

ORIENTASI REFORMASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Sabastiana Desi, Sugeng Rusmiwari

Program Studi ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : sabastiana_desi@yahoo.co.id

***Abstract:** The bureaucracy role in improving the service quality must be able to fulfill the society need. To get the good service, the official has to be responsible to the customer service. The purpose of this research is knowing the effort of beuraucracy reformation in improving the public service also knowing the supporting and inhibiting factor inside. The ability and the human resource of the bureaucrat are very needed, so that the service orientation reachable gotten. The purpose of this research is knowing the efforts of bureaucracy reformation in increasing the public service and knowing the supportive factors in improving public service. The research used qualitative research. Purposive sampling technique was used in it. The data collecting were observation, interview, documentation. The technique of data analysis were data collecting, data reduction, data presentation, conclusion-taking. The data validation was examined through credibility exam by using triangulation technique. The result of the research proved that the effort of bureaucracy reformation in increasing the public service, they were: Increasing the quality of human resource based on the SOP, the welfare giving and fairness toward society, based on the Operational standard of Public service. Paralyzed with the principles of public government and giving protection and the law assurance. The supported factor of the orientation about bureaucracy reformation in improving the public service based on the Law number 24 the year 2014 concerning to the operational standard of service, the work facility and leader motivation.*

***Keywords:** Bureaucration reformation and Public service.*

Abstrak, Peran birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, agar dapat memperoleh pelayanan yang baik pejabat yang bertugas bisa bertanggung jawab pada tugasnya dalam melayani pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui orientasi reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat orientasi reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, teknik penentuan responden menggunakan purposive sampling, teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas yaitu dengan menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian membuktikan bahwa orientasi reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik mengarah pada peningkatan mutu SDM yang berpatokan pada SOP. Faktor pendukung ialah ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan serta adanya koordinasi antar pegawai yang baik sehingga mampu meningkatkan unsur ketepatan, kecepatan, kesesuaian dan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang baik. Faktor penghambat yaitu masih kurang pemahaman warga tentang persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat, serta adanya hambatan koneksi internet yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelayanan.

Kata kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Kinerja aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi benar-benar tercurahkan untuk melayani masyarakat pengguna jasa. Birokrat sebagai pelaksana penyelenggara Negara harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat agar ketertiban dan keadilan dalam masyarakat dapat tercapai. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik

memiliki jaminan. Perbaiki kualitas pelayanan kependudukan dan catatan sipil sering tidak terwujud, sehingga dalam pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memperoleh prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan. Mekanisme pemberian biaya ekstra dalam praktek pelayanan sesungguhnya memperlihatkan berbagai komponen yang sangat kompleks, misalnya menyangkut masalah pengawasan, serta mentalitas aparat maupun masyarakat sebagai pengguna jasa itu sendiri.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat disebabkan adanya kendala internal meliputi peralatan pendukung yang tidak mencukupi, kualitas SDM yang rendah, dan kurangnya koordinasi antar unit. Kualitas sumber daya manusia yang relatif rendah, sehingga menjadi kendala dalam melayani masyarakat. Faktor rendahnya pendidikan para petugas pelayanan mempengaruhi pemikiran mereka bahwasemua keputusan harus berasal dari atasan, sehingga ketika seorang pengguna jasa memerlukan pelayanan yang baik tidak tercapai. "Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah" (Surjadi, 2012:215). Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali didapat dari media massa atau diskusi publik. Akibatnya, kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat pesat, maka satu ukuran kinerja institusi yang mudah dan murah dipergunakan.

Sebagai organisasi publik dimana harus dituntut memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun secara normatif masalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil telah diatur dalam berbagai perundang-undangan namun belum memberikan bantuan yang maksimum terhadap masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan cara yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif (Arikunto 2010:176). Teknik penentuan responden penelitian menggunakan *purposive sampling* (Sugiyono, 2011:37) dengan informan yaitu Kepala Dinas, Sekertaris, Kepala Bidang Kependudukan, Kepala Bagian Pencatatan Sipil dan dua (2) orang warga yang melakukan pengurusan surat menyurat. Teknik pengumpulan data: wawancara, dokumentasi dan observasi, (Sugiyono, 2011:226). Keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas yaitu dengan menggunakan triangulasi teknik, (Arikunto, 2010:103).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Bertujuan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat, dengan menambahkan kualitas SDM, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat. Upaya pembaharuan pelayanan yang dilaksanakan untuk meningkatkan mutu kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang berpatokan pada Standar Pelayanan Publik, dengan adanya pelayanan yang optimal maka mempercepat proses pelayanan. Dalam proses pembaharuan dilaksanakan peningkatan mutu pelayanan, mempercepat proses pelayanan dan memberikan pelayanan gratis. Orientasi reformasi birokrasi memiliki banyak tugas dan fungsi. Proses perubahan yang layak dilakukan birokrasi nyatanya bukan hal yang mudah karena harus memformat ulang struktur dan alur pelayanannya. Proses menata lembaga atau sebuah organisasi ada beberapa hal yang harus dilakukan, diantaranya dengan menciptakan rencana organisasi pembelajaran yang terampil beradaptasi dengan perubahan.

