

Menggali Potensi Road-Map Reformasi Birokrasi di Kabupaten Bima Pasca-PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2023

Muhammad Nur

Universitas Mbojo Bima

Korespondensi penulis: Muhammad.nur.nu@gmail.com

Nike Ardiansyah

Universitas Mbojo Bima

Abstract. *This study aims to evaluate the impact of bureaucratic reform in Bima Regency following the issuance of the Ministerial Regulation on Administrative Reform (PermenPAN-RB) Number 3 of 2023, with a primary focus on enhancing the quality of public services and the efficiency of administrative processes through the implementation of information technology. Utilizing a qualitative descriptive research method, this study explores the perceptions and experiences of civil servants (ASN), policymakers, and the civilian community in Bima Regency. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis to understand the implementation and effectiveness of the reforms undertaken. The findings indicate that bureaucratic reform in Bima Regency has made significant progress in improving the efficiency and effectiveness of public services, underpinned by the Bureaucratic Reform (RB) Index. The main focus of this reform is to accelerate service delivery, enhance user satisfaction, and reduce unnecessary bureaucracy, with the digitalization of services as a key step that has successfully reduced waiting times and increased transparency. Training programs for civil servants have also been enhanced to ensure high-quality services that meet the needs of the community. The roadmap for bureaucratic reform also includes efforts to strengthen integrity and transparency, with an emphasis on improving the Corruption Perception Index (CPI) score through the strengthening of oversight institutions and the implementation of policies that limit direct interactions, reducing opportunities for corruption. Furthermore, Bima Regency continues to innovate by integrating information technology into government administration to improve the Government Effectiveness Index (GEI) and E-Government Development Index (EGDI), ensuring data security, and expanding public access to government services, especially in remote areas.*

Keywords: *roadmap, Reform, Bureaucracy, PermenPAN-RB Number 3 of 2023.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak reformasi birokrasi di Kabupaten Bima pasca-PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2023, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas layanan publik dan efisiensi proses administrasi melalui penerapan teknologi informasi. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, studi ini menggali persepsi dan pengalaman Aparatur Sipil Negara (ASN), pengambil kebijakan, dan masyarakat sipil di Kabupaten Bima. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk memahami implementasi dan efektivitas reformasi yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reformasi birokrasi di Kabupaten Bima telah mencatat kemajuan signifikan dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik, dilandasi oleh indikator Reformasi Birokrasi (RB) Index. Fokus utama reformasi ini adalah mempercepat layanan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mengurangi birokrasi yang tidak diperlukan, dengan digitalisasi layanan sebagai salah satu langkah kunci yang berhasil mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan transparansi. Program pelatihan untuk pegawai negeri juga telah ditingkatkan untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Roadmap reformasi birokrasi ini juga mencakup upaya memperkuat integritas dan transparansi, dengan penekanan pada perbaikan skor Corruption Perception Index (CPI) melalui penguatan lembaga pengawasan dan implementasi kebijakan yang membatasi interaksi langsung, mengurangi peluang korupsi. Selain itu, Kabupaten Bima terus berinovasi dengan mengintegrasikan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan Government Effectiveness Index (GEI) dan E-Government Development Index (EGDI), menjamin keamanan data, dan memperluas akses publik ke layanan pemerintah, terutama di daerah terpencil.

Kata kunci: *roadmap, Reformasi, Birokrasi, PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2023.*

