

Reformasi Birokrasi Di Indonesia : Menuju Pelayanan Publik Yang Berpusat Pada Rakyat

Bureaucratic Reform In Indonesia : Towards People-Centered Public Services

Mausa Dwi Nasura¹⁾

¹⁾Fakultas Sosial Dan Humaniora, Program studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Cahaya Prima

E-mail : mausachanyeol@gmail.com

Abstract

The state is obliged to serve every citizen and resident to fulfill their basic rights and needs within the framework of public services which is the mandate of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. Achieving community welfare in an area is determined by many factors, one of which is through public services. The actual condition of public service delivery in Indonesia, which is currently still very convoluted, inefficient, and rampant cases of corruption, collusion and nepotism require bureaucratic reform to be carried out in order to create good governance through HR performance and involving the community. in the process of advancing public services, and returning the community to the position of people who are served, not just serving. The research method used in this paper is a qualitative approach with a descriptive analysis method with the data collection technique used is literature study, which cannot be separated from scientific literature through basic academic data, books, journal articles and related sources.

Keywords : Reform, Bureaucracy, Public Services, Public.

Abstrak

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tercapainya kesejahteraan masyarakat di suatu daerah ditentukan oleh banyak faktor yang salah satunya melalui pelayanan publik. Kondisi aktual penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang saat ini masih sangat berbelit-belit, tidak efisien, dan maraknya kasus korupsi, kolusi, dan nepotisme mengharuskan untuk diadakannya reformasi birokrasi agar dapat menciptakan tata kelola pemerintah yang baik (good governance) melalui pengoptimalan kinerja SDM dan melibatkan masyarakat dalam proses pemajuan pelayanan publik, dan mengembalikan posisi masyarakat sebagai orang yang dilayani bukan justru melayani. Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, yaitu tidak lepas dari literatur-literatur ilmiah melalui basis data akademik, buku, artikel jurnal, dan sumber terkait.

Kata Kunci : Reformasi, Birokrasi, Pelayanan Publik, Masyarakat.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi adalah serangkaian upaya dalam melakukan

sebuah perubahan dan pembaharuan terhadap suatu sistem penyelenggaraan pemerintah yakni aspek-aspek

ketatalaksanaan (*Business process*), kelembagaan (*institutional*), dan sumber daya manusia (*apparatus*). (Dr. H. Dahyar Daraba, 2019). Tantangan yang dihadapi hingga kini terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Indonesia meliputi ;

- (1) manajemen perencanaan dalam pemerintahan Negara belum diselenggarakan secara terpadu dan terintegrasi,
- (2) peranan lembaga pusat sistem administrasi Negara,
- (3) kinerja kepegawaian Negara,
- (4) klasifikasi jabatan,
- (5) Gender mainstreaming,
- (6) Asosiasi profesional PNS,
- (7) Model Desentralisasi terbatas,
- (8) mobilitas PNS daerah terbatas,
- (9) sistem informasi kepegawaian kurang akurat,
- (10) Program diklat,
- (11) sistem penggajian, dan
- (12) Praktek Korupsi dan Nepotisme (KKN) dalam penerimaan PNS, penempatan dan promosi pejabat sudah menyebar hampir di semua jabatan dan berbagai sektor kelembagaan (M., 2019).

Pelayanan publik dalam (*good governance*) mampu memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Kondisi aktual birokrasi di Indonesia saat ini dimana masyarakat masih diposisikan

