian (Patton, 2015). Objek penelitian adalah proses dan hasil dari reformasi birokrasi yang diterapkan di DPMPTSP Kota Medan, dengan fokus pada implementasi prinsip-prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi.

Data dikumpulkan melalui observasi, partisipatif, dan wawancara mendalam serta melalui analisis dokumen. Wawancara mendalam (in-depth inview) dilakukan dengan pejabat dan pegawai di DPM-PTSP serta pengguna layanan untuk mendapatkan pandangan yang komprehensif mengenai dampak reformasi birokrasi. Observasi partisipatif diaplikasikan untuk memahami langsung dinamika kerja serta interaksi antarpegawai serta antara pegawai dan masyarakat (Creswell, 2014). Selain itu, dokumen-dokumen terkait seperti laporan tahunan, kebijakan internal, dan dokumen prosedural juga dianalisis untuk memahami konteks kebijakan dan implementasi reformasi di DPM-PTSP.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) yang ditemukan dalam data (Braun, V., & Clarke, 2006). Analisis ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu familiarisasi dengan data, pengkodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, dan penamaan tema. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk menyusun narasi yang menjelaskan efektivitas reformasi birokrasi di DPM-PTSP dalam mewujudkan good governance.



Gambar 1.

Desain Penelitian Reformasi Birokrasi dan good governance: Studi Kasus pada DPM-PTSP Kota Medan.

(Sumber : Data Penelitian, 2024)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa reformasi birokrasi yang diterapkan di DPM-PTSP Kota Medan telah memberikan dampak positif terhadap pencapaian dan penerapan prinsip good governance, terutama dalam hal transparansi, dan akuntabilitas, serta efisiensi pelayanan publik. Melalui reformasi ini, terjadi peningkatan yang signifikan dalam proses pelayanan, di mana waktu yang diperlukan untuk pengurusan perizinan berkurang secara drastis, dan transparansi dalam prosedur administrasi meningkat. Pegawai DPM-PTSP juga menunjukkan peningkatan dalam hal akuntabilitas, yang tercermin dari adanya sistem pengawasan internal yang lebih ketat dan penerapan evaluasi kinerja secara berkala.

Salah satu temuan dari penelitian ini yaitu penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam mempercepat dan meningkatkan transparansi pelayanan di DPM-PTSP Kota Medan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dan pelaku usaha dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik juga menunjukkan adanya peningkatan partisipasi yang mendukung prinsip good governance. Namun,

penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat tantangan dalam konsistensi pelaksanaan reformasi birokrasi, terutama terkait dengan resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai yang lebih senior dan kompleksitas regulasi yang masih membatasi fleksibilitas dalam beberapa prosedur administrasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di DPM-PTSP Kota Medan berhasil meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, sejalan dengan tujuan awal penelitian. Peningkatan akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi menunjukkan bahwa reformasi ini telah memberikan dampak positif terhadap kinerja birokrasi. Secara ilmiah, temuan ini mendukung konsep bahwa reformasi birokrasi dapat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui perbaikan prosedur dan peningkatan partisipasi publik.

Meskipun ada kemajuan signifikan, tantangan dalam implementasi reformasi masih ada. Resistensi terhadap perubahan, terutama di kalangan pegawai senior, menunjukkan adanya kebutuhan untuk strategi manajemen perubahan yang lebih efektif. Hasil ini relevan dengan penelitian yang sebelumnya juga menyatakan bahwa resistensi terhadap perubahan merupakan salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi (Pollitt, C., & Bouckaert, 2011). Selain itu, kompleksitas regulasi yang berlebihan masih menjadi kendala, yang dapat menghambat inovasi dan fleksibilitas dalam pelayanan publik.

Penerapan teknologi informasi sebagai alat utama dalam reformasi birokrasi di DPMPTSP Kota Medan juga telah menunjukkan efektivitasnya dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyimpulkan bahwa digitalisasi proses birokrasi dapat mempercepat pelayanan publik dan mengurangi peluang korupsi (Margetts, H., & Dunleavy, 2013). Namun, keberhasilan implementasi teknologi informasi ini juga bergantung pada kapasitas sumber daya manusia yang ada, yang perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas.

Secara menyeluruh, penelitian ini berkontribusi dalam memahami bagaimana reformasi birokrasi dapat diterapkan secara efektif untuk mencapai *good governance*, terutama dalam konteks pemerintahan lokal seperti DPM-PTSP Kota Medan. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan yang signifikan, dengan strategi yang tepat, reformasi birokrasi dapat menghasilkan perubahan positif yang mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

4. SIMPULAN

penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang diterapkan di DPM-PTSP Kota Medan telah berhasil memperkuat penerapan prinsip good governance, terutama dalam meningkatkan transparansi, dan akuntabilitas serta efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini memajukan pemahaman tentang bagaimana reformasi birokrasi dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat pemerintahan lokal, meskipun terdapat tantangan dalam hal resistensi perubahan dan kompleksitas regulasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus pada pengembangan strategi manajemen perubahan dan evaluasi jangka panjang terhadap dampak reformasi ini, serta pengkajian lebih mendalam tentang peran teknologi dalam meningkatkan good governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. S. (2004). Good enough governance: Poverty reduction and reform in developing countries. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 17(4), 525–548. <https://doi.org/10.1111/j.0952-1895.2004.00256.x>
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 371(1987). <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Peters, B. G. (2010). *The politics of bureaucracy: An introduction to comparative public administration* (6th ed.). Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public management reform: A comparative analysis - New public management, governance, and the neo-Weberian state* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. SAGE Publications.

Turner, M. (2002). Choosing items from the menu: New public management in Southeast Asia. *International Journal of Public Administration*, 25(12), 1493–1512. <https://doi.org/10.1081/PAD-120014259>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.