

REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh :

¹Agusta Ari Wibowo, ²Indra Kertati

¹ Magister Administrasi Publik FISIP Untag Semarang Email : ari.ohshit@gmail.com

² Dosen Fisip Untag Semarang Email: indra-kertati@untagsmg.ac.id

ABSTRAK

Tujuan artikel ini adalah untuk menganalisis relevansi reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public. Ruang lingkup administrasi publik termasuk semua ranah dan aktivitas pada yurisdiksi kebijakan publik. Administrasi publik yang makin berkembang sejak masa reformasi ditandai oleh perubahan pola pikir dari pola pikir sentralisasi menjadi pelibatan swasta dan kelompok masyarakat dalam pembangunan. Administrasi publik sangat berpengaruh pada tingkat implementasi kebijakan karena administrasi publik berguna untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan publik. Pencapaian penyelenggaraan administrasi publik yang berkualitas, ditandai dengan reformasi birokrasi. Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah menggunakan data sekunder. Beberapa sumber Pustaka dan teori menjadi pusat perhatian penting dalam analisis data sekunder. Hasil studi literatur, ditemukan bahwa salah satu ranah penting dalam administrasi publik adalah pelayanan publik. Meskipun belum sepenuhnya tercapai, namun kualitas pelayanan public menjadi inti dalam penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi menjadi jalan terbaik untuk memperbaiki kualitas pelayanan public.

Kata kunci : *Relevansi, reformasi, birokrasi, administrasi, pelayanan publik.*

Abstract

The aim of this article is to analyze the relevance of bureaucratic reform in the delivery of public services. The scope of public administration includes all areas and activities in the jurisdiction of public policy. Public administration which has been growing since the reformation period is marked by a change in mindset from a centralized mindset to involving the private sector and community groups in development. Public administration is very influential on the level of policy implementation because public administration is useful for achieving program objectives that have been determined by public policy makers. The achievement of quality public administration is marked by bureaucratic reform. The method used in this article is the use of secondary data. Several sources. Literature and theory have become an important center of attention in secondary data analysis. The results of the literature study, it was found that one of the important areas in public administration is public service. Although it has not been fully achieved, the quality of public services is at the core of the implementation of good governance. Bureaucratic reform is the best way to improve the quality of public services.

Keywords: *relevance, bureaucratic, reform, administration, public services.*

PENDAHULUAN

Ada tiga hal yang menarik dalam membahas pelayanan public yaitu pelayanan public, sector public dan penyediaan layanan atau services delivery. Pelayanan public berarti kegiatan dan pelayanan yang dilakukan dalam kapasitas pemerintah untuk kepentingan domain

publik dan untuk kepentingan masyarakat umum. Layanan tersebut meliputi kepolisian, pertahanan, kesehatan, pendidikan, dll. Sektor Publik adalah sektor yang dimiliki atau paling tidak dikuasai oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan Layanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh sektor-sektor yang terdaftar

memenuhi atau melampaui harapan penerima manfaat (masyarakat umum) (Shittu, 2020).

Pelayanan public menjadi makin penting karena tuntutan akan kualitas penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan dianggap urgen untuk di rapikan ataupun diterjemahkan kembali dalam komponen perjalanan negara. Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam (UU Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25, 2009) menunjukkan hubungan erat dengan tujuan untuk memberikan kepastian dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan sehingga hubungan ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola yang semakin baik. Hal ini sejalan dengan tuntutan euforia reformasi yang bergulir dan menguatkan dinamika perubahan wacana demokratisasi dan transparansi terus tumbuh dan berkembang pesat (Winarno & Retnowati, 2019).

Upaya untuk mencapai pelayanan public belum sepenuhnya mebuahkan hasil. Sebagai contoh Provinsi Sumatera Barat untuk rapor tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Ombudsmen Indonesia tidak menggembirakan. Hasil survei menunjukan dari 19 kabupeten/kota dinilai, termasuk provinsi, hanya Kota Payakumbuh dan Kabupaten Dharmasraya saja yang meraih rapor hijau atau kepatuhan tinggi. Provinsi sendiri gagal mempertahankan rapor hijau yang sempat diraih tahun 2016. Rupanya persoalan berada pada standar layanan.

Standar pelayanan adalah instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar layanan dimaksud berupa jenis layanan, syarat, tarif, prosedur dan waktu/lama pelayanan dilakukan (Prasodjo, n.d.). Komponen standar ini sangat penting, karena pintu masuk korupsi atau pungli. Bagi yang tidak mengumumkan tarif, berpotensi pelaksana meminta uang lebih/tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Demikian juga

dengan syarat layanan, prosedur dan waktu yang tidak tersaji, pelaksana akan cenderung mempersulit atau dimintai uang dengan janji mempercepat/memudahkan suatu layanan.