Penyusunan organisasi yang didasarkan pada analisis jabatan ini harus terus diupayakan (Surjadi, 2012). Adanya tuntutan yang mendesak dan harus dilakukan untuk mendorong proses percepatan perubahan birokrasi, upaya-upaya khusus dibidang kelembagaan seperti melakukan redefinisi kelembagaan birokrasi termasuk melakukan penetapan kelembagaan sesuai dengan SOP, melakukan penerapan audit institusi, bidang ketatalaksanaan perlu dipertimbangkan sistem promosi karyawan sesuai dengan *skill* serta dapat diberhentikan jika bekerja secara buruk sebagai mana yang berlaku dilingkungan swasta. Secara umum reformasi birokrasi bertujuan untuk merubah tatanan, metode, tingkah laku dan arah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Lembaga Eksekutif yang berperan sebagai pelaksana peraturan-peraturan maupun lembaga-lembaga tinggi Negara lainnya yang berhak untuk membuat peraturan harus dapat mengkoordinir perangkat birokrasi yang bersih dari kolusi, korupsi dan nepotisme yang membela pada kepentingan rakyat.

Faktor Pendukung Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Faktor pendukung pemberian peningkatan pelayanan pada masyarakat didasarkan adanya UU No. 24 tahun 2014 sesuai dengan standar operasional pelayanan, faktor pendukung dengan adanya peraturan pemerintah, ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pemerintah memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut UU tersebut, pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan keinginan sesuai dengan hukum perundang-undangan demi setiap warga negaranya atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengadung unsur ketepatan, kecepatan dan kesesuaian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, yaitu dengan koordinasi antar pegawai yang baik maka kualitas pelayanan yang efektif akan terlaksana. Pelayanan yang diterapkan yaitu melakukan pelayanan sesuai peraturan, tidak melanggar hukum dan sesuai standar operasional prosedur, sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat. Pelayanan berbasis orientasi untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, berdasarkan keamanan dan kenyamanan masyarakat agar program yang direncanakan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil guna.

3. Faktor Penghambat Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam meningkatkan Pelayanan Publik

Hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan publik yaitu masih kurang pemahaman warga tentang memahami persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat dan sesuai dengan perkembangan jaman maka pihak pegawai pemerintah dituntut untuk menguasai teknologi informasi sehingga proses kepengurusan pelayanan secara online bisa terlaksana dengan baik. Dalam sebuah pelayanan masyarakat maka tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan, hambatan dalam pelayanan berupa kebijakan administrasi yang belum sesuai kebijakan desentralisasi dan keterlambatan memahami teknologi informasi.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan untuk memenuhi kepentingan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya (Kumorotomo, 2005). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki fungsi untuk memberdayakan masyarakat, selalu berorientasi pada misi, lebih mengutamakan hasil dari pada cara dan proses, kepentingan masyarakat sebagai acuan utama untuk selalu berupaya menghindari timbulnya problem. Perangkat birokrasi yang baru dapat memberikan pelayanan yang berkualitas apabila kinerjanya berdasarkan pada nilai-nilai atau etika.

Kualitas pelayanan publik yang baik tentu sangat bergantung pada beberapa aspek, yaitu sistem teknologi, kelembagaan, sumber daya manusia. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar

memenuhi ketiga aspek sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tercipta suatu sistem pelayanan yang baik akan berlangsung pada jalannya pemerintahan melalui kebijakan publik dapat berjalan dengan baik untuk melakukan pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, Akte Kelahiran. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Akte Kelahiran sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Masalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, misalnya pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang tata cara pelayanan untuk pembuatan dokumen identitas diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Orientasi reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik meliputi mengarahkan sumber daya manusia yang berperilaku sopan dan beretika dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap efektifitas pelayanan dengan memberikan pelayanan secara berkala dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang prosedur dalam melakukan pengurusan surat-menyurat.
2. Faktor pendukung ialah ketersediaan fasilitas kerja yang baik adanya kecukupan elektronik yang digunakan pegawai saat melakukan pekerjaan, disediakan ruangan khusus ibu-ibu yang membawa anaknya dan adanya motivasi pimpinan dalam meningkatkan semangat kerja pegawai serta adanya koordiansi antara pegawai publik yang baik sehingga mampu meningkatkan unsur ketepatan, kecepatan, kesesuaian dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Faktor Penghambat yaitu masih kurang pemahaman warga tentang memahami persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat dan sesuai dengan perkembangan jaman maka pihak pegawai pemerintah dituntut untuk menguasai teknologi informasi sehingga proses kepengurusan pelayanan secara online bisa terlaksana dengan baik, serta ada hambatan koneksi internet yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kumorotomo, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Rafika Aditama : Bandung

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 21 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan Secara Nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia.