

Analisis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara

Analysis of the Implementation of Bureaucratic Reform in Public Services in Muara Jawa District, Kutai Kartanegara Regency

Maretha Adhelia Dhivanda¹, Jeni Rahmawati²

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

²Universitas Muhammadiyah Lampung, Lampung, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 14, No. 03

Page : 321-329

Published : 2026

KEYWORDS

Reform, bureaucracy, public service.
reformasi, birokrasi, pelayanan publik

CORRESPONDENCE

Phone: +6285179565014

E-mail:

marethadhivanda03@gmail.com

ABSTRACT

Bureaucratic reform is essential for establishing effective governance and accelerating national development. This study was conducted at the Muara Jawa District Office in Kutai Kartanegara Regency. It employed a descriptive-qualitative research method, focusing on the efficiency, effectiveness, and productivity of the bureaucracy, as well as the obstacles hindering its implementation. The study involved the Muara Jawa District Office and the local community as informants. Data collection techniques included observation, interviews, and document analysis. Data analysis utilized the interactive model proposed by Miles and Huberman (as cited in Sugiyono). The findings indicate that bureaucratic reform regarding public services in the Muara Jawa District has been implemented quite effectively, as employees perform duties aligned with the E-Kinerja (electronic performance) system and established Standard Operating Procedures (SOPs). While the process cannot yet be considered fully efficient due to issues with employee punctuality, the district has successfully generated the outputs and services required by the community. However, several challenges remain, such as a shortage of human resources and a lack of information regarding the requirements the public must fulfill.

INTRODUCTION

Sebagai penyedia jasa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi harus mampu dalam memantapkan dirinya sebagai kekuatan nasional yang dapat memberikan nilai tambah bagi aktivitas nasional,

termasuk kesejahteraan maupun keadilan. Reformasi merupakan suatu usaha dari pemerintah untuk memperbaiki birokrasi yang ada di Indonesia, dimana hal ini disebut sebagai reformasi birokrasi. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang dimaksud dengan reformasi birokrasi adalah sebuah usaha guna menciptakan pembaruan serta peralihan yang mendasar terhadap sistem administrasi pemerintahan, khususnya dalam hal mencapai pelayanan yang prima kemudian reformasi birokrasi juga bertujuan untuk mengembangkan suatu sistem pemerintahan yang efektif melalui reformasi birokrasi yang berkualitas untuk mempercepat realisasi pembangunan di tingkat nasional.

Menurut Sedarmayanti (2012:343) mengatakan bahwa birokrasi sangat diperlukan dalam suatu negara, yaitu karena birokrasi adalah susunan sosial yang disusun dengan cara yang rasional dan resmi; berbagai jabatan dalam sebuah organisasi disatukan ke dalam rangka kerja birokrasi secara keseluruhan dan birokrasi dibentuk dalam suatu struktur kekuasaan yang terperinci dengan menekankan pada pembagian tugas yang dilaksanakan melalui mekanisme manajemen terutama oleh staf pemerintah.

Reformasi birokrasi pada dasarnya mengacu kepada upaya atau usaha yang memerlukan perubahan yang berarti dalam birokrasi pemerintahan. Agus Dwiyanto (2014:4) mengatakan bahwa melalui pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah, dan masyarakat dapat berinteraksi dengan lebih mendalam sehingga jika pemerintah meningkatkan kualitas layanannya, maka dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan umum harus ditingkatkan di kementerian, lembaga atau pemerintahan daerah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan serta harapan warga negara. Oleh sebab itu, perbaikan pada standar pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan di setiap institusi, kementerian maupun pemerintah daerah agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Wilson (dalam Yusriadi, 2018:2) mengungkapkan bahwa dalam mengembangkan birokrasi pemerintah yang efektif serta efisien, maka diperlukan suatu pembaruan birokrasi pemerintahan dengan melakukan reformasi birokrasi agar dapat meningkatkan profesionalisme aparatur dalam penyediaan pelayanan publik untuk menciptakan *good governance*.