Ketiadaan standar layanan ini sejatinya adalah bentuk laten dari korupsi/pungli itu sendiri. Pemenuhan sarana layanan, minimal berupa loket *front office*, ruang tunggu dan toilet belum banyak menjadi perhatian. Sudah saatnya pemerintah daerah memanjakan masyarakat dengan dengan standar layanan hotel berbintang, namun ini masih dalam impian. Terlebih sarana pelayanan untuk masyarakat berkebutuhan khusus/penyandang disabilitas, harusnya tidak boleh ada diskriminasi. Pemerintah diminta menyediakan sarana berupa loket khusus, kursi khusus, rambatan untuk lansia, ruang ibu menyusui. Gedung pemerintah yang megah dan bertingkat, mesti ramah pada penyandang disabilitas, dapat dilewati oleh lansia, bisa dilewati dengan kursi roda.

Dalam hal pengelolaan aduan, ada kewajiban unit pelayanan mengelola aduan masyarakat terlebih dahulu di tempat. Tiga komponen yang harus ada, sarana aduan berupa telepon, sms, dan media sosial, tidak hanya mengandalkan kotak aduan, yang selama ini tidak digunakan masyarakat, lamban dalam mendeteksi keluhan masyarakat, padahal tujuan asalnya adalah mencegah secara dini penyimpangan pelayanan publik.

Kriteria yang bersifat elektronik dan nonelektronik dibobot dengan nilai tertentu, standar layanan elektronik dibobot lebih besar dari nonelektronik. Akumulasi menghasilkan rapor dengan tingkat kepatuhan tinggi/zona hijau dengan nilai 80-100, kepatuhan sedang/zona hijau dengan nilai 50-80 dan kepatuhan rendah/zona merah dengan nilai 0-50. Hasilnya akhir, khusus untuk Sumbar, Kota Payakumbuh meraih rapor hijau dengan nilai 86,34 dan Kabupaten Dharmasraya dengan nilai 81,76. Pemerintah provinsi sendiri hanya meraih rapor kuning, dengan nilai 68.52. Hasil ini menjadi early warning Gubernur dalam misinya ingin

mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, akuntabel serta berkualitas.

Kabupaten/kota dengan raihan rapor kuning adalah Kota Padang, Padang Panjang, Pariaman, Bukittinggi, Sawahlunto, Kota Solok, Kabupaten Padang Pariaman, Pasaman Barat, Pasaman, Pesisir Selatan, Sijunjung, Tanah Datar, Kabupaten Solok, Solok Selatan dan Kabupaten Agam. Sementara itu, Kabupaten 50 Kota dan Kepulauan Mentawai hanya mampu meraih rapor merah, kepatuhan pelayanan publiknya sangat rendah.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan public menjadi bagian penting dalam lingkup administrasi publik yang termasuk dalam ranah dan aktivitas pada yurisdiksi kebijakan publik. Perkembangan administrasi publik di Indonesia mengikuti perkembangan administrasi public. Administrasi publik di Indonesia makin berkembang sejak masa reformasi dengan ditandai oleh perubahan pola pikir dari sentralisasi menjadi pelibatan swasta dan kelompok masyarakat dalam pembangunan. Penerapan prinsip-prinsip manajemen swasta ke dalam sektor publik membuat batasan antara lembaga pemerintah dengan swasta menjadi sangat bias. Paradigm lama yang menyatakan bahwa segala urusan harus diselesaikan oleh Negara sudah tidak relevan. Hal tersebut akan membentuk stagnansi dan tidak selesainya urusan pemerintahan.

Administrasi publik sangat berpengaruh pada tingkat implementasi kebijakan karena administrasi publik berguna untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan publik (Kasim, 1994). Administrasi publik dapat dianggap sebagai organisasi serta administrasi dari unit organisasi yang bekerja untuk mencapai tujuan kenegaraan yang merupakan upaya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik atau menyediakan layanan publik. Administrasi publik juga merupakan bagian dari proses politik suatu Negara. Berdasarkan

perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik digunakan untuk menjalankan proses kegiatan kenegaraan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Upaya untuk menjadi pelayanan public sebagai inti dari administrasi public ternyata membutuhkan effort yang besar. Penyelenggaraan pelayanan public yang dinilai oleh ombudsmen menjadi salah satu indicator dalam menilai kapasitas birokrasi menjalankan tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Perubahan ini telah menjadi perhatian karena penyelenggaraan pelayanan public tidak semestinya dilakukan dengan sembarangan. Ini adalah arah menuju pada paradigma pelayanan public yang menjadi ranah dalam penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan yang baik (Janet V. Denhardt, 2007).

Pemerintah beserta birokrasinya yang dipilih langsung oleh rakyat mempunyai legitimasi besar. Pemerintah dapat menyusun kebijakan dan mengambil langkah yang efektif, efisien, optimal, serta problem solving dalam melanjutkan reformasi. Hal tersebut masih belum berjalan secara optimal. Penataan administrasi publik merupakan persoalan serius yang perlu di atasi segera. Persoalan internal yang belum terselesaikan, lingkungan eksternal mengalami perubahan yang luar biasa cepat dari waktu ke waktu menjadi catatan penting dalam pelayanan publik.

Pelayanan public yang menjadi inti dalam penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan yang baik bertautan dengan upaya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi menjadi salah satu usaha pemerintah untuk mewujudkan system yang efisien. Reformasi birokrasi dilakukan untuk menciptakan pelayanan publik yang murah sehingga dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang professional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih, dan bebas KKN. Pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana reformasi birokrasi mampu

memberikan peluang dalam penciptaan pelayanan public yang berkualitas ?

METODE

Penulisan dilakukan menggunakan metode analisis data sekunder. Menurut Heaton dalam (Andrews, 2012), analisis data sekunder adalah strategi penelitian yang memanfaatkan data kualitatif ataupun kuantitatif yang telah ada sebelumnya untuk menemukan serta menganalisis permasalahan baru atau untuk menguji hasil penelitian terdahulu. Analisis data sekunder adalah proses menganalisis yang dilakukan terhadap data yang sudah ada tanpa perlu melakukan wawancara, survey, observasi dan teknik pengumpulan data tertentu lainnya.

Secondary Data Analysis menjelaskan langkah-langkah dari proses analisis data sekunder diantaranya adalah, menetapkan/menentukan sumber data yang digunakan seperti rekam medis, data dari BPS dan data sejenisnya. Selanjutnya melakukan pengumpulan data kedalam bentuk dokumen atau format tertentu, melakukan normalisasi data dengan tujuan menyetarakan data menjadi satu format yang sama agar data yang berbeda sumber tersebut bisa saling kompatibel satu sama lain dan melakukan analisis data dengan melakukan perhitungan, mentabulasi sumber data, memetakan data serta membandingkan data dan menelaahnya (Allen, 2017).

Data sekunder dapat berupa data kuantitatif maupun data kualitatif dan dapat memadukan keduanya. Sumber data sekunder dapat dibedakan menjadi dua macam. Sumber data pertama adalah berasal data hasil penelitian, dan kedua, data administratif kelembagaan. Data penelitian merupakan data yang dihasilkan oleh suatu penelitian, bisa penelitian orang lain, bisa penelitian sendiri. Data administratif kelembagaan dimaksudkan data yang dikumpulkan oleh suatu lembaga, yang berupa data administrative. Analisis data sekunder memanfaatkan data sekunder yaitu dari data yang sudah ada. Oleh karena itu analisis

data sekunder tidak mengumpulkan data sendiri, baik dengan wawancara, penyebaran angket, melakukan tes, menggunakan skala penilaian atau skala semacam skala likert, ataupun observasi. Data sekunder itu dapat berupa data hasil penelitian atau berupa data dokumenter administratif kelembagaan. Penelitian ini selain menggunakan data dari ombudsment juga data dari sumber lain seperti BPD dan data yang relevan lainnya.

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Administrasi publik merupakan salah satu cabang ilmu administrasi. Administrasi publik mengacu pada penggunaan teori dan proses manajerial, hukum dan politik untuk menunjang kegiatan legislatif, eksekutif, dan mandat pemerintah peradilan guna penyediaan regulasi serta layanan fungsi untuk masyarakat secara keseluruhan atau hanya untuk beberapa segmen (Hardiyansyah, 2017). Ruang lingkup administrasi publik sangat luas dan kompleks seiring dengan tuntutan perkembangan pengetahuan dan teknologi. Administrasi publik disesuaikan dengan kebutuhan dan dinamika berbagai masalah yang dihadapi manusia. Ruang lingkup administrasi public di antaranya adalah organisasi public, manajemen public, pelayanan publik, dan implementasi pendekatan terhadap kebijakan publik.