PENDAHULUAN

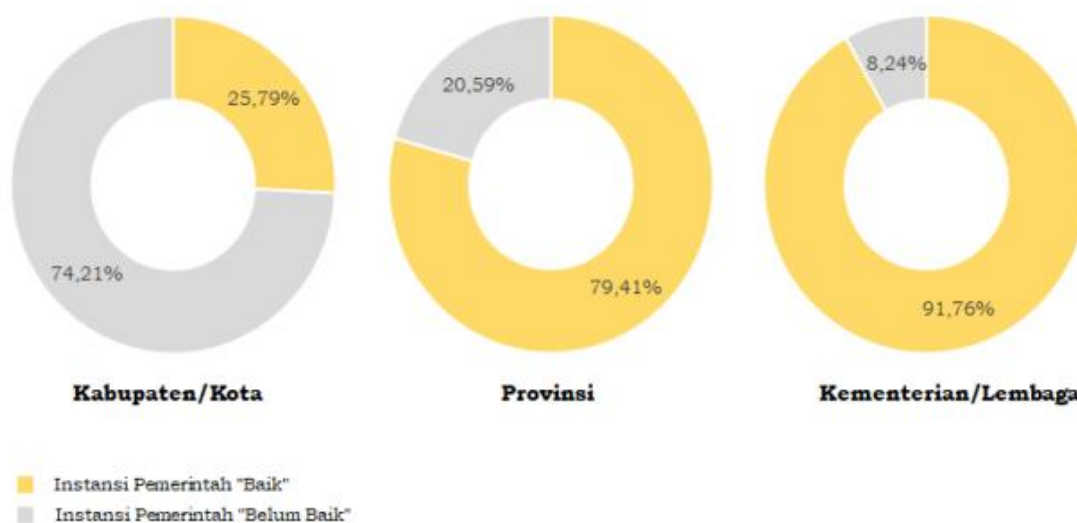
Reformasi birokrasi di Indonesia telah menjadi fokus utama pemerintah dalam beberapa dekade terakhir, dengan tujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan melayani (Hadi, 2022) (Lumbanraja, 2020). Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 3 Tahun 2023, Indonesia telah memasuki fase baru dalam perjalanan reformasi birokrasi yang menjanjikan perubahan yang lebih signifikan dan struktural (Rahayu, 2022). Peraturan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur sipil negara (ASN) tetapi juga untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Firdaus, 2024). Road map reformasi birokrasi yang disusun pasca-PermenPAN-RB ini mendetailkan beberapa aspek penting seperti peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kapasitas dan kompetensi ASN, serta penerapan teknologi informasi dalam proses birokrasi (Nur, et. al, 2022).

Salah satu potensi besar dari road map reformasi birokrasi ini adalah transformasi digital yang dicanangkan. Penerapan teknologi informasi diharapkan dapat membawa efisiensi yang signifikan dalam semua aspek pelayanan publik (Wulandari, 2020). Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan basis data yang terpusat, proses pengambilan keputusan di setiap level pemerintahan bisa menjadi lebih cepat dan akurat. Selain itu, transparansi yang lebih besar dalam proses birokrasi akan semakin memudahkan masyarakat untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja pemerintah (Yunas, 2021). Ini merupakan langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selanjutnya, digitalisasi juga mendukung upaya pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil (Anonim, 2021).

Keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses reformasi birokrasi juga menjadi aspek penting dalam road map ini (Mulyadi, 2021). Pemerintah menekankan pentingnya feedback dari masyarakat sebagai salah satu sumber penilaian kinerja ASN dan pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima manfaat tetapi juga sebagai pengawas aktif yang dapat memberikan masukan untuk peningkatan layanan. Program-program pelatihan dan pengembangan kapasitas untuk ASN diharapkan meningkatkan pemahaman mereka tentang tata kelola yang baik dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Ali, 2016) (Anderson, 2022). Melalui reformasi birokrasi yang komprehensif, diharapkan akan tercipta sinergi yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya akan menghasilkan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, serta lebih dekat dengan rakyat (Girsang, & Prasojo, 2023) (Djuyandi, 2013).

Hingga tahun 2021, hasil dan kualitas reformasi birokrasi di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Reformasi ini berhasil mengimplementasikan beberapa inisiatif penting seperti peningkatan transparansi dan akuntabilitas melalui penggunaan teknologi informasi, yang mempermudah akses publik terhadap layanan dan informasi pemerintah. Selain itu, telah dilakukan pemangkasan birokrasi yang bertujuan untuk mengurangi redundansi dalam proses administratif, sehingga meningkatkan efisiensi operasional pemerintah. Pemerintah juga telah mendorong profesionalisme dan integritas ASN dengan penguatan sistem merit dan reformasi dalam rekrutmen serta promosi berbasis kinerja. Namun, tantangan masih terlihat dari segi konsistensi penerapan kebijakan di berbagai daerah dan kesiapan infrastruktur. Walaupun demikian, langkah-langkah yang telah diambil menunjukkan adanya upaya serius pemerintah dalam memodernisasi birokrasi, meningkatkan kualitas layanan publik, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pemerintah, yang semua ini bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel.

