

REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK



MUHAMMAD REZA ZIDAN 2216041110

REGULER C

UNIVERSITAS LAMPUNG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA 2023/2024

BAB 1

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama penelitian oleh Kusuma, T. P., Setyadi, D. S., Andaru, I. W., & Roziqin, A. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Aspek Efisiensi Dan Transparansi Pada Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Kota Batu. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 1-9. Artikel ini membahas tentang implementasi reformasi birokrasi pada pemerintahan Kota Batu, Indonesia, dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan administrasi. Studi ini menemukan bahwa masih terdapat kekurangan dalam efisiensi pelayanan administrasi, karena proses dan prosedur perizinan tidak dilakukan dengan cepat. Artikel tersebut menekankan pentingnya transparansi dalam organisasi pemerintah dan perlunya perubahan budaya birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan reformasi birokrasi dipandang sebagai proses bertahap yang harus memperkuat setiap langkah selanjutnya. Transparansi sangat penting dalam pemberian layanan publik untuk mengurangi ketidakpastian dan peluang korupsi. Artikel ini memberikan gambaran komprehensif mengenai pentingnya reformasi birokrasi, transparansi, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini menyoroti tantangan-tantangan yang dihadapi oleh birokrasi publik, seperti ketidakpastian pelayanan, korupsi, dan perilaku tidak sopan. Kajian tersebut menekankan perlunya birokrasi yang profesional, netral, dan sejahtera yang mampu memberikan pelayanan cepat dan mudah kepada masyarakat. Secara keseluruhan, artikel ini memberikan wawasan berharga mengenai tantangan dan pentingnya reformasi birokrasi, transparansi, dan efisiensi dalam pemberian layanan publik. Hal ini menyoroti perlunya perbaikan berkelanjutan dan perubahan budaya birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan dan rekomendasi yang disajikan dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pengambil kebijakan dan praktisi yang terlibat dalam upaya reformasi birokrasi.

Kedua, penelitian oleh Yusriadi, Y. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(2), 178-185. Artikel jurnal ini membahas tentang peluang dan hambatan reformasi birokrasi di Indonesia, dengan fokus pada penerapan e-Government. Artikel ini menyoroti perlunya perbaikan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik dan menekankan pentingnya manajemen perubahan dan reformasi budaya yang tepat. Reformasi politik Indonesia tahun 1998 membuka pintu era baru dalam politik nasional dan reformasi birokrasi. Pemerintah melaksanakan sembilan program untuk mencapai tujuan reformasi birokrasi. Salah satu bentuk reformasi adalah inovasi, seperti e-Government, yang membangun kepercayaan antara pemerintah dan warganya. Artikel ini menekankan bahwa reformasi birokrasi pemerintah di Indonesia merupakan langkah penting menuju perbaikan tata kelola dan pelayanan publik. Meskipun terdapat tantangan, penerapan e-Government menghadirkan peluang untuk perubahan dan perbaikan yang lebih besar.

Ketiga, penelitian oleh Adnan, M. F. (2013). Reformasi birokrasi pemerintahan daerah dalam upaya peningkatan pelayanan publik. *Humanus: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Humaniora*, 12(2), 196-203. Artikel ini membahas tentang pentingnya reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik pada pemerintahan daerah di Indonesia. Laporan ini mengidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi birokrasi pemerintah daerah, antara lain struktur organisasi dan prosedur kerja yang tidak efisien, rendahnya partisipasi masyarakat, kurangnya transparansi, tumpang tindih tugas dan tanggung jawab, politisasi pegawai negeri, sistem karir yang tidak sehat, dan penolakan terhadap perubahan. Pasal tersebut menyarankan penerapan kebijakan reformasi birokrasi yang dituangkan dalam Grand Design reformasi birokrasi nasional dan menetapkan standar pelayanan minimal yang jelas dan terukur yang dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh masyarakat. Konsep pelayanan publik di Indonesia diartikan sebagai upaya membantu dan menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan swasta. Tugas utama birokrasi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, dan konsep birokrasi rasional oleh Max Weber bertujuan untuk menjamin kerja yang obyektif dan profesional. Namun terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapan konsep ini. Beberapa kekuatan mencakup peraturan dan prosedur yang diformalkan, hierarki untuk pengawasan dan koordinasi, spesialisasi untuk efisiensi, dan impersonalitas untuk keadilan. Namun, kekuatan tersebut juga dapat menimbulkan kelemahan seperti formalisasi yang kaku, hierarki yang panjang, pengambilan keputusan yang terfragmentasi, dan hilangnya nilai-nilai

kemanusiaan. Oleh karena itu, reformasi birokrasi diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Artikel ini menyoroti perlunya reformasi birokrasi di pemerintahan daerah di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat, standar pelayanan yang jelas, dan akuntabilitas dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas. Artikel tersebut juga merujuk pada berbagai buku, peraturan, dan artikel terkait birokrasi, administrasi publik, dan tata kelola pemerintahan di Indonesia.