Dalam perkembangan administrasi public telah bergeser orientasi pada pelayanan publik. New Public Services (NPS) adalah sebuah pendekatan yang menyajikan kritik terhadap paradigma sebelumnya yaitu New Public Management (NPM). Ide utama NPM adalah menghadirkan mekanisme pasar ke dalam manajemen sektor publik. Nilai utama pendekatan ini adalah efisiensi, rasionalitas, produktivitas, dan bisnis atau pasar lainnya terminologi. Pertanyaan kritis untuk pendekatan ini adalah: jika pemerintah berjalan seperti di dunia usaha dan pemerintah mengarahkan

pelayanan publik, lalu siapa yang akan menjadi pemilik kepentingan umum dan pelayanan public ? (Janet V. Denhardt, 2007). Pertanyaan ini diungkapkan dengan cara yang berbeda oleh Denhardt dan Denhardt. NPS mengkonfirmasi bahwa pemilik kepentingan umum adalah warga negara. Administrator harus menekankan tanggung jawab untuk melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan mengimplementasikan kebijakan publik.

Dalam konteks ini, masyarakat harus ditempatkan sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan dan fokusnya bukan mendayung atau mengemudi tetapi bagaimana menciptakan lembaga publik dengan integritas yang menekankan pada peningkatan keadilan dalam pelayanan publik sebagai komitmen mereka untuk akuntabilitas. Layanan Publik Baru menempatkan warga negara pada posisi strategis dalam proses pemerintahan. Identitas warga negara tidak hanya focus pada kepentingan pribadi atau pribadi mereka tetapi juga melibatkan nilai, sistem kepercayaan, dan toleransi kalangan warga. Warga adalah pemilik pemerintah dan memiliki kesempatan yang sama untuk melakukan tindakan kolaboratif dengan pemerintah untuk mencapai hasil terbaik dari pemerintahan(Susanti & Rifany, 2020).

Pelayanan Publik

Layanan publik di negara mana pun di dunia mewakili mesin pemerintahan melalui kebijakan publik mana yang dirumuskan dan dilaksanakan. Pelayanan publik mencapai fungsi ini dengan mengubah kebijakan dan program pemerintah menjadi barang dan jasa yang nyata untuk konsumsi warga. Ini penting untuk perhatikan bahwa ada interlocking hubungan antara pelayanan publik dan pelayanan pengiriman. Dengan kata lain, keberadaan public yang diinginkan, dan layanan publik ada untuk melayani tujuan pemberian layanan. Layanan yang diberikan harus memenuhi kebutuhan dan

harapan publik. Keberadaan pemerintahan modern di seluruh dunia yang memiliki tata Kelola pemerintahan yaitu legislatif yang dibebani dengan fungsi pembuatan undang-undang, eksekutif dengan perumusan kebijakan dan fungsi pelaksanaan, dan ketiga adalah lembaga peradilan yang membidangi penafsiran undang-undang dan pelaksanaan. Hasil keseluruhan dari kegiatan dari mesin pemerintah ini adalah untuk memberikan barang dan jasa publik untuk kesejahteraan dan keamanan warga negara melalui sarana pelayanan publik(Wicaksono, 2018).

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Maksud pengguna adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, IMB, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan sebagainya (Abbas & Sadat, 2020). Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Menurut (Abbas & Sadat, 2020), saat ini kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan oleh birokrasi pemerintah adalah melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “yang dilayani” pada posisi yang sesungguhnya.

Albrech dan Zemke dalam (Namlis, 2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu system pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik

menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalamnya sehingga segala bentuk penyimpangan dapat diketahui dengan mudah.

Dwiyanto dalam (Daraba, 2019), menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi instrument yang sangat penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Standar pelayanan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian untuk suatu urusan tertentu misalnya perizinan, atau waktu layanan, tempat layanan, biaya, produk layanan, sarana prasarana, dan sebagainya. Persoalannya, jika tuntutan pemerintah untuk berubah ke arah yang lebih baik namun pola pikir birokrasi pelayanan publik masih menggunakan paradig lama maka pelayanan kepada masyarakat jelas akan terus rendah.

Kebijakan merupakan isu utama dalam organisasi yang berhubungan dengan cepatnya perubahan lingkungan sehingga memaksa organisasi berubah dan menyesuaikan dengan lingkungan. Menurut (Nariyah, 2017), suatu perubahan selalu berhubungan dengan pilihan yang diambil, apakah akan menghasilkan perubahan yang baik atau tidak, semuanya berhubungan dengan kebijakan yang digunakan. Sebaik apapun suatu kebijakan tetap memerlukan dukungan orang-orang yang ada dalam organisasi sebagai pelaksana dalam implementasi kebijakan tersebut.