sebagai pihak yang “melayani” bukan yang di layani, sedangkan mengacu pada fungsi birokrasi itu sendiri adalah untuk melaksanakan pelayanan publik yang bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat. Namun yang terjadi hari ini tidak demikian, berbagai persoalan yang terjadi seperti proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak efektif, KKN, tidak profesional, birokratis, polarisasi politis dan tidak akuntabel merupakan isu utama yang memerlukan perhatian khusus dari semua pihak. Dalam kaitan ini, ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi fokus dalam memulai implementasi good governance khususnya di Indonesia. Pertama; bahwa pelayanan publik di Indonesia masih merupakan persoalan krusial, dimana sebagian besar masyarakat merasa bahwa pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan masih jauh dari pelayanan publik yang sesungguhnya. Beranjak dari hal itu maka harus diadakan kajian reformasi birokrasi dengan upaya melakukan pembaharuan terhadap sistem pelayanan yang ada di Indonesia untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan (*clean and good governance*) dan menjadikan paradigma pelayanan publik dimana rakyat menjadi *focus* dalam pelayanan. Tantangan pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan

Prosiding Seminar Nasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
yang baik adalah dengan mengatasi krisis
kepercayaan masyarakat terhadap
layanan publik. (Rochmah, 2019)

Upaya memperbaiki pelayanan
sudah sejak lama dilakukan oleh
pemerintah, Untuk lebih mendorong
komitmen aparatur pemerintah terhadap
peningkatan mutu pelayanan, maka telah
diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995
tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu
Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada
Masyarakat. Pada perkembangan terakhir
telah diterbitkan pula Keputusan Menpan
No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik. Oleh sebab itu penulis
tertarik menulis “Reformasi Birokrasi di
Indonesia, Menuju Pelayanan Publik
Yang Berpusat Pada Rakyat”.

TINJAUAN TEORITIS

1. Defenisi Reformasi

Satu dasawarsa lebih reformasi berhasil
menumbangkan masa orde baru, kata
reformasi tidak hanya menjadi topik
pembicaraan di kalangan elite politik, tetapi
juga masyarakat luas. Namun, tanda-tanda
keberhasilan reformasi masih jauh dari
harapan gerakan reformasi yang menuntut
perubahan di segala aspek sebagai salah
satu cara terbaik untuk menghadapi
permasalahan publik. Menurut
Sedarmayanti dalam jurnal (Permana,
2020) reformasi merupakan proses upaya

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 2, Nomor 1, Februari 2025
sistematis, terpadu, dan komprehensif,
ditujukan untuk merealisasikan tata
kepemerintahan yang lebih baik.

1. Reformasi Birokrasi

Menurut Weber, birokrasi merupakan tipe
ideal, oleh karena itu dalam bentuk yang
murni, birokrasi tidak terwujud dalam
masyarakat (Rochmah, 2019). Di mana
kekuasaan ada di dalam setiap jabatan
hirarki, di mana kewenangan dari atas
kebawah, konsep ideal bahwasannya
birokrasi mempunyai bentuk yang pasti,
maka semua fungsi harus dijalankan secara
rasional dalam pelaksanaannya. Weber dapat
membedakan atas Kekuasaan dan
wewenang, di mana kekuasaan menjadikan
pola penggerakan orang-orang sebagai
perintah sedangkan wewenang adalah
berupa pola perintah-perintah yang ditaati
orang-orang dengan kesediaan sendiri.
Reformasi Birokrasi merupakan upaya
penataan mendasar yang diharapkan dapat
berdampak pada perubahan sistem dan
struktur. Sistem berkaitan dengan
hubungan antara unsur dan elemen yang
saling mempengaruhi dan berkaitan
membentuk suatu totalitas (Gosal, 2017).
Reformasi birokrasi difokuskan untuk
memperbaiki struktur secara menyeluruh,
dengan upaya dapat menghasilkan
manfaat peningkatan yang berfokus pada
pemenuhan kebutuhan dan kepuasan
masyarakat. Selain itu, upaya yang
diharapkan dalam reformasi birokrasi yaitu

dapat melaksanakan ketatalaksanaan dengan tidak berbelit-belit, mudah, akurat, serta dapat mengakses informasi lembaga dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sehingga masyarakat akan lebih percaya dan dapat mempermudah sarana dan prasarana yang ada sehingga terlihat lebih transparan dan akuntabel. Hal ini tentunya tidak lepas dari sumber daya manusia yang diharapkan akan menghasilkan bebas akan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

2. Indikator Kinerja Birokrasi

Menurut (Dwiyanto, 2009) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi yaitu:

- a. Produktifitas, konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektifitas pelayanan, produktifitas pada umumnya di pahami sebagai rasio antara input dan output.
- b. Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat di jadikan indikator kinerja

organiasai public, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indicator kinerja adalah reformasi mengeai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah, informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat di peroleh dari media masaa atau diskusi publik.