Berikut adalah nilai indeks Reformasi Birokrasi (RB) pada masing-masing kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah;



Sumber: *roadmap Menpan RB, 2023*

Dari data diatas bahwa reformasi birokrasi di tingkat daerah di Indonesia menunjukkan adanya kelemahan yang signifikan berdasarkan sejumlah indikator. Data menunjukkan bahwa banyak kabupaten dan kota yang nilai Indeks Reformasi Birokrasi (RB) mereka masih berada di bawah kategori baik. Kondisi ini menyoroti perlunya intervensi yang lebih fokus untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal. Indikator Ease of Doing Business (EODB), yang mencerminkan kemudahan berusaha, cenderung stagnan di

banyak daerah, menggambarkan bahwa ada kekurangan dalam proses pemberian lisensi dan regulasi yang efisien (Diah Natalisa 2021). Kondisi ini bisa menghambat inisiatif bisnis dan pertumbuhan ekonomi lokal, mengindikasikan bahwa reformasi dalam pengelolaan perizinan dan pengurangan birokrasi masih sangat diperlukan untuk menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif (Sisilianingsih, et, al, 2021).

Selain itu, Corruption Perception Index (CPI) yang tinggi di banyak daerah menunjukkan bahwa korupsi masih menjadi masalah serius yang menghambat proses reformasi birokrasi. Persepsi korupsi yang luas tidak hanya mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah tetapi juga menimbulkan biaya ekonomi yang signifikan, mempengaruhi investasi dan distribusi sumber daya yang adil. Tingginya CPI sering kali berkorelasi dengan rendahnya Government Effectiveness Index (GEI), yang mengukur kualitas layanan publik dan kredibilitas pemerintahan (Kariem, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam manajemen pemerintahan daerah, seperti kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, yang perlu diperbaiki melalui pelatihan yang lebih baik untuk aparatur sipil negara dan penerapan sistem yang lebih ketat untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja birokrasi (Warsito, 2016).

Keterbatasan dalam adopsi teknologi juga menjadi salah satu penghambat utama dalam proses reformasi birokrasi di tingkat daerah, seperti yang tercermin dari nilai rendah pada E-Government Development Index (EGDI) (Sukomardojo, 2022). Penyediaan layanan publik yang efektif melalui e-government belum terimplementasi dengan baik di banyak daerah, yang berarti masih banyak peluang untuk memperkenalkan solusi digital dalam administrasi publik. Penerapan e-government tidak hanya dapat meningkatkan transparansi dan mengurangi kesempatan untuk korupsi, tetapi juga mempercepat proses layanan, membuatnya lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Untuk mencapai kemajuan yang berarti dalam reformasi birokrasi, pemerintah daerah perlu meningkatkan investasi dalam infrastruktur TI, pelatihan pegawai, dan pengembangan platform online yang dapat meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah secara efisien dan transparan. Melalui perbaikan-perbaikan ini, diharapkan reformasi birokrasi di daerah akan mampu mencapai tujuan utamanya dalam menciptakan sistem pemerintahan yang lebih bersih, responsif, dan akuntabel (Brown, & Greenfield, 2023).

Demikian dalam upaya Reformasi birokrasi di Kabupaten Bima yang masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan, di mana salah satunya adalah tingginya angka kemiskinan. Tingkat kemiskinan yang masih tinggi ini mencerminkan belum maksimalnya perbaikan dalam tata kelola pemerintahan, terutama dalam hal distribusi dan pemanfaatan

sumber daya yang ada. Selain itu, pelayanan publik yang belum terdigitalisasi secara maksimal juga menjadi penghambat dalam efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Dwiyanto, A. (2006). Keterbatasan dalam digitalisasi ini tidak hanya memperlambat proses administrasi tetapi juga mempengaruhi transparansi dan akuntabilitas pemerintah lokal. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di tingkat daerah, agar layanan kepada masyarakat bisa lebih cepat, tepat, dan transparan.

Di sisi lain, Kabupaten Bima juga menghadapi kendala dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan investasi dan penguatan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) serta pariwisata. Program peningkatan investasi yang lemah menunjukkan bahwa masih ada hambatan signifikan yang perlu diatasi, seperti birokrasi yang rumit dan kurangnya insentif untuk investor. UMKM dan pariwisata, yang seharusnya menjadi tulang punggung ekonomi lokal, belum mendapatkan dukungan penuh dalam bentuk kebijakan yang memadai atau akses ke sumber daya yang lebih luas. Penguatan UMKM dan pengembangan pariwisata memerlukan kerangka kerja yang lebih integratif yang melibatkan kerjasama antar-sektor pemerintahan, serta keterlibatan aktif dari komunitas lokal dan stakeholder terkait. Upaya ini tidak hanya akan mendukung pemulihan ekonomi tetapi juga akan membantu mengurangi tingkat kemiskinan melalui penciptaan lapangan kerja dan diversifikasi sumber pendapatan bagi masyarakat Bima.

Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Fokus utama dari reformasi ini adalah peningkatan kualitas layanan publik, penguatan kapasitas dan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN), serta penerapan teknologi informasi yang mendukung proses administrasi yang lebih cepat dan akurat. Dengan mengadopsi road map yang detail, reformasi ini berupaya untuk memangkas birokrasi yang berlebihan, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan transparansi proses birokrasi yang pada gilirannya diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (Dwiyanto, 2003).

Urgensi dari penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan yang diterapkan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut, khususnya di tingkat daerah dimana implementasi sering kali tidak konsisten. Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam mengaplikasikan teori manajemen perubahan untuk memahami dinamika dalam reformasi birokrasi dan mengukur dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik. Indikator yang akan digunakan meliputi Reformasi Birokrasi (RB) Index, Corruption Perception Index (CPI), Government Effectiveness Index (GEI), dan E-

Government Development Index (EGDI), yang masing-masing akan menilai aspek transparansi, efektivitas pemerintahan, dan adopsi teknologi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis bukti untuk memperkuat kebijakan dan praktek dalam reformasi birokrasi di Indonesia, dengan tujuan utama untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel.

METODE

Penelitian deskriptif kualitatif tentang potensi *road map* reformasi birokrasi di Kabupaten Bima pasca-PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2023 memungkinkan penggalian mendalam mengenai efektivitas dan dampak kebijakan yang telah diimplementasikan di tingkat lokal. Kabupaten Bima dipilih sebagai lokasi penelitian karena keunikan tantangannya, seperti tingginya angka kemiskinan dan penerapan teknologi yang masih terbatas, yang membuat wilayah ini menjadi contoh penting dalam menilai keberhasilan dan kelemahan reformasi birokrasi. Informan dalam penelitian ini meliputi Aparatur Sipil Negara (ASN) dari berbagai tingkatan pemerintahan, pengambil kebijakan, serta representasi dari masyarakat sipil, yang masing-masing memberikan perspektif berharga tentang implementasi dan dampak dari perubahan kebijakan. Pelaku usaha lokal dan perwakilan sektor swasta yang terpengaruh oleh reformasi birokrasi, khususnya dalam aspek kemudahan berusaha, juga menjadi bagian penting dari kelompok informan ini. Mereka memberikan wawasan langsung tentang efek praktis dari reformasi tersebut, terutama terkait dengan perizinan dan hambatan birokratis yang mempengaruhi efisiensi dan pertumbuhan ekonomi lokal.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen. Wawancara mendalam dilakukan secara semi terstruktur untuk memungkinkan fleksibilitas dalam menggali jawaban yang mendalam dan kontekstual dari informan, sekaligus memastikan bahwa semua aspek penting tentang reformasi birokrasi tercover. Observasi partisipatif dilakukan di berbagai lokasi, termasuk kantor pemerintahan dan pusat pelayanan publik, untuk mengamati secara langsung interaksi antara ASN dan masyarakat serta efektivitas implementasi kebijakan di lapangan. Studi dokumen melibatkan analisis terhadap berbagai dokumen resmi, laporan pemerintah, dan publikasi yang terkait dengan reformasi birokrasi untuk memahami kerangka kebijakan dan perubahan yang telah direncanakan dan diimplementasikan. Proses analisis data menggunakan teknik analisis tematik, di mana data yang terkumpul dikodifikasi dan dianalisis untuk menentukan tema-tema utama. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi pola-pola dan tema yang konsisten yang