Pentingnya pelayanan public membuat pemerintah menciptakan award untuk mendorong pencapaian pelayanan public. Tahun 2021 terdapat 55 daerah maupun Lembaga yang mendapatkan hasil terbaik yaitu:

Tabel 1 : Penghargaan Untuk Kategori Pemberian Layanan Public Terbaik

TOP 45	Top 5 Replikasi Inovasi Pelayanan Publik	5 Pemenang Outstanding Achievement of Public Service Innovation 2021
Kementerian Dalam Negeri; Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral; Kementerian Hukum dan HAM; Kementerian Keuangan; Badan Pengawas Obat dan Makanan; BPJS Kesehatan ; Polri ; Pemerintah D.I Yogyakarta; Pemerintah Provinsi Jawa Barat ; Pemerintah Provinsi Papua Barat. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Pemerintah Kabupaten Balangan Pemerintah Kabupaten Bangka Pemerintah Kabupaten Banjar Pemerintah Kabupaten Bantul Pemerintah Kabupaten Banyumas Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Pemerintah Kabupaten Barru Pemerintah Kabupaten Bima Pemerintah Kabupaten Buleleng Pemerintah Kabupaten Dharmasraya Pemerintah Kabupaten Gresik Pemerintah Kabupaten Grobogan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Pemerintah Kabupaten Kendal	Kementerian Kelautan dan Perikanan - Si Chupang (Aplikasi Layanan Cukup Mudah dan Gampang) Badan Riset dan Inovasi Nasional - Waspada COVID-19 Lembaga Biologi Molekuler Eijkman (WASCOVE) Kementerian Kelautan dan Perikanan - Si Chupang (Aplikasi Layanan Cukup Mudah dan Gampang) Badan Riset dan Inovasi Nasional - Waspada COVID-19 Lembaga Biologi Molekuler Eijkman (WASCOVE)	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah - SI BINA CANTIK BINGITS (Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's Menuju AkuNtabilitas, Transparansi, dan Efisiensi) dan Pelayanan Kesehatan JKN Secara Paripurna Jamin Bisa LaNGsung Dilayanl CepaT dan Klaim BPJS Akurat) Pemerintah Provinsi Jawa Timur - SAMSAT 4.0: Transformasi ATM SAMSAT dengan Bukti Bayar dan Pengesahan berbasis QR Code Provinsi Kalimantan Utara - SIPELANDUKILAT

TOP 45	Top 5 Replikasi Inovasi Pelayanan Publik	5 Pemenang Outstanding Achievement of Public Service Innovation 2021
Pemerintah Kabupaten Kubu Raya Pemerintah Kabupaten Kulon	Jarimu	(Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pedalaman dan Perbatasan) SMART
Pemerintah Kabupaten Kutai Barat Pemerintah Kabupaten Luwu Pemerintah Kabupaten Magetan Pemerintah Kabupaten Ngawi Pemerintah Kabupaten Pekalongan Pemerintah Kabupaten Pinrang Pemerintah Kabupaten Solok Pemerintah Kabupaten Tabalong Pemerintah Kabupaten Trenggalek Pemerintah Kota Balikpapan Pemerintah Kota Batam	Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin - SIRENE MUBA (Sistem Informasi Emergeni Terpadu)	Pemerintah Kabupaten Badung - PATRIOT: Pendeteksi Area Tangkapan Ikan Menggunakan Sistem Internet Of Things
Pemerintah Kota Denpasar Pemerintah Kota Makassar Pemerintah Kota Malang Pemerintah Kota Semarang Pemerintah Kota Tegal Pemerintah Kota Yogyakarta PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara - SERBU GASS (Seratus Bank Sampah Unit dan Gerakan Sedekah Sampah)	PT Taspen (Persero) - Wirausaha Pintar (Kewirausahaan Aparatur Sipil Negara dan Pensiunan untuk Kesejahteraan) Aparatur Sipil Negara dan Pensiunan untuk Kesejahteraan)

Sumber : Kemendagri 2021.

Memperhatikan data tersebut diatas, maka sesungguhnya kualitas pelayanan public belum berhasil pada seluruh kabupaten kota maupun provinsi dan kementerian. Top Inovasi ini menjadi bagian penting dari sebuah inovasi yang dapat dijadikan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public yang inovatif dan dapat memuaskan masyarakat.

Reformasi Birokrasi

Pelayanan public bergantung pada siapa yang melayani, bagaimana cara melayani, dan dukungan untuk mencapai pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan public ditentukan oleh kualitas birokrasi. Tantangan ini merupakan tuntutan era reformasi yang telah dimulai digulirkan untuk meningkatkan pelayanan negara kepada warganya. Berbicara tentang reformasi maka dapat dibedakan dalam dua hal yaitu perubahan menjadi lebih baik atau sebuah perbaikan; kedua, koreksi kesalahan, penyimpangan, atau pelanggaran; ketiga, dan aksi untuk kaum revolusioner. Reformasi dapat berarti menempatkan yang baru dan perbaikan bentuk atau kondisi; memperbaiki layanan negara, atau membawa atau berubah dari buruk

menjadi baik sehingga kesejahteraan sebagai suatu tujuan dapat tercapai (Yusriadi, 2018).