- c. Responsivitas, responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, secara singkat responsivitas Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, responsibilitas menjelaskan apakah, pelaksanaan kegiatan organisasi public, dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.
- e. Akuntabilitas, akuntabilitas public menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan istilah kata dari pelayanan,

Prosiding Seminar Nasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
pelayanan berasal dari kata “layan”
yang artinya
menolong menyediakan
segala apa yang diperlukan oleh
orang lain untuk perbuatan
melayani.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2016). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah (Agung Kurniawan, Riau, 2016) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. (Mamangkey et al., 2019) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 2, Nomor 1, Februari 2025
Sedangkan menurut (Sinambela, 2016)
Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi

Prosiding Seminar Nasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
pemerintah dan badan hukum yang
menerima layanan dari instansi pemerintah
(Menpan, 2003).

METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Data dan informasi yang dihimpun menumpukan perhatian pada fenomena atau masalah aktual melalui proses pengumpulan data, penyusunan, pengolahan, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari itu semua berupaya untuk mendeskripsikan suatu keadaan empiris yang objektif atas fenomena atau masalah yang sedang dikaji (Firmansyah et al., 2021).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi yang tidak lepas dari literatur-literatur ilmiah. Penulis melakukan pencarian melalui basis data akademik, buku, artikel jurnal, berita online dan konvensional, website lembaga-lembaga otoritatif terkait, perpustakaan, dan sumber-sumber terpercaya lainnya yang mendukung kajian tersebut. (Ardiansyah, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

(Rohayatin et al., 2018) Mengungkapkan dalam jurnalnya bahwa faktor-faktor penyebab belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 2, Nomor 1, Februari 2025
birokrasi pemerintahan adalah :

Faktor SDM (aparatur) seringkali dianggap sebagai kendala paling utama (dominan) dalam pemberian pelayanan. Secara kuantitas dan kualitas faktor SDM sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal ini SDM terkait dengan kinerja birokrasi, perilaku organisasi, pola pikir sehingga SDM harus mempunyai kemampuan dalam memberikan sebagai penentu utama dalam pemberian

pelayanan.

Selain faktor SDM organisasi birokrasi merupakan salah satu faktor penyebab belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik. Organisasi pemerintahan merupakan suatu wadah yang memfasilitasi proses penyelenggaraan pemerintah termasuk proses pelayanan publik yang sudah merupakan fungsi dari pemerintah itu sendiri.

- a. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
- b. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekadar teknis mekanis saja dan bukan pendekatan martabat manusia.
- c. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah, apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.
- d. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan informality birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Berkenan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan dalam good governance. Untuk mencapai hal tersebut serangkaian pembaharuan perlu dilakukan terhadap sistem yang berlaku pada birokrasi saat ini sehingga dapat kembali menempatkan masyarakat sebagai tokoh utama dari berhasilnya pelayanan publik di Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam peraturan

Nomor 11 tahun 2015 ditetapkan 3 sasaran reformasi, yaitu: (1) birokrasi yang bersih dan akuntabel, (2) birokrasi yang efektif dan efisien, dan (3) birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas. Untuk mencapai 3 (tiga) sasaran *Road Map* Reformasi Birokrasi Indonesia itu, dapat terwujud dengan perbaikan 8 (delapan) area reformasi birokrasi, seperti dalam tabel 1 berikut. (JDIH Permenpan, 2019)