muncul dari data, sehingga dapat menarik kesimpulan yang valid dan dapat diandalkan mengenai status saat ini dan prospek masa depan reformasi birokrasi di Kabupaten Bima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian tentang reformasi birokrasi di Kabupaten Bima, teori manajemen perubahan digunakan untuk memahami dinamika perubahan dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik. Penelitian ini mengukur dampak reformasi menggunakan empat indikator utama: Reformasi Birokrasi (RB) Index yang menilai efektivitas kebijakan reformasi termasuk kecepatan layanan dan kepuasan pengguna; Corruption Perception Index (CPI) yang mengukur persepsi korupsi untuk mengevaluasi transparansi dan integritas pelayanan publik; Government Effectiveness Index (GEI) yang menilai kualitas dan kredibilitas layanan publik dalam melaksanakan kebijakan; dan E-Government Development Index (EGDI) yang mengukur penerapan teknologi informasi dalam layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi. Temuan dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang keberhasilan dan kekurangan reformasi di Kabupaten Bima, serta rekomendasi berbasis bukti untuk perbaikan ke depan, termasuk strategi untuk adopsi teknologi lebih luas dalam operasi pemerintahan, menuju pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif (Chen, & Kumar, 2021).

***RoadMap* Reformasi Birokrasi di Kabupaten Bima**

Reformasi birokrasi di Kabupaten Bima telah mengambil langkah besar menuju peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik, sejalan dengan indikator yang dirumuskan dalam Reformasi Birokrasi (RB) Index. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif dan transparan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif. Di Kabupaten Bima, reformasi birokrasi terfokus pada peningkatan kecepatan layanan, kepuasan pengguna, serta pengurangan birokrasi yang tidak perlu, yang semua ini dianggap sebagai pilar utama dalam mengukur kemajuan reformasi birokrasi. Peningkatan kecepatan layanan telah dicapai melalui digitalisasi berbagai layanan publik, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara online dari kenyamanan rumah mereka. Ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan transparansi dan mengurangi peluang untuk korupsi dan nepotisme (Davis, & Thompson, 2022).

Selanjutnya, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pemerintah Kabupaten Bima telah mengimplementasikan berbagai program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai negeri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan ini diharapkan

dapat tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga memastikan bahwa layanan yang diberikan adalah dari kualitas yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, untuk mengatasi birokrasi yang tidak perlu, telah dilakukan pemetaan prosedur-prosedur yang redundan dan tidak efisien. Langkah ini melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap semua proses kerja dalam pemerintahan kabupaten untuk mengidentifikasi dan mengeliminasi proses yang tidak menambah nilai. Ke depan, Kabupaten Bima terus berkomitmen untuk memperdalam reformasi birokrasi dengan meningkatkan RB Index melalui strategi-strategi yang terukur dan berkelanjutan, mengutamakan integritas, akuntabilitas, serta inovasi dalam pelayanan publik. Kemajuan ini diharapkan dapat menginspirasi kabupaten lain di Indonesia untuk mengadopsi praktik-praktik serupa dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat secara nasional (Edwards, & Foster, 2024).

Kemudian dalam rangka meningkatkan transparansi dan integritas pelayanan publik, Kabupaten Bima telah merancang dan mengimplementasikan sebuah roadmap reformasi birokrasi yang komprehensif, yang sangat dipengaruhi oleh skor Corruption Perception Index (CPI). CPI merupakan indikator penting yang mengukur tingkat persepsi korupsi di kalangan masyarakat dan pejabat pemerintahan, dan Kabupaten Bima telah menggunakan indeks ini sebagai acuan utama untuk memformulasikan berbagai kebijakan dan strategi dalam memerangi korupsi. Roadmap ini dimulai dengan penguatan lembaga-lembaga pengawasan internal dan eksternal, termasuk peningkatan kapasitas Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) di tingkat lokal. Peningkatan ini bertujuan untuk memastikan adanya pengawasan yang efektif terhadap kegiatan pemerintahan, khususnya dalam hal pengelolaan anggaran dan pelaksanaan proyek-proyek pemerintah (Sahadia, et, al, 2019).