Keberadaan birokrasi dalam suatu masyarakat tidak terlepas dari kerangka system pemerintahan yang muncul akibat adanya kontrak sosial. Reformasi birokrasi dilaksanakan berdasarkan beberapa kebijakan, yakni : Undang-undang no 17 Tahun 2007 tentang RPJM 2005-2025, Perpres No. 5 Tahun 2010 tentang RPJMN 2010-2014,, Perpres no. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Peraturan Menteri PAN RB no. 20 tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014, dan beberapa peraturan menteri PAN RB tentang Pedoman Pelaksanaan RB seperti peraturan menteri PAN RB No. 7 – No. 15 tahun 2010; peraturan menteri PAN RB no. 1 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; Peraturan Menteri PAN RB no. 30 tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah; dan Peraturan Menteri PAN RB no. 31 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi secara Online.

Salah satu contoh rendahnya kinerja birokrasi terdapat pada penelitian Agus Dwiyanto dalam (Sunarya, 2018) yang menemukan bahwa kemampuan pejabat birokrasi menggunakan diskresi yang dimilikinya ikut menentukan rendahnya kinerja birokrasi publik. Orientasi pada peraturan masih sangat kuat dan cenderung menempatkan peraturan serta prosedur pelayanan sebagai sesuatu yang harus ditaati di atas situasi pelayanan yang harus dihadapi. Keberanian mengkritisi prosedur pelayanan pada tingkat pimpinan masih sangat rendah. Akibatnya inovasi pelayanan sulit berkembang dan pelayanan publik menjadi suatu hal yang rutin, sementara aspirasi dan kebutuhan pelayanan masyarakat sangat dinamis dan berubah dengan cepat.

Banyak keluhan dan kritik telah juga telah disuarakan oleh publik untuk instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terkait dengan

kondisi pelayanan kepada masyarakat, baik di pusat maupun tingkat daerah. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor jasa terjadi, sedangkan praktik pelayanan publik masih terasa pusing dan hanya memenuhi tuntutan tugas dan peraturan.

Masalah yang terjadi dalam praktik pemberian pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tentunya membutuhkan perubahan yang holistik, komprehensif dan menyentuh semua dimensi masalah yang dihadapi oleh birokrasi. Reformasi dimaknai sebagai perubahan radikal untuk perbaikan di berbagai bidang dalam suatu masyarakat atau negara (Yusriadi, 2018).

Pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan suatu kebijakan yang sangat besar dampaknya terhadap peningkatan kinerja organisasi. Bukan hanya menjalankan program prioritas pemerintah saja, namun yang lebih utama adalah membawa birokrasi pada sebuah perubahan ke arah yang lebih profesional, efektif, dan efisien sehingga dapat beradaptasi dengan dinamika perubahan global yang sangat cepat. Salah satu prinsip reformasi birokrasi berdasarkan Berdasarkan Perpres no. 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang berhubungan dengan administrasi publik, yakni seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tata laksana, peraturan perundangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir, dan budaya kerja aparatur. Kondisi ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membawa pemerintahan Indonesia menuju pada pemerintahan kelas dunia.

Berkaitan dengan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik memberikan kontribusi yang sangat besar karena semua yang termasuk dalam lingkup

penyelenggaraan Negara tidak terlepas dari konteks public service dan public affairs Fukuyama dalam Abbas (Abbas & Sadat, 2020). Barang dan jasa publik dapat dikelola secara efektif dan efisien. Sedangkan konsekuensi dari pengelolaan tersebut menjadi tanggung jawab birokrasi. Dengan demikian, peran pemerintah akan banyak ditopang oleh bagaimana birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan dan penerimaan layanan, kontrol dari masyarakat, menjadi salah satu factor terpenting. Kemampuan masyarakat melakukan kritik kepada pelaksana layanan public memberikan efek besar dalam perubahan layanan.. Birokrat akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, lebih kreatif, dan problem solving jika menghadapi suatu masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat dianggap sebagai kewajiban bukan hak, karena aparatur Negara diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat.

Untuk melakukan reformasi manajemen pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik, dapat diupayakan melalui *reinventing government management*. Menurut (Abbas & Sadat, 2020), konsepsi mengenai *reinventing government management* bertujuan untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pemerintahan serta pemberdayaan masyarakat. Sementara itu, terjadi juga pergeseran paradigm pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) menjadi model manajemen publik baru (*new public management*) dan pada akhirnya menjadi model pelayanan publik baru (*new public service*).