Keempat, penelitian oleh Ginting, R., & Haryati, T. (2011). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. CIVIS: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan Kewarganegaraan, 1(2). Artikel ini membahas perlunya reformasi birokrasi publik di Indonesia. Hal ini menyoroti kurangnya komitmen pemerintah dalam melaksanakan reformasi yang efektif dan persepsi negatif terhadap komitmen pemerintah dalam memerangi korupsi. Artikel tersebut berpendapat bahwa reformasi birokrasi sangat penting untuk mengatasi permasalahan seperti korupsi, meningkatkan pelayanan publik, dan menjamin tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini juga menekankan pentingnya sistem hukum yang kuat dan perlunya pendekatan reformasi yang komprehensif dan sistematis. Artikel ini memberikan gambaran sejarah mengenai upaya reformasi yang dilakukan di Indonesia sebelumnya, termasuk pada masa Presiden Sukarno dan Suharto. Disebutkan pula gerakan reformasi pada tahun 1998 yang membawa perubahan signifikan pada pemerintahan dan birokrasi, seperti peralihan dari sentralisasi ke desentralisasi. Artikel tersebut menyoroti tuntutan gerakan reformasi, termasuk menolak pemerintahan otoriter, memberantas korupsi, mendorong transparansi dan akuntabilitas, serta mengatasi kemiskinan dan pengangguran. Artikel ini memberikan gambaran komprehensif mengenai perlunya reformasi birokrasi publik di Indonesia dan menyoroti tantangan serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk mencapainya.

2.2 Tinjauan Teori Reformasi Birokrasi

2.2.1 Definisi Reformasi Birokrasi

Menurut KBBI, reformasi adalah perubahan besar untuk memperbaiki suatu masyarakat atau negara (dalam bidang sosial, politik, atau agama). Selanjutnya, menurut Sedarmayanti (2009:67) reformasi didefinisikan sebagai proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Berdasarkan definisi ini, reformasi dapat dipahami sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, yang berdampak positif pada kehidupan bernegara dan

bermanfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, reformasi diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Jika kata "reformasi" digabungkan dengan "birokrasi", Menpan mendefinisikan reformasi birokrasi sebagai upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar pada sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan aspek penerapan pelayanan prima. Dengan demikian, reformasi birokrasi dapat didefinisikan sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan.

2.2.2 Manfaat Reformasi Birokrasi

1. Meningkatkan Efisiensi: Reformasi birokrasi dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang berlebihan.
2. Pelayanan Publik yang Lebih Baik: Pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi korupsi, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan transparan kepada masyarakat melalui reformasi.
3. Penghematan Anggaran: Reformasi dapat menghemat anggaran pemerintah dengan mengurangi tumpang tindih birokrasi dan pemborosan.
4. Meningkatkan Akuntabilitas: Reformasi birokrasi dapat meningkatkan sistem pengawasan dan akuntabilitas, memberi pejabat pemerintah lebih banyak tanggung jawab atas apa yang mereka lakukan.
5. Pemberdayaan Masyarakat: Reformasi dapat memberi masyarakat lebih banyak kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pemerintah dan proses pembuatan kebijakan.
6. Mendorong Pertumbuhan Ekonomi: Reformasi birokrasi dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan meningkatkan iklim investasi dan mengurangi hambatan birokrasi. (5160-17326-1-PB, n.d.)

2.2.3 Tujuan Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi bertujuan untuk:

1. Memperbaiki kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien.
2. Terciptanya birokrasi yang profesional, netral, terbuka, demokratis, mandiri, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara.
3. Pemerintah yang bersih (Clean Government).

4. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
5. Bebas KKN.

2.3 Tinjauan Teori Reformasi Pelayanan Publik

Menurut Pollit dan Bouckaert (dikutip dari Manurung 2010,hal 189) mendefinisikan reformasi pelayanan publik ialah perubahan sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan agar kinerja sektor publik semakin baik. Reformasi sektor publik mencakup bukan saja unsur organisasi dan manajemen, tetapi juga sumber daya manusia. Perubahan- perubahan tersebut tidak hanya terfokus pada perubahan kuantitas, namun juga kualitas.(4038-8352-1-SM, n.d.)