Tabel 1. Area Reformasi Birokrasi di Indonesia Tahun 2015-2019

No	Area Reformasi	Masalah	Aksi Yang Diperlukan
1	Mental Aparatur	1. Perilaku negatif yang ditunjukkan dan dipraktikkan oleh para birokrat 2. Perilaku ini sudah menjadi mental model birokrasi yang dipandang lambat, berbelit-belit, tidak inovatif, tidak peka, inkonsisten, malas, feodal, dan lainnya.	1. Perubahan mental aparatur yang mendorong terciptanya budaya kerja positif. 2. Penciptaan birokrasi yang bersih dan akuntabel, efektif, dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

2	Pengawasan	1. Berbagai penyimpangan yang terjadi diberbagai sektor birokrasi, salah satunya disebabkan oleh lemahnya sistem pengawasan yang diterapkan. 2. Lemahnya sistem pengawasan pada birokrasi tersebut menimbulkan tumbuhnya perilaku korupsi, kolusi, nepotisme dan berbagai tindakan yang bertentangan dengan aturan yang telah diterapkan.	Memantau penerapan aturan dengan melakukan pengawasan yang prefentif, kuratif, dan akuntabel kepada seluruh pihak terkait.
3	Akuntabilitas	1. Kemampuan pemerintah untuk mempertanggung jawabkan berbagai sumber yang menjadi tanggung jawabnya. 2. Pemerintah dipandang belum mampu menunjukkan kinerja melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mampu menghasilkan <i>outcome</i> (hasil yang bermanfaat) bagi masyarakat	Penguatan dan penerapan sistem akuntabilitas yang dapat mendorong birokrasi lebih berkinerja baik dan akuntabel dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.
4	Kelembagaan	1. Kelembagaan pemerintah dipandang belum berjalan secara efektif dan efisien 2. Struktur birokrasi yang terlalu gemuk dan	1. Kelembagaan pemerintah dipandang belum berjalan secara efektif dan efisien 2. Struktur birokrasi yang

		memiliki banyak hirarki menyebabkan timbulnya proses yang berbelit-belit, kelambatan pelayanan dan pengambilan keputusan Masih tingginya budaya feodal pada pejabat public dan aparatur Negara.	terlalu gemuk dan memiliki banyak hirarki menyebabkan timbulnya proses yang berbelit-belit, kelambatan pelayanan dan pengambilan keputusan Masih tingginya budaya feodal pada pejabat public dan aparatur Negara.
5	Tatalaksana	1. Kejelasan proses bisnis/tatakerja/tatalaksana dalam instansi pemerintah juga sering menjadi kendala penyelenggaraan pemerintahan 2. Berbagai hal yang seharusnya dapat dilakukan secara cepat seringkali harus berjalan tanpa proses yang pasti karena tidak terdapat sistem tatalaksana yang baik	Perubahan sistem tatalaksana sangat diperlukan dalam rangka mendorong efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan, yang implikasinya terhadap perbaikan sikap mental aparatur yang mendukung pelayanan publik.
6	SDM Aparatur	1. Sistem manajemen SDM yang tidak diterapkan dengan baik, mulai dari perencanaan pegawai, pengadaan, hingga pemberhentian akan berpotensi menghasilkan	Perubahan dalam pengelolaan SDM harus selalu dilakukan untuk memperoleh sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional.

		SDM yang tidak kompeten 2. Hal ini akan berpengaruh pada kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan	
7	Perundang-undangan	1. Masih banyaknya peraturan perundang-undangan yang tumpang tindih, disharmonis, dapat disinterpretasi berbeda atau sengaja dibuat tidak jelas untuk membuka kemungkinan penyimpangan. 2. Kondisi seperti ini seringkali dimanfaatkan oleh aparatur untuk kepentingan pribadi yang dapat merugikan negara.	Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan
8	Pelayanan publik	Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan	1. Penguatan sistem manajemen pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan 2. Perubahan sikap dan perilaku aparat pelayanan yang berorientasi kepuasan masyarakat

Sumber : Diadaptasi Dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien dan akuntabilitas, reformasi birokrasi mencakup beberapa perubahan yaitu : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

1. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)
Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus mengubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.
2. Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud adalah birokrasi harus mengubah sikap mereka karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi di banding masyarakat sehingga membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus di

hormati, oleh karenanya hal seperti itu harus di hilangkan dari birokrasi.

3. Mendahulukan peranan dari wewenang perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan perannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara mengesampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
4. Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.
5. Perubahan manajemen kinerja perubahan yang dimaksud yaitu mengubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya (Tengah, 2021).

Reformasi birokrasi dalam konteks pelayanan publik, pada dasarnya di tujukan pada kebaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini dilakukan antara lain dengan menggunakan pendekatan *new public*

management dengan menganut prinsip *runt government like a business* yaitu adanya penggunaan pendekatan bisnis kedalam birokrasi publik.

Pendekatan ini memfokuskan pada adanya penerapan dan penggunaan teknologi mekanisme pasar dalam penyelenggaraan pelayanan public, terutama pada pembentukan hubungan antar birokrasi penyedia pelayanan dengan customer nya sebagai suatu bentuk transaksi pelayanan sebagaimana halnya dengan yang banyak dilakukan dalam pasar barang dan jasa. Dalam hubungan ini birokrasi berperan dalam melakukan pengendalian (*stering*), dalam pembuatan berbagai kebijakan public dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan mekanisme pasar, birokrasi di perkenalkan dan di dorong untuk melakukan kompetisi kinerja pemberian pelayanan baik antar instansi pemerintahan maupun dengan sector swasta melalui adanya stimulant pemberian insentif bonus dan punishment tertentu, kesemuanya itu di upayakan penerapannya dengan memperhatikan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan public yang secara sederhana pada dasarnya berkaitan dengan :

- a. Pelayanan memenuhi apa yang di butuhkan oleh masyarakat, dalam

kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah maka kebutuhan masyarakat umumnya terkait dengan kecepatan dan biaya yang murah.

- b. Perlakuan yang baik dari petugas pelayanan, masyarakat umumnya mengharapkan perlakuan yang ramah tepat, disiplin, dan penuh perhatian, perlakuan yang demikian akan membuat masyarakat merasa sangat di hargai dan sebaliknya mereka pun akan menghargai petugas maupun instansi pelayanan.
- c. Bertanggung jawab atas kesalahan masyarakat umumnya juga mengharapkan unit pelayanan bertanggung jawab terhadap kesalahan-kesalahan yang telah diperbuatnya.
- d. Belajar dari kesalahan, masyarakat juga mengharapkan bahwa setiap instansi pemerintah harus belajar dari kesalahan yang telah mereka lakukan pada masa lalu sehingga kesalahan serupa tidak terjadi lagi pada masyarakat yang lain.
- e. Menyediakan informasi yang bermanfaat masyarakat juga selalu mengharapkan unit pelayanan menyediakan

informasi-informasi yang terkait dengan pelayanannya secara lengkap mudah di mengerti dan diakses, sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang ingin di perolehnya. (Kuzaimah Kuzaimah et al., 2023)

Prinsip-Prinsip Reformasi Pelayanan Publik

Berdasarkan peraturan presiden nomor 81 tahun 2010 tentang grand design reformasi birokrasi 2010-2025 terdapat beberapa prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi yaitu sebagai berikut:

- a. Outcomes oriented, seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil (outcomes) yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan tata laksana, peraturan perundang-undangan manajemen, SDM aparatur, pengawasan , akuntabilitas kualitas pelayanan public, perubahan pola pikir (mind-set), dan buaday kerja (culture-set), aparatur.
- b. Terukur, pelaksanaan reformasi, birokrasi yang dirancang dengan outcomes, orintend harus dilakukan

secara terukur dan jelas target serta waktu pencapaiannya.