Reformasi birokrasi harus didukung dengan program pengembangan kompetensi kepemimpinan dalam mengelola perubahan (Putri, 2016). Selama ini pengembangan kepemimpinan dilakukan terpisah dari program reformasi birokrasi sehingga banyak keluhan bahwa perubahan tidak bias berjalan karena ketidaktahuan atau lemahnya komitmen

pimpinan. Contohnya adalah pada program-program yang telah dirilis oleh LAN. Terdapat program yang disebut dengan *reform leader academy* yang bertujuan untuk membentuk pemimpin transformatif karena reformasi birokrasi hanya bias terjadi jika pemimpin memiliki mindset reformatif. Dalam diklat ini, pola pembelajaran berbasis pengalaman. Oleh karena itu, setiap peserta diklat harus membuat proyek perubahan pada yurisdiksinya masing-masing.

Tidak adanya pemahaman yang sama akan makna dari reformasi birokrasi, maka reformasi birokrasi hanya dimaknai sebagai perbaikan penghasilan ASN yakni dengan renumerasi. Reformasi birokrasi dilaksanakan langsung dalam skala luas namun tidak diimbangi oleh kemampuan dari para pembaharu sampai kebijakan reformasi birokrasi yang selalu menganggap bahwa pimpinan pasti setuju dengan agenda reformasi birokrasi padahal belum tentu. Tak dapat disangkal masih banyak permasalahan yang menghambat berjalannya reformasi birokrasi karenanya pemerintah mengaitkan reformasi birokrasi dengan penyelesaian permasalahan-permasalahan publik yang dihadapi oleh pemangku kepentingan sehingga membentuk pemerintahan yang bersih dan masyarakat yang sejahtera.

Reformasi birokrasi diimplementasikan untuk membentuk tata pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur Negara yang lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Ruang lingkup reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur saja melainkan mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku para pelaksananya. Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan wewenang dan kekuasaan (Priyanto dalam (Nariyah, 2017).

Terkait dengan kepercayaan publik yang sangat ditentukan oleh penilaian warga dan pemangku kepentingan terhadap sikap dan

perilaku aparat dan pejabat birokrasi ketika saling berinteraksi, pengetahuan kognitif warga dan pemangku kepentingan tentang aparat dan pejabat birokrasi akan sangat menentukan tinggi rendahnya kepercayaan publik terhadap birokrasi dan para pejabatnya. Selain itu, hubungan kejiwaan dan social serta penilaian tentang kompetensinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan kegiatan pemerintahan juga berpengaruh besar. Menurut Dwiyanto dalam (Daraba, 2019), aparat dan pejabat publik yang mampu menjalin hubungan transformative dengan warga dan pemangku kepentingannya tentu akan dapat membentuk pengetahuan kognitif warga yang positif, membangun hubungan emosional yang kuat dengan mereka, dan menunukkan kepada warga tentang kompetensinya dalam merespon kepentingan dan kebutuhan warga. Dalam kondisi ini, birokrasi dan aparatnya akan dengan sendirinya mendapatkan kepercayaan publik.

Berdasarkan Perpres no. 81 tahun 2010 tentang Grad Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, kondisi yang diharapkan yakni setiap perubahan dapat memberikan dampak pada penurunan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, pelaksanaan anggaran yang lebih baik, manfaat pogram-program pembangunan bagi masyarakat meningkat, kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik meningkat, produktivitas aparatur meningkat, kesejahteraan pegawai meningkat, dan hasil-hasil pembangunan secara nyata dirasakan seluruh masyarakat. Secara bertahap, upaya tersebut diharapkan akan terus meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Birokrasi harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan realitas yang saling terkait termasuk menyusun pembangunan organisasi birokrasi. Salah satunya adalah bagaimana membangun kembali visi misi organisasi yang baik dengan proses pencapaian tujuan dari visi dan misi tersebut. Apabila birokrasi yang diciptakan berkeinginan seperti birokrasi mandiri maka diperlukan birokrasi yang

kompeten defektif dalam mewujudkan visinya. Misinya yaitu menyelenggarakan kegiatan yang secara internal berdampak positif terhadap perkembangan kompetensi dan efektivitas birokrasi (Namlis, 2015). Kemudian merekrut aparatur dengan mengembangkan birokrat yang didasarkan pada pertimbangan obyektif dan rasional sesuai dengan kebutuhan realitas masa sekarang maupun masa depan.