Mengingat pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik cukup sulit diwujudkan serta masih terdapat hambatan-hambatan yang cukup berarti. Untuk itu diperlukan langkah-langkah yang strategis untuk melakukan pembenahan praktik *good governance*. Sehingga dibutuhkan pembaruan karena pemerintah merupakan sebuah instansi yang memberi pelayanan untuk masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi. Menurut pandangan Dugget (dalam Yusriadi, 2018:32) mengatakan bahwasanya reformasi birokrasi merupakan sebuah usaha yang harus dilakukan secara kontinu guna merencanakan kembali birokrasi yang sudah ada dalam lembaga pemerintahan.

Untuk memfasilitasi setiap bentuk tindakan pemerintahan harus selalu disertai dengan instrumen peraturan sebagai pedoman untuk melaksanakan berbagai tugas dan fungsi pemerintahan, dengan adanya instrumen ini maka pemerintah diharapkan dapat melaksanakan tugas serta fungsinya berdasarkan pada sisi kepentingan dan kebutuhan pelayanan pemerintahan. Terkait dengan konsep reformasi birokrasi, dalam hal ini pemerintah melalui kebijakannya mengeluarkan regulasi Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025* (Indonesia), aturan ini menjadi landasan dalam melakukan perubahan birokrasi dalam rangka melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa grand desain reformasi birokrasi ini merupakan rencana strategi utama yang memuat tentang arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional selama periode 2010-2025. Grand desain ini bertujuan untuk memberikan panduan kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional pada rentang waktu 2010-2025, agar reformasi di instansi kementerian atau lembaga dapat dilaksanakan secara efisien, efektif, konsisten, dapat diukur, melembaga, terintegrasi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, grand desain ini dijadikan acuan dalam menyusun *road map* reformasi birokrasi.

Kemudian terdapat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024. *Road map* reformasi birokrasi ini merupakan bentuk dari rancangan rencana berupa *grand desain* yaitu pola pikir yang terkonsolidasi dengan pendekatan sistematis dalam menyusun *road map* pelayanan publik secara operasional yang dilaksanakan setiap lima tahun sekali dan merupakan rincian dari reformasi birokrasi dari satu tahap ke tahapan berikutnya selama lima tahun dengan target tahunan yang spesifik, guna mewujudkan pemerintahan melalui tata kelola yang efektif serta efisien dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Birokrasi pemerintahan harus dijalankan secara profesional yang berlandaskan pada prinsip *good governance* karena birokrasi harus melayani kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memiliki keterbukaan, dapat dipertanggung jawabkan dan bebas dari praktik korupsi, sehingga tercipta pelayanan prima bagi masyarakat. Reformasi birokrasi ini merupakan upaya atau cara pemerintah untuk menata ulang birokrasi agar pelaksanaan pemerintahan menjadi baik, serta melakukan perubahan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang menyangkut aspek-aspek *good governance*. Oleh karena itu, pelayanan umum yang berkualitas adalah salah satu indikator dari berhasilnya reformasi birokrasi.

Berkenaan dengan ini pula, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Kantor Kecamatan Muara Jawa, didapatkan informasi bahwa sebagian pegawai masih kurang disiplin dalam hal pegawai datang tidak sesuai dengan jam kerja yang ditentukan, kemudian terdapat beberapa kesalahan pegawai dalam menginput data masyarakat, serta penyelesaian pekerjaan yang masih memakan durasi yang cukup panjang dari jangka waktu yang telah ditentukan perihal pembuatan KTP yang lebih dari 6 bulan dari jangka waktu yang telah diberikan. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disampaikan, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang "*Analisis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara*"

THEORETICAL FRAMEWORK

Pengertian Reformasi Birokrasi

Secara umum reformasi birokrasi diartikan sebagai suatu perbaikan secara besar-besaran dalam untuk memperbaiki tata pemerintahan di suatu negara. Menurut Miftah Thoha (2008:106) adanya reformasi birokrasi dalam pemerintahan dapat dipicu karena beberapa faktor yaitu:

1. Terdapat keperluan untuk melaksanakan transformasi dan inovasi
2. Mengetahui perubahan terhadap kondisi lingkungan nasional karena perkembangan zaman.
3. Mengetahui perubahan yang berlangsung pada lingkup internasional
4. Memahami pergantian paradigma terhadap manajemen dalam pemerintah

Berdasarkan pendapat Sedarmayanti (2009:20) reformasi birokrasi adalah suatu cara yang sistemnya teratur atau sistematis, terpadu dan komprehensif guna melaksanakan pemerintahan dengan tata kelola yang baik. Reformasi birokrasi menurut Dugget (dalam Yusriadi, 2018:32) mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan suatu proses yang berkelanjutan yang dilakukan untuk merancang kembali birokrasi yang ada dalam suatu pemerintahan di sebuah negara. Dwiyanto, 2021 mengatakan bahwa indikator untuk melaksanakan reformasi birokrasi yang berkualitas adalah apabila dalam suatu organisasi birokrasi pemerintahan memiliki karakteristik :

1. Birokrasi yang bersih, tidak terlibat dalam praktik KKN.
2. Birokrasi yang efisien, tepat waktu dalam menjalankan tugasnya dan kuantitas pekerjaan setara dengan kuantitas sumberdaya manusia.

3. Birokrasi yang efektif, dapat bertanggungjawab dalam mengemban tugas yang diberikan dan dapat mencapai sasaran yang telah direncanakan.
4. Birokrasi yang produktif, birokrasi yang dapat menciptakan keluaran atau produk yang dibutuhkan oleh warga negara.
5. Birokrasi yang sejahtera, sumberdaya manusia yang diberikan upah sesuai dengan bobot tugas serta tanggung jawab.

Dari kelima indikator diatas, hanya tiga parameter fokus yang digunakan untuk penelitian ini yaitu birokrasi efisien, birokrasi efektif dan birokrasi produktif.

Tujuan dan Sasaran Reformasi Birokrasi

Dalam melaksanakan reformasi birokrasi terdapat sasaran serta tujuan yang diinginkan berdasarkan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2020 tentang *Grand Desain* Reformasi Birokrasi yang merupakan rancangan yang ditetapkan dalam kurung waktu dari tahun 2010-2025 menjelaskan bahwa reformasi birokrasi memiliki tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang profesional dengan ciri-ciri yang responsif, berintegritas memiliki kinerja yang unggul, bersih serta terhindar dari tindakan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dapat memberikan layanan kepada masyarakat, bersifat netral, berkomitmen, berkomitmen, dan mengedepankan nilai-nilai dasar serta kode etik yang diterapkan kepada pegawai negeri. Kemudian perubahan dalam sektor layanan publik yang diinginkan adalah dapat terbentuknya pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan warga negara.

Kemudian terdapat sasaran dari reformasi birokrasi yaitu :

- a. Mewujudkan pemerintahan yang transparan serta terhindar dari tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. Peningkatan mutu pelayanan publik bagi masyarakat;
- c. Peningkatan kemampuan serta tanggung jawab kinerja dari birokrasi.

Kemudian pelaksanaan dari *grand desain* sebagai induk reformasi birokrasi dijabarkan melalui *road map* reformasi birokrasi yang diimplementasikan setiap lima tahun oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPan-RB).

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 mengenai Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024, secara keseluruhan adanya tujuan dan sasaran reformasi birokrasi adalah terciptanya birokrasi yang lincah, kolaboratif serta bertanggungjawab diperkuat dengan kultur birokrasi yang fokus pada hasil dan pelayanan, serta individu aparatur yang lebih terampil. Adapun tujuan dan sasaran reformasi birokrasi secara lebih rinci yaitu :

1. Tujuan Reformasi Birokrasi

Tujuan dari *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 setelah penyempurnaan adalah “Birokrasi yang transparan, efektif dan berdaya saing untuk mendukung pembangunan nasional dan pelayanan publik”. Dengan demikian tujuan dari reformasi birokrasi berfokus pada upaya dalam memperbaiki mutu pelayanan publik.

2. Sasaran Strategis Reformasi Birokrasi

Berikut adalah sasaran strategis reformasi birokrasi :

- a. Terbentuknya sistem pengelolaan pemerintahan digital yang efektif, responsif serta mampu bekerja sama sebagai bagian dari aspek *hard element*.
- b. Terwujudnya budaya birokrasi yang berAKHLAK dengan Aparatur Sipil Negara yang berkompeten sebagai aspek *soft element*.

Maksud dari adanya pelaksanaan perubahan birokrasi adalah untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang baik dengan para pegawai yang memiliki integritas dalam memberikan pelayanan yang optimal untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang prima.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan jasa pelayanan di mana pelayanan yang diberikan mencakup pelayanan administrasi serta pelayanan barang umum atau

publik dan jasa publik yang telah tertuang pada undang-undang untuk warga negara dan penduduk di suatu negara yang dijalankan oleh pelaksana pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

Berdasarkan Sinambela (2018:05) yang dimaksud dengan layanan umum adalah upaya untuk memenuhi kepentingan dan keinginan warga negara dalam memberikan pelayanan umum yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha dari pemerintah guna memenuhi hak masyarakat sebagai warga negara, baik pelayanan berupa barang maupun jasa. Definisi lainnya juga diberikan oleh Hardiansyah (2011:12) bahwa pelayanan umum adalah memberi pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan pada ketentuan serta tatanan cara yang sudah.

METHOD

Jenis penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi objek dalam keadaan alamiah. Metode dalam penelitian ini akan menghasilkan informasi bersifat deskriptif yang disampaikan dalam bentuk tulisan yang diperoleh dari individu atau perilaku yang sedang diamati, berdasarkan data yang dikumpulkan melalui hasil wawancara.

Untuk dapat mengetahui indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka perlu untuk merumuskan fokus penelitian. Fokus penelitian merupakan penentu konsentrasi penelitian dalam mencari data dan informasi untuk membatasi lingkup kajian yang akan diteliti. Berkenaan dengan ini yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara yang meliputi:
 - a. Birokrasi efisien
 - b. Birokrasi efektif
 - c. Birokrasi produktif
2. Faktor penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

RESULT AND DISCUSSION

Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara

Birokrasi Efisien

Birokrasi efisien merupakan ketepatan waktu dalam menjalankan tugasnya serta kuantitas antara pekerjaan setara dengan kuantitas sumberdaya manusianya. Berdasarkan hasil penelitian peneliti di Kecamatan Muara Jawa diperoleh informasi mengenai pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Muara Jawa sudah dilakukan dengan mematuhi standar operasional prosedur atau SOP yang ada. Mengenai standar pelayanan publik dalam pelayanan rekam dan cetak E-KTP. Terdapat beberapa persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan pada Kantor Kecamatan Muara Jawa yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan :
 1. Telah berusia 17 tahun
 2. Di bawah 17 telah menikah
 3. Surat pengantar RT
 4. Pengantar F.I.21 dari Kelurahan
 5. Foto copy kartu keluarga
 6. Foto copy akta kelahiran / ijazah
 7. Golongan darah
 8. Foto copy akta nikah (jika sudah menikah)
2. Sistem dan mekanisme prosedur :
 1. Pemohon datang ke Loker Paten Kantor Camat Muara Jawa
 2. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan dokumen
 3. Apabila kelengkapan dokumen telah memenuhi persyaratan, selanjutnya petugas piket meregistrasi berkas dokumen. Apabila kelengkapan dokumen belum memenuhi persyaratan, maka petugas piket akan

mengembalikan berkas dokumen.

4. Petugas piket menyerahkan ke operator untuk di proses perekaman E-KTP
5. Operator mencetak KTP sementara.
6. KTP sementara yang telah dicetak diserahkan ke kasi untuk dicek kemudian di serahkan ke Sekcam/Camat untuk diketahui.
7. KTP sementara diantar ke petugas loket dan diserahkan ke pemohon.
8. Pemohon kemudian melapor ke kelurahan telah melakukan perekaman.
9. Untuk pencetakan E-KTP berdasarkan pengajuan dari pihak kelurahan.
10. Waktu pelayanan : 15 menit
11. Biaya/tarif : Rp0,- (Gratis/Tanpa dipungut biaya)

Dalam prosedur yang dilaksanakan maka Kecamatan Muara Jawa telah melaksanakan tugasnya karena terdapat SOP pelayanan yang dijalankan sehingga pelayanan menjadi terarah. Namun mengenai ketetapan waktu dalam hal pelayanan, seperti pembuatan KTP akan membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan proses pencetakan ada di Tenggarong dan pihak Kecamatan hanya mencetak KTP sementara yang berlaku selama 6 bulan saja, dan akan diperpanjang apabila selama 6 bulan KTP asli tidak juga selesai. Kemudian ketepatan datangnya pegawai ke kantor kecamatan masih terdapat beberapa pegawai yang tidak tepat waktu, hal ini dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang jarak antara rumah dengan Kantor Kecamatan yang cukup jauh meskipun sebagian besar pegawai telah datang sebelum jam 08.00 pagi.

Birokrasi Efektif

Birokrasi efektif merupakan birokrasi yang dapat bertanggung jawab dalam mengemban tugas yang diberikan dan dapat mencapai sasaran yang telah direncanakan (Hamzah & Yusuf, 2023). Sesuai dengan misi kantor Kecamatan Muara Jawa yaitu bertujuan untuk mewujudkan ketertiban dalam administrasi layanan demi memberikan kejelasan hukum dalam proses serta produk layanan sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan dan untuk meningkatkan profesionalisme petugas serta sistem pelayanan guna memperoleh predikat *excellent service* dan dalam rangka untuk mendorong efisiensi, efektifitas, akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pemerintahan dan layanan kepada masyarakat. Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Kutai Kartanegara menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 57 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Kutai Kartanegara yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawab individu pegawai dan organisasi secara menyeluruh, mengurangi kemungkinan kesalahan dan kelalaian yang dapat dilakukan pegawai dalam mengemban tugas dan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada publik.

Kemudian berdasarkan dari sasaran strategis reformasi birokrasi yaitu terciptanya budaya birokrasi yang berAKHLAK dengan ASN yang profesional sebagai aspek dari *soft element* maka terdapat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang ASN yang mewajibkan setiap pegawai ASN untuk mengimplementasikan nilai dasar ASN, dimana standar utama yang berlaku secara nasional adalah berAKHLAK. *Core Values* berAKHLAK terdiri dari 7 indikator utama yaitu :

1. Berorientasi pada pelayanan, yaitu memprioritaskan kebutuhan masyarakat dan memastikan pelayanan yang cepat, akurat, ramah dan berkualitas
2. Akuntabel, melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab serta transparan, dan mampu memberi pertanggungjawaban atas setiap keputusan yang diambil
3. Kompeten, meningkatkan pengetahuan dan serta kemampuan untuk mencapai kinerja profesional yang tinggi
4. Harmonis, menciptakan suasana kerja yang saling menghargai, inklusif dan menjalin komunikasi yang baik antar rekan kerja
5. Loyal, menjaga kepercayaan masyarakat, memegang teguh nilai-nilai organisasi dan berkomitmen terhadap kepentingan bangsa dan negara
6. Adaptif, responsif terhadap transformasi, terbuka terhadap inovasi serta memanfaatkan teknologi dalam pelayanan
7. Kolaboratif, dapat bekerja sama dengan berbagai pihak demi mencapai serta memberikan hasil yang optimal.

Kompetensi aparatur sipil adalah seorang profesional yang diangkat atau direkrut untuk melaksanakan tugas-tugas yang diterima agar tercipta efektivitas dalam suatu instansi pemerintah. Kemudian

para pegawai kantor Kecamatan Muara Jawa bekerja berdasarkan sistem e-kinerja PNS yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang pengelolaan Kinerja Pegawai ASN. Sehingga pegawai bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya karena masing-masing pegawai bekerja sesuai dengan E-Kinerja yang mana E-Kinerja ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Birokrasi produktif