- c. Efisien, pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang oleh outcomes oriented harus memperhatikan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efisien dan professional.

- d. Efektif, refromasi birokrasi harus dilaksanakan secara efektif sesuai dengan target pencapaian sasaran reformasi birokrasi.

- e. Realistik, output dan outcome dari pelaksanaan kegiatan dan program ditentukan secara realistik, dan dapat dicapai secara optimal.

- f. Konsisten, reformasi birokrasi secara konsisten dari waktu ke waktu dan mencakup seluruh tingkatan pemerintahan termasuk individu pegawai.

- g. Sinergi pelaksanaan program dan kegiatan yang dilakukan secara sinergi satu tahapan kegiatan harus memberikan tahapan atau dampak positif bagi tahapan kegiatan lainnya, satu program harus memberikan dampak positif dari program lainnya, berbagai kegiatan yang dilakukan suatu instansi pemerintah harus memperhatikan keterkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah lainnya, dan harus menghindari

adanya tumang tindih antar kegiatan di setiap instansi.

h. Inovatif, reformasi birokrasi memberikan ruang gerak yang luas bagi K/L pemuda untuk melakukan inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pertukaran pengetahuan, dan best practices untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

i. Kepatuhan, reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

j. Dimonitor, pelaksanaan reformasi birokrasi harus dimonitor secara melembaga untuk memastikan semua tahapan dilalui dengan baik target sesuai dengan rencana dan penyimpanan segera dapat diketahui dan dapat dilakukan perbaikan.

Perbaikan system remunerasi antara lain dengan pengembangan kompetensi pegawai dan jenjang karier serta reward dan punishment dengan standard remunerasi yang mampu meningkatkan semangat disiplin dan etos kerja pegawai agar tidak terdorong untuk mencari sumber-sumber lain untuk memenuhi kebutuhan hidup, semuanya itu didukung dengan penerapan system merit yang mempertimbangkan prestasi kerja

sehingga tidak terjadi peraturan gaji pegawai sipil.

Perubahan-perubahan dalam rangka reformasi birokrasi sebagaimana dimaksud diatas memerlukan pemenuhan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Rencana yang jelas, reformasi birokrasi harus memiliki visi yang jelas dengan misi tujuan dan sasaran menuju ke arah pencapaian visi terurai dengan jelas pula sehingga langkah-langkah perubahan secara orpesional dapat dilakukan dengan urutan prioritas yang runut, target-target yang harus di capai dapat diukur dengan pasti waktu encapain yang menunjukkan tahapan demi tahapan perubahan akan tercapai.

b. Reformasi harus dilakukan dengan komitmen yang tinggi dari pihak pimpinan puncak yang ditunjukan melalui penyediaan unit dan staff yang memiliki kapasitas yang mampu menangani pelayanan dengan baik.

c. Seluruh elemen dalam organisasi instansi pemerintah harus memiliki upaya bersama yang membahu bahu untuk mewujudkan suatu perubahan, sinergi diperlukan dalam rangka melihat keterkaitan dan keseimbangan seluruh upaya yang dilakukan oleh unit-unit kerja

maupun individual, keseluruhan elemen dalam organisasi memiliki peran yang penting dalam mewujudkan upaya perubahan oleh karena itu, jika elemen-elemen tersebut berjalan secara parsial atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya maka keseimbangan upaya pencapaian tujuan perubahan akan terganggu.

d. Proses reformasi memerlukan adanya komunikasi yang terus-menerus menerus baik dari pihak pimpinan kepada bawahannya dalam bentuk supervisi, rapat-rapat rutin, diskusi-diskusi, formal maupun informal atau bentuk komunikasi melalui media internet, komunikasi tidak hanya mendorong sinergi tetapi juga akan mendorong pertukaran pengetahuan yang membuat kemungkinan adanya inovasi-inovasi kondisi ini sangat diperlukan dalam proses reformasi birokrasi.