Menurut Islamy 1994 (dalam Sinambela 2010:10) memaparkan beberapa prinsip pokok yang bisa dijadikan pedoman dalam mengoptimalkan kinerja birokrasi di tingkat lokal yang berkaitan erat pula dengan perbaikan kondisi internal organisasi. Prinsip-prinsip tersebut diantaranya:

a) Prinsip Aksesabilitas

Artinya semua pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan, hal ini terkait dengan problem tempat, jarak dan prosedur pelayanan.

b) b. Prinsip Kontinuitas

Artinya upaya mengedepankan jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat, dengan kepastian dan kejelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

c) c. Prinsip Teknikalitas

Prinsip ini berkaitan dengan proses pelayanan yang harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan,ketetapan, dan kemantapan sistem , prosedur dan pelayanan.

d) d. Prinsip Profitabilitas

Pelayanan sebisa mungkin dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

e) e. Prinsip Akuntabilitas

Artinya proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya.(Jurnal et al., 2018)

2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, konsep kualitas pelayanan sangatlah bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan oleh persepektif yang digunakan. Menurut Samapara 1994 (dalam Herdiansyah 2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Fandhy Tjiptono 1994 (dalam Herdiansyah 2011: 53) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan, yang dapat menilai kepuasan pelanggan diantaranya

- Bukti langsung (tangibels), meliputi fasilitas fisik,
- Perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Intinya pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan harapan masyarakat, dengan memperhatikan kelima dimensi diatas. Sedangkan bila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas dan tidak efisien.(Yusriadi, 2018)

2.3.2 Kendala dalam Pelayanan Publik

Kendala utama pelayanan publik sebenarnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, sumber daya manusia yang mendukung, dan

kelembagaan. Beberapa kelemahan pelayanan publik berkaitan dengan pola penyelenggaraannya antara lain sebagai berikut :

1. Kurang Informatif, informasi yang disampaikan kepada masyarakat cenderung lambat atau bahkan tidak diterima oleh masyarakat.
2. Sulit Diakses, unit pelaksana pelayanan publik terletak sangat jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga mempersulit mereka yang memerlukan pelayanan publik tersebut.
3. Kurang Responsif dan Koordinasi, kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
4. Kurang Empati, pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
5. Inefisien, berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2.3.3 Solusi Masalah Pelayanan Publik

Masyarakat saat ini menuntut pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dan memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan mereka. Dari perspektif mikro, solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain:

- a. Menciptakan kontrak pelayanan warga negara
Kontrak pelayanan adalah metode untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang meletakkan pengguna sebagai subjek layanan diutamakan. Kontrak pelayanan diperlukan untuk beberapa alasan: 1) memberikan kepastian pelayanan, termasuk waktu, biaya, prosedur, dan metode; 2) memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan, dan stakeholder lainnya selama proses penyelenggaraan pelayanan; dan 3) mempermudah pengguna layanan, warga, dan stakeholder lainnya dalam mengontrol praktik penyelenggara pelayanan.
- b. Pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan public. Menurut konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan adalah kuncinya. dapat dicapai dengan memberikan produk dan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan komunitas. Oleh karena itu, melakukan survei kepuasan pelanggan penting dalam upaya untuk memperbaiki pelayanan publik. (B I R O K R A S I (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance), n.d.)

c. Penerapan E-government dalam manajemen pelayanan public

Dalam hal ini, institusi pemerintah semakin didorong untuk membuat model komunikasi dan transaksi yang menggunakan jaringan internet sepenuhnya untuk mengurangi biaya dan mengubah penyelenggara pelayanan menjadi masyarakat dengan mengurangi interaksi langsung adalah sumber korupsi. Dengan menerapkan pemerintahan elektronik di kabupaten/kota, beberapa keuntungan dapat diperoleh, antara lain:

- Peningkatan kualitas layanan: layanan publik tersedia sepanjang hari layanan publik 24 jam, dapat diakses dimana saja (berkat adanya teknologi internet)
- Dengan menggunakan teknologi on-line, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (paperwork), sehingga proses akan menjadi lebih efisien dan hemat
- Database dan proses terintegrasi: akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain. (Ginting & Haryati, 2011)

d. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan (Total Quality Management/ TQM)