Kabupaten Bima juga berfokus pada peningkatan akses informasi publik sebagai salah satu strategi utama dalam roadmap reformasi birokrasinya. Hal ini dilakukan melalui pengembangan sistem informasi publik yang lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat umum, memungkinkan warga untuk lebih mudah mengawasi dan melaporkan potensi kasus korupsi. Selain itu, telah diterapkan kebijakan yang membatasi interaksi langsung antara pelayan publik dan masyarakat, seperti penerapan sistem layanan berbasis elektronik untuk permohonan dokumen dan izin, yang bertujuan untuk mengurangi peluang terjadinya korupsi. Selain itu, pemerintah Kabupaten Bima juga mengadakan berbagai program pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran anti-korupsi di kalangan pejabat dan masyarakat, sehingga menciptakan budaya integritas yang kuat. Melalui strategi-strategi tersebut, Kabupaten Bima berharap dapat terus meningkatkan skor CPI-nya, mencerminkan

peningkatan dalam transparansi dan integritas pelayanan publik, dan pada akhirnya, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahannya.

Selanjutnya, Roadmap reformasi birokrasi di Kabupaten Bima telah dibangun dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan kredibilitas pemerintahan, sejalan dengan indikator-indikator yang ditetapkan dalam Government Effectiveness Index (GEI). Inisiatif ini dimulai dengan penataan ulang struktur organisasi dalam pemerintahan untuk memastikan bahwa setiap unit kerja memiliki fungsi yang jelas dan bertanggung jawab secara penuh atas pelaksanaan tugas-tugasnya. Pembentukan ini termasuk penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala dan sistem meritokrasi dalam perekrutan serta promosi pegawai, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pegawai negeri. Selain itu, peningkatan mekanisme pengawasan dan penilaian kinerja secara berkala juga diterapkan untuk memastikan akuntabilitas dan efektivitas dalam pelayanan publik, yang langsung berkontribusi terhadap peningkatan nilai GEI Kabupaten Bima. Paralel dengan usaha peningkatan efektivitas pemerintahan, Kabupaten Bima juga berfokus pada integrasi teknologi informasi dalam operasional pemerintahannya, sebagaimana direfleksikan dalam E-Government Development Index (EGDI) (Radiansyah, 2020).

. Pemerintah Kabupaten Bima telah meluncurkan berbagai platform digital yang memudahkan masyarakat mengakses layanan pemerintah, seperti sistem perizinan online, pendaftaran sekolah, dan layanan kesehatan. Digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu, tetapi juga menjamin keamanan data dan transparansi proses. Integrasi teknologi informasi ini juga melibatkan pengembangan infrastruktur digital di daerah-daerah terpencil untuk memastikan bahwa setiap warga Kabupaten Bima memiliki akses yang setara terhadap informasi dan layanan pemerintah, yang merupakan langkah krusial dalam meningkatkan nilai EGDI.

Selanjutnya, dalam upaya peningkatan GEI, pemerintah Kabupaten Bima juga telah mengadopsi kebijakan pemerintahan terbuka. Ini termasuk pembentukan portal data terbuka yang memungkinkan publik untuk mengakses informasi tentang anggaran, pengadaan barang dan jasa, dan kebijakan yang sedang dijalankan. Transparansi ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan. Selain itu, forum dan pertemuan publik secara berkala diadakan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang disediakan, menunjukkan komitmen pemerintah daerah terhadap responsivitas dan pelayanan berbasis kebutuhan nyata masyarakat. Peningkatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat

ini penting tidak hanya untuk meningkatkan GEI, tetapi juga untuk memperkuat dasar-dasar pemerintahan yang demokratis (Haqie, 2020) (Anggraini, 2023).

Adapun dalam konteks EGDI, langkah selanjutnya yang diambil oleh pemerintah Kabupaten Bima adalah memperluas dan memperdalam penggunaan AI dan teknologi big data untuk analisis data pemerintahan yang lebih cermat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan prediksi dan keakuratan dalam pengambilan kebijakan publik serta menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal yang spesifik. Teknologi modern seperti AI dalam analisis data dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang tren dan pola yang mungkin tidak terlihat melalui analisis manual, sehingga membantu pemerintah Kabupaten Bima dalam merancang layanan yang lebih baik dan lebih cepat tanggap terhadap dinamika masyarakat. Keseluruhan upaya ini, yang mengintegrasikan peningkatan kualitas layanan publik dan pemanfaatan teknologi informasi, menunjukkan komitmen kuat Kabupaten Bima dalam memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan warganya, sambil terus memperkuat nilai-nilai GEI dan EGDI.

Tantangan dalam upaya Reformasi Birokrasi di Kabupaten Bima

Menghadapi tantangan dalam penerapan reformasi birokrasi berdasarkan roadmap yang ditegaskan dalam Permen RB Nomor 3 Tahun 2023 di Kabupaten Bima, terdapat beberapa hambatan signifikan yang perlu diatasi. Pertama, meskipun telah ada kemajuan dalam digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi, tantangan utama yang muncul adalah ketidaksiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Di beberapa area, ketersediaan teknologi dan akses internet masih terbatas, yang menghambat penerapan sistem layanan digital secara luas. Selain itu, terdapat kesenjangan kompetensi di antara pegawai negeri, di mana sebagian belum sepenuhnya mampu mengoperasikan sistem digital baru. Hal ini menuntut upaya lebih dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Kedua, terdapat resistensi dari beberapa bagian pemerintahan yang terbiasa dengan cara kerja lama dan enggan untuk beralih ke metode yang lebih transparan dan terautomasi. Hal ini tidak hanya menghambat proses implementasi reformasi tetapi juga menimbulkan risiko untuk kembali ke praktik lama yang kurang efektif (Anonim, 2020).

Ketiga, dalam konteks penguatan integritas dan transparansi yang diukur oleh Corruption Perception Index (CPI), Kabupaten Bima masih menghadapi tantangan dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Meskipun telah ada langkah-langkah untuk meningkatkan transparansi melalui portal data terbuka dan sistem pengawasan, persepsi korupsi masih tinggi dan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pengawasan yang lebih kuat dan hukuman yang konsisten terhadap pelanggaran adalah kunci

untuk mengubah narasi ini. Di sisi lain, peningkatan kapasitas lembaga pengawas internal dan eksternal perlu terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa setiap indikasi korupsi dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Langkah-langkah ini diharapkan dapat secara bertahap meningkatkan skor CPI dan memperkuat kepercayaan publik dalam jangka panjang.

Terakhir, dalam upaya meningkatkan Government Effectiveness Index (GEI) dan E-Government Development Index (EGDI), Kabupaten Bima menghadapi tantangan dalam integrasi dan interoperabilitas sistem yang ada. Pembangunan dan integrasi sistem teknologi informasi yang komprehensif sering kali terkendala oleh masalah keamanan data dan privasi. Pemerintah daerah harus memastikan bahwa sistem yang dikembangkan tidak hanya efisien tetapi juga aman, untuk melindungi data pribadi warga dari risiko kebocoran atau penyalahgunaan. Selain itu, adopsi teknologi canggih seperti AI dan big data memerlukan pemahaman mendalam tentang teknologi tersebut serta strategi implementasi yang tepat untuk menghindari kesalahan dalam pengolahan data yang bisa berakibat fatal. Melalui pemahaman yang lebih baik dan penerapan teknologi yang disesuaikan, diharapkan Kabupaten Bima dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mencapai tingkat pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel, sekaligus memperkuat nilai GEI dan EGDI untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan transparan (Dwiyanto, 2008).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian tentang potensi roadmap reformasi birokrasi di Kabupaten Bima pasca-PermenPAN-RB Nomor 3 Tahun 2023 menunjukkan bahwa upaya reformasi telah membawa perubahan signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Melalui penerapan empat indikator utama Reformasi Birokrasi (RB) Index, Corruption Perception Index (CPI), Government Effectiveness Index (GEI), dan E-Government Development Index (EGDI) Kabupaten Bima telah berupaya keras untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan bebas dari korupsi. Digitalisasi layanan publik telah memainkan peran penting dalam mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan meningkatkan kecepatan layanan, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan adopsi teknologi informasi telah membantu dalam mengelola dan menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kendati demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam mengatasi tantangan seperti ketidaksiapan infrastruktur, ketimpangan kompetensi di antara pegawai, serta perluasan akses ke teknologi di area terpencil. Demikian Kabupaten Bima telah menunjukkan

kemajuan yang substansial dalam reformasi birokrasinya, namun perlu memperkuat aspek-aspek tertentu untuk mencapai tujuan reformasi secara penuh dan berkelanjutan, serta mendorong adopsi praktek serupa di wilayah lain di Indonesia.

Saran

Beberapa saran relevan dapat dibuat untuk meningkatkan efektivitas upaya yang sedang berlangsung. Pertama, peningkatan infrastruktur digital sangat penting, khususnya di daerah terpencil, untuk memastikan bahwa semua warga memiliki akses yang setara terhadap layanan publik online. Pemerintah Kabupaten Bima harus berinvestasi lebih banyak dalam teknologi broadband dan sinyal seluler untuk mendukung implementasi layanan digital secara luas. Kedua, program pelatihan harus terus diperluas dan ditingkatkan untuk mengurangi kesenjangan kompetensi di antara pegawai negeri, terutama dalam hal teknologi informasi dan manajemen perubahan. Pelatihan ini harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik unit kerja dan diupdate secara berkala untuk mengikuti perkembangan terbaru. Ketiga, penerapan kebijakan pemerintahan terbuka dan transparansi harus diperkuat dengan cara meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik, serta memperluas cakupan dan fungsi portal data terbuka. Langkah-langkah ini diharapkan akan memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan kualitas layanan, dan memajukan agenda reformasi birokrasi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2016). Efektivitas Penerapan E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Gresik*.
- Anderson, M. J. (2022). The impact of digital transformation on public sector performance. *Journal of Public Administration Research*, 34(2), 112-130.
- Anggraini, D. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2), 109-120. <https://doi.org/10.55678/prj.v12i1.1040>
- Anonim. (2020). Inovasi dalam pelayanan publik di era revolusi industri 4.0 sebagai bagian dari reformasi birokrasi di Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Anonim. (2021). Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak sebagai inisiatif reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Brown, K. L., & Greenfield, S. (2023). Transparency and accountability in government reforms: Lessons from Southeast Asia. *Asian Journal of Political Science*, 31(1), 45-67.
- Chen, X., & Kumar, V. (2021). E-Government and bureaucratic reform: The outcomes in rural areas. *Journal of E-Government Studies*, 18(3), 204-219.

- Davis, R., & Thompson, L. (2022). Evaluating public service efficiency post-reform. *Public Management Review*, 24(4), 539-555.
- Djuyandi, Y. (2013). Implementasi Kebijakan Layanan Secara Elektronik Pengadaan Kendaraan Dinas Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Humaniora*, 4(2), 911-923. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v4i2.3530>
- Dwiyanto, A. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Seri Kajian Birokrasi. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., & Tim Peneliti Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. (2003). Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Edwards, B., & Foster, J. (2024). Adoption of IT in public administration: Comparing Asian and Western practices. *Journal of Technology in Governance*, 5(2), 98-114.
- Girsang, E., & Prasojo, E. (2023). Reformasi Administrasi Publik pada Digitalisasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(2), 14-26.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Kariem, M. Q., & Ishmatuddin, N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penentu Tata Kelola Pemerintahan di Pemerintah Kota Surabaya. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 239-248. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3141>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220-240.
- Mulyadi, D. (2021). Penerapan Digital Government di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*.
- Nur, M., Usman, A., & Mas'ud, M. (2022). E-Government dan manajemen pelayanan publik: Studi tentang upaya pengembangan e-government Pemerintah Daerah Kabupaten Bima. *YUME: Journal of Management*.
- Radiansyah, R. R. (2020). Reformasi birokrasi sebagai upaya mewujudkan good governance melalui kerangka otonomi daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 80-93.
- Sahadia, A. S., Komba, S., & Basri, M. (2019). Reformasi birokrasi di Indonesia: Sebuah analisis. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., & Eitiveni, I. (2021). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah di Era Pandemi. *JTIK UB*.
- Sukomardojo, R. (2022). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*.
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 4(2), 8-17.

- Wulandari, A. Y. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) di Kabupaten Bima (Tesis doktoral, Universitas Muhammadiyah Mataram). Repository Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Yunas, M. (2021). Kepemimpinan dan masa depan reformasi birokrasi di Indonesia. *DIMENSI - Journal of Sociology*.