Birokrasi produktif merupakan birokrasi yang dapat menciptakan keluaran atau produk yang dibutuhkan oleh warga negara atau masyarakat. Melalui regulasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pemerintah menciptakan inovasi mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang bertujuan untuk mengatasi kendala yang memperlambat proses pelayanan publik. Dengan ini pelayanan administrasi dilakukan dalam satu tempat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara cepat, praktis dan efektif.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), tujuan dari pelaksanaan PATEN adalah untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat layanan masyarakat dan sebagai simpul pelayanan bagi Kantor Pelayanan Terpadu di wilayah Kabupaten. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di Kecamatan Muara Jawa bahwa produk layanan di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Muara Jawa di Kabupaten Kutai Kartanegara mencakup aspek-aspek pelayanan administratif sebagai berikut :

1. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)
2. Pelayanan rekam E-KTP
3. Pelayanan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)
4. Pelayanan surat keterangan pindah
5. Pelayanan penerbitan SKPT
6. Pelayanan legalisasi ahli waris
7. Pelayanan legalisasi SKCK
8. Pelayanan ijin keramaian
9. Pelayanan rekomendasi nelayan, petani dan ternak
10. Pelayanan rekomendasi permohonan bantuan
11. Pelayanan legalisasi surat keterangan tidak mampu
12. Pelayanan penerbitan AK.1 (Pengantar kerja)
13. Pelayanan surat dispensasi nikah
14. Pelayanan rekomendasi bantuan sosial dan hibah
15. Pelayanan legalisir dokumen

Sehingga produk yang dihasilkan oleh kecamatan telah sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan, setiap produk layanan yang masyarakat perlukan dapat dipenuhi oleh pihak kecamatan selama berkas yang dibutuhkan lengkap dan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Kantor Kecamatan Muara Jawa melaksanakan misinya yaitu melakukan penilaian kinerja pelayanan dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan telah maksimal, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia pelayanan publik. Dalam hal ini kecamatan Muara Jawa telah mendapatkan nilai yang cukup bagus berdasarkan dari indeks kepuasan masyarakat.

Faktor penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara

Faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa dijelaskan oleh Kepala Camat Muara Jawa Bapak Safruddin menyampaikan bahwa:

“Yang jelas SDM ya, jadi kita ini memang untuk jumlah ideal belum terpenuhi begitu ya, kemudian juga yang terbatas ini kita masih sebatas dalam kemampuan SDM yang benar-benar sesuai dengan beban pekerjaan yang ada. Jadi masih rata-rata begitu ya kemampuannya sehingga begitu yang terbatas ini lagi berhalangan karena berbagai kegiatan. Jadi oleh staf yang lain yang melaksanakan” (Wawancara

pada 04 Desember 2023)

Selanjutnya hal yang sama juga dikatakan oleh bapak Muhammad Ramli selaku sekretaris Kecamatan Muara Jawa bahwa :

“Jawabannya cuma satu tadi sebenarnya kekurangan SDM penghambatnya itu, ketika SDMnya terpenuhi secara kuantitas sekalipun bukan di bidangnya masing-masing itu kan masih bisa belajar ya, misalnya tidak ahli dalam pertanian saya bisa melatih, tidak ahli dalam pelayanan saya bisa melatih. Tetapi ketika yang dilatih tidak ada maka itu adalah faktor utama kendala besarnya di situ, tetapi kami tetap semangat bahwa pelayanan harus jalan tidak boleh terkendala, tidak boleh masyarakat tidak terlayani” (Wawancara pada 04 Desember 2023)

Informasi lain yang peneliti terima adalah dari ibu Norjanah selaku kepala Kasubag Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian menjelaskan bahwa :

“Hambatannya mungkin sumber daya ya. Tapi alhamdulillah kerjaan ini aja sih bisa terselesaikan dengan baik, meskipun kerjaan-kerjaan lain juga banyak. Tapi untuk melayani masyarakat dalam setiap keperluannya itu kami para pegawai Kecamatan ini bisa kami layani, bisa kami atasi” (Wawancara pada 04 Desember 2023)