e. Keseluruhan prinsip diatas harus dilaksanakan secara konsisten, konsisten sangat penting dilaksanakan dalam upaya menciptakan internalisasi ada setiap individu, ketika setiap individu berperan sebagai administrator,

komunikator (katalik), tetapi juga sebagai pelayanan publik yang diharapkan mampu menyadari pentingnya perubahan maka upaya melakukan perubahan kearah yang lebih baik akan menjadi budaya yang akan mempercepat proses reformasi birokrasi (Tengah, 2021).

PENUTUP

Ketata pemerintahan yang baik (good governance) merupakan suatu peradaban baru yang menjadi paradigma sistem pemerintahan yang mengedepankan pelayanan publik yang berkualitas, dimana didalamnya birokrasi dituntut tidak hanya penyelenggaraan pemerintah yakni aspek-aspek ketatalaksanaan (*Business process*), kelembagaan (*institutional*), dan sumber daya manusia (*apparatus*). Reformasi birokrasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti tangibility, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy. Jadi pelayanan publik yang dikehendaki dalam good governance adalah pelayanan publik yang memiliki standar tertentu, bukan pelayanan publik seperti masa lalu yakni pelayanan publik yang lamban, biaya tinggi, berbelit-belit, waktu yang lama serta ditandai dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (Tengah, 2021)

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan, Riau, 2016. (2016).
Tinjauan Teoritis Pelayanan Publik.
0, 1–23.

Dwiyanto. (2009). *REFORMASI
BIROKRASI-
dikompresi.pdf.crdownload* (D. E. A.
P. Pramusinto, Dr. Agus (ed.); 1st ed.).
Gaya Media.

Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S,
I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan
Metode Kualitatif Dan Kuantitatif.
*Elastisitas - Jurnal Ekonomi
Pembangunan*, 3(2), 156–159.
<https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>

Gosal, R. (2017). Reformasi Birokrasi Di
Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*,
2(2).

JDIH Permenpan. (2019). Permenpan RB
No 11 Tahun 2015 Tentang Road Map
Refromasi Birokrasi 2015-2019.
Sustainability (Switzerland), 11(1), 1–
14.

http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TEPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Kuzaimah Kuzaimah, Rini Werdiningsih,
& Bambang Windu Sancono. (2023).

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 2, Nomor 1, Februari 2025
Publik. *Jurnal Media Administrasi*,
6(1).

<https://doi.org/10.56444/jma.v6i1.477>

M., D. H. D. D. (2019). *No Title*. Leisyah.
[https://eprints.unm.ac.id/12083/1/CE
TAK BUKU PAK DAHYAR
DARABA.pdf](https://eprints.unm.ac.id/12083/1/CE_TAK_BUKU_PAK_DAHYAR_DARABA.pdf)

Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M.
(2019). Pelayanan Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap
Online Di Kota Manado. *Jurnal
Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–
11.

Menpan. (2003). Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara No.
63 Tahun 2003 Tentang Pedoman
Umum Pelayanan Publik. In
Ombudsman (p. 1).
[https://perpus.menpan.go.id/uploaded
_files/temporary/DigitalCollection/Nj
k4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1
ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ
4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)

Permana, B. K. (2020). Reformasi
Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja
Aparatur Pada Dinas Koperasi, Umkm,
Perdagangan Dan Perindustrian
Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi
Sumatera Barat. *Jurnal MSDA
(Manajemen Sumber Daya Aparatur)*,
7(1), 41–62.
<https://doi.org/10.33701/jmsda.v7i1.1>

Rochmah, S. (2019). Analisis Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, 53(56–65), 59–65.

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan

Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36.

<https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>

Sinambela, L. P. (2016). Sinambela Reformasi Pelayanan Publik. In *Bumi Aksara*.

Tengah, J. (2021). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. 6(1).