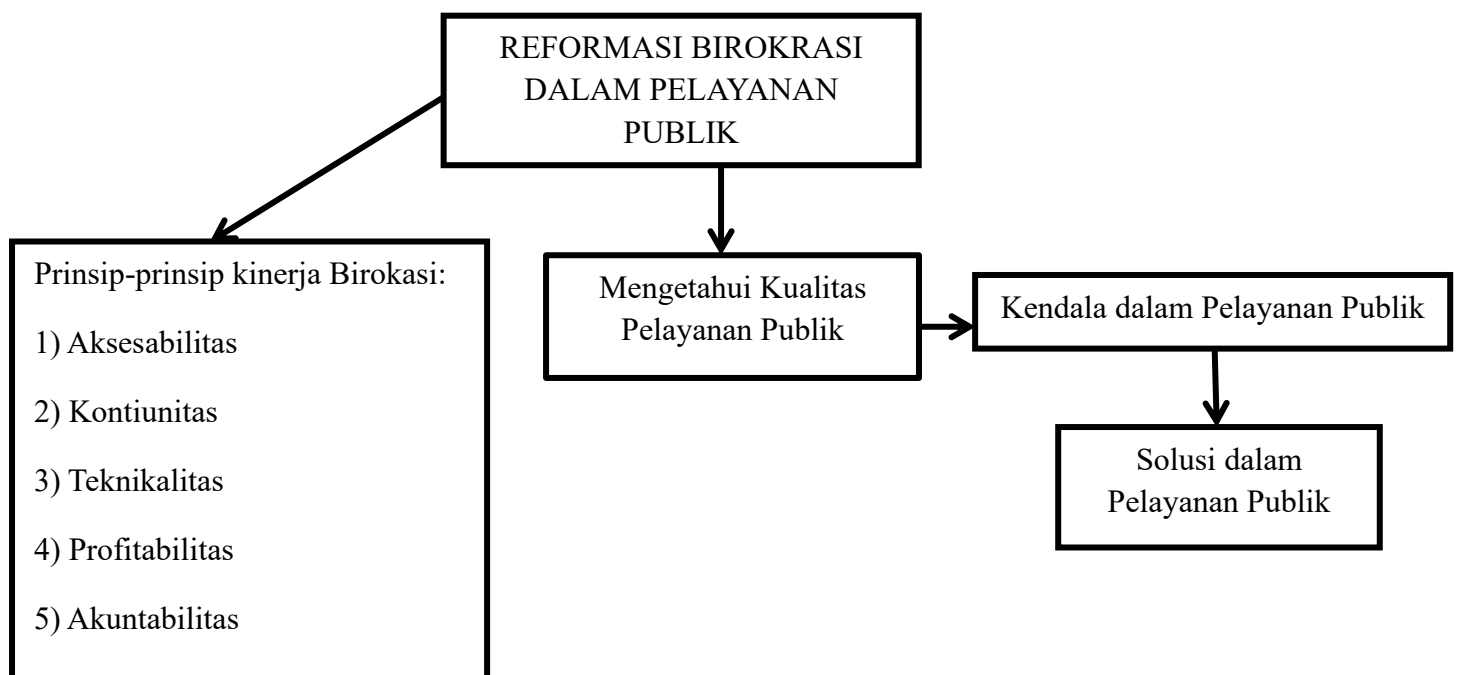
TQM merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia dan lingkungan organisasi. TQM dapat dicapai dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut : berfokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan (Tjiptono, 1997). Sementara Gaspersz (1997) menyatakan bahwa mutu pelayanan harus memperhatikan : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapat pelayanan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Kompleksitas susunan dan kebutuhan disegala bidang sangat dirasakan khususnya dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. (1421-4445-1-PB, n.d.)

Aturan hukum yang jelas mengenai reformasi birokrasi dan pelayanan publik membuat pelaksanaannya lebih terarah dan jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Reformasi Birokrasi memberikan arahan kepada aparat pemerintahan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, reformasi birokrasi memberikan sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat reformasi birokrasi merupakan pedoman untuk memantau dan mengukur kinerja pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 didalamnya menjelaskan tentang strategi pelaksanaan dan reformasi birokrasi. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik secara jelas menggambarkan siapa pelaksana pelayanan publik serta adanya standar pelayanan publik sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

1421-4445-1-PB. (n.d.).

4038-8352-1-SM. (n.d.).

5160-17326-1-PB. (n.d.).

B I R O K R A S I (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance). (n.d.).

Ginting, R., & Haryati, T. (2011). REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DI INDONESIA. In *Jurnal Ilmiah CIVIS: Vol. I* (Issue 2). www.pn-yogyakarta.go.id

Jurnal, A. J., Kebijakan, A., Publik, P., Haning, M. T., Kunci, K., Peningkatan, :, Kesehatan, P., & Dengue, B. (2018). *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik*. 4(1).

Yusriadi, Y. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 8(2), 178.
<https://doi.org/10.31289/jap.v8i2.1824>