Selain itu informasi lainnya juga didapatkan dari bapak Hardiansyah selaku seksi yang ada pada kasi pelayanan umum di Kecamatan Muara Jawa yang mengatakan bahwa :

“Kalau dalam memberikan pelayanan ini biasanya faktor penghambatnya ini kurangnya berkas, selalu banyak berkas yang tidak lengkap kami suruh kembali, apa pihak kelurahan tidak memberikan informasi tersebut? Kan setidaknya pihak kelurahan memberikan informasi berkas yang perlu disiapkan nanti tinggal di bawa ke kecamatan persyaratannya. Tapi dari pihak kelurahan masih ada yang tidak memberitahu persyaratan tersebut, jadi otomatis kan kasihan ini masyarakat bolak balik pulang kesini lagi, jadi kami maunya itu pihak kelurahan memberikan informasi juga bahwa misalnya pembuatan KTP itu ini persyaratannya, jadi kami di sini tidak habis di waktu juga, cepat juga pelayanan kami begitu” (Wawancara pada 04 Desember 2023)

Berdasarkan pengumpulan data yang peneliti dapatkan melalui penelitian di lapangan dan wawancara faktor penghambat dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Jawa adalah mengenai sumber daya manusia atau SDM yang sangat terbatas. Selain SDM yang menjadi faktor penghambat, faktor lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik adalah mengenai kurangnya berkas yang dibawa oleh masyarakat yang di mana hal ini juga disebabkan karena kurangnya informasi pengurusan berkas di awal pada saat di kelurahan, sehingga akibat dari kekurangan berkas ini maka pelayanan pun terhambat karena harus menunggu masyarakat untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian, penyajian dan pembahasan yang telah diperoleh mengenai reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara telah dilaksanakan dengan baik dan sudah cukup efektif karena pegawai memiliki tugas serta tanggung jawab masing-masing yang telah ditetapkan sesuai dengan E-Kinerja para pegawai dan telah bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

Kemudian mengenai efisiensi masih belum cukup dikatakan efisien karena masih terdapat beberapa pegawai yang datang lebih dari pukul 08:00 hal ini dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang jarak rumahnya cukup jauh. Kemudian dalam hal pelayanan KTP percetakannya membutuhkan waktu yang cukup lama karena percetakan KTP masih tergantung pada Disdukcapil Tenggarong. Mengenai produktivitas, Kecamatan Muara Jawa telah menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) sehingga menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kemudian Kecamatan Muara Jawa melaksanakan survei mengenai kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat merasa puas dan memperoleh hasil yang cukup positif. Kemudian Kecamatan Muara Jawa juga terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat.

2. Masih terdapat beberapa kendala atau faktor penghambat seperti kurangnya sumber daya manusia atau SDM

sehingga kuantitas antara pekerjaan dengan SDM yang ada tidak sebanding dan masih kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan kelengkapan berkas-berkas sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan apabila berkas yang dibawa oleh masyarakat masih kurang. Hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara terjadi karena faktor eksternal dan faktor internal. Dari faktor eksternal sendiri berasal dari masyarakat Muara Jawa, hal ini dikarenakan masyarakat yang tidak sepenuhnya paham mengenai syarat berkas atau dokumen yang perlu disiapkan serta tahapan yang harus dilalui.

Apabila kurangnya pemenuhan berkas dari masyarakat membuat pihak Kecamatan Muara Jawa tidak dapat segera melakukan pelayanan secara cepat. Kemudian dari faktor internalnya sendiri berasal dari kantor Kecamatan Muara Jawa yang kekurangan sumber daya manusia.

REFERENSI

Books:

- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Hamzah, M. G., & Yusuf, R. M. (2023). *Birokrasi modern*. books.google.com.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=rzvdEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=sistem+birokrasi&ots=i4h_b292w8&sig=jdoIoOSIBwDZSH8CLOvD8WRizOc
- Muhammad. (2018). *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance)*. Aceh: Unimal Press.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"*. Bandung: Mandar Maju. Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Dokumen-dokumen :

- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 *Tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*.
- Peraturan Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 57 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- Peraturan Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*, (2009)
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 *Tentang Aparatur Sipil Negara*