Agenda reformasi birokrasi harus diarahkan menuju peningkatan kinerja pemerintah yang tidak saja secara klasik demi tercapainya tujuan yang efektif namun sejauh mungkin tujuan tersebut tercapai sesuai dengan criteria public accountability and responsibility yang harus dipenuhi oleh setiap aparat pemerintah. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan reformasi administrasi Negara, utamanya pada penyempurnaan manajemen pelayanan publik (Islamy dalam (Sunarya, 2018). Reformasi birokrasi merupakan upaya pembaharuan system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan, aspek sumber daya manusia aparatur, dan ketatalaksanaan yang pada akhirnya dapat menciptakan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Beberapa prinsip dalam konsep birokrasi yang dikemukakan oleh Weber masih relevan untuk diterapkan pada lembaga pelayanan publik, contohnya standar kerja dan pembagian tugas yang jelas, obyektivitas dan netralitas, profesionalitas dan loyalitas yang tinggi, serta system prestasi kerja dalam karir pegawai. Namun beberapa prinsip sudah tidak lagi relevan dan harus ditinggalkan, contohnya monopoli top-down yang tersentralisasi, proses pengambilan keputusan yang panjang dan berbelit, struktur lembaga yang hirarkis, ataupun karir pegawai yang hanya didasarkan pada senioritas. Profesionalitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat harus ditingkatkan. Reformasi birokrasi harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik. Perubahan pada birokrasi

dilakukan dengan tujuan survival. Namun, proses perubahannya sebaiknya dilakukan setahap demi setahap, sesuai dengan rencana strategis yang telah disusun. Perubahan secara radikal dan tanpa rencana tidak akan efektif mengingat ketimpangan dalam pelayanan publik sudah membudaya.

SIMPULAN

Salah satu ranah penting dalam administrasi publik adalah pelayanan publik. Berkaitan dengan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik memberikan kontribusi yang sangat besar karena semua yang termasuk dalam lingkup penyelenggaraan Negara tidak terlepas dari konteks public service dan public affairs. Reformasi birokrasi diimplementasikan untuk membentuk tata pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun aparatur Negara yang lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Untuk melakukan reformasi manajemen pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik, dapat diupayakan melalui program reinventing government management. konsepsi mengenai reinventing government management bertujuan untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pemerintahan serta pemberdayaan masyarakat.

Relevansinya ada pada Perpres no. 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Kondisi yang diharapkan dalam reformasi birokrasi yakni setiap perubahan dapat memberikan dampak pada penurunan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, pelaksanaan anggaran yang lebih baik, manfaat program-program pembangunan bagi masyarakat meningkat, kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik meningkat, produktivitas aparatur meningkat, kesejahteraan pegawai meningkat, dan hasil-hasil pembangunan secara nyata dirasakan seluruh masyarakat.

Secara bertahap, upaya tersebut diharapkan akan terus meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tata laksana, peraturan perundangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir, dan budaya kerja aparatur. Jelaslah bahwa relevansi reformasi birokrasi sangat erat dengan administrasi publik karena ketika terjadi kecacatan dalam administrasi publik, reformasi birokrasilah solusinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi. *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan, Volume 1,(1)*, 1689–1699.
- Allen, M. (2017). Secondary Data. In *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781483381411.n557>
- Andrews, L. (2012). Classic Grounded Theory to Analyze Secondary Data : Reality and Reflections. *The Grounded Theory Review, 11(1)*.
- Daraba, H. D. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Leisyah.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Gava Media.

- Janet V. Denhardt, R. B. D. (2007). *Public Administration: The new public service serving, not steering* (JANET V. DENHARDT AND ROBERT B. DENHARDT, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Printed in the United States of America.
- Kasim, M. (1994). *Analisis Kebijakan Negara*. Erlangga.
- Namlis, A. (2015). REFORMASI BIROKRASI SUATU USAHA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Humanus*, XIV(1), 49–55.
- Nariyah, H. (2017). PERANAN REFORMASI BIROKRASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA CIREBON. *Publika Unswaganti Cirebon*, 5(1).
- Prasodjo, T. (n.d.). *Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik*.
- Putri, N. A. D. (2016). Dinamika Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 161–191.
- Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1–8). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4005-1
- Sunarya, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Mobile Technology*. Zifatama Jawara.
- Susanti, G., & Rifany, R. (2020). Public Service Bureaucratic Reform: A Case Study on Coordination in One Stop Services (KPTSP) in Takalar Regency. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 125. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.125-131.2020>
- Wicaksono, K. W. (2018). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Managemen Pelayanan Publik*, 2(1).
- Winarno, R., & Retnowati, E. (2019). GOOD GOVERNANCE BASED PUBLIC SERVICES. *Jurnal Notariil*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.22225/jn.4.1.1155.8-17>
- Yusriadi. (2018). Bureaucratic Reform to the improvement of public services Challenges for Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 15–29. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikau> ma