

**ANALISIS REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT AIR HANGAT TIMUR
KABUPATEN KERINCI**

AFRIYANTI

STIA NUSA SUNGAI PENUH

Email:
afrianti@gmail.com

ABSTRACT

This Research took place in the sub district office Air Hangat Timur Kerinci regency the purpose of this Study was to find out bureaucratic reform Analysis to improve the quality of Public Service in the sub district office Air Hangat Timur regency. Method used in this study was qualitative method in this study went through several steps. Collection data techniques and tools in this study were interview, documentation, data collection tools were questionnaire list books or paper the analysis unit was individual employees who worked in the sub district office Air Hangat Timur sub district Kerinci regency include wisdom Organisational, Operational, Accountability were done in Air Hangat Timur sub district office in carrying out government duties and service to the community, it had been going well. Obstacles found in the field in providing services to the public in general or private hoped the sub district office prioritizes open hearted or transparency in providing services to the community in order for the society feel satisfied. With the services. The sub district office should be able to prioritize or provide more time in giving services to the community in any condition so the services can be achieved well.

Key word : Bureaucratic Reform Public Service.

I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan reformasi birokrasi saat ini masih dirasakan kurang berjalan sesuai dengan tuntutan reformasi, hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas permasalahan dalam upaya mencari solusi perbaikan, masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN (Korupsi Kolusi, Nepotisme) dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur negara merupakan cerminan dari kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan oleh karena itu, dibutuhkan suatu upaya yang lebih komprehensif dan terintegrasi dalam upaya mendorong peningkatan kinerja birokrasi aparatur negara.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan tersebut diantaranya pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk

pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan berbagai kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal ini disebabkan beberapa faktor yaitu: Kondisi geografis, sumber daya manusia, sumber penerimaan, dan teknologi informasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum bisa dikatakan baik karena pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah belum bisa dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian yang menjadi Fenomena Reformasi Birokrasi Di Kantor Camat Air Hangat Timur adalah:

1. Minimnya komunikasi antara atasan dengan bawahan sehingga menyebabkan kurang terpenuhinya kebutuhan pelayanan.
2. Tingkat kesadaran pegawai dalam melaksanakan tupoksi masih belum maksimal
3. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai tentang ketepatan waktu jam kerja.
4. Penempatan Pegawai tidak sesuai dengan skill sehingga tujuan pelayanan kurang tercapai secara maksimal.

II. RUMUSAN MASALAH

Bagaimanakah Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Air Hangat Timur?

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:97) Snowball sampling adalah teknik penentuan sample yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar, ibarat bola salju menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan dua orang sebelumnya.

Teknik dan Proses Pengumpulan Data yang di gunakan

Untuk mendapat data yang akan di analisis penulis mengadakan penelitian langsung ke objek penelitian. Dalam hal ini metode yang di gunakan untuk memperoleh data dan informasi menggunakan dua pendekatan yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)
2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dengan melalui penelitian yang di lakukan penulis melalui wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung berupa data penunjang yang penulis peroleh melalui media cetak dan elektronik serta kajian beberapa ahli, teori dan pendapat dalam beberapa literatur yang di ajukan sebagai acuan.

Analisa dan Interpretasi Data

1. Triangulasi Sumber
2. Triangulasi Data
3. Triangulasi Metode

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 1(satu) variabel yaitu Analisis Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 indikator yaitu:

1. Kebijakan

Level kebijakan, harus diciptakan berbagai kebijakan yang mendorong Birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga (kepastian hukum, batas waktu, prosedur, partisipasi, pengaduan, gugatan).

2. Organisational

Level organisational, dilakukan melalui perbaikan proses rekrutmen berbasis kompetensi, pendidikan dan latihan yang sensitif terhadap kepentingan masyarakat, penciptaan Standar Kinerja Individu, Standar Kinerja Tim dan Standar Kinerja Instansi Pemerintah.

3. Operasional

Level operasional, dilakukan perbaikan melalui peningkatan service quality meliputi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

4. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kebijakan

Kebijakan memang sangat mempengaruhi dalam mendorong terwujudnya pemenuhan peningkatan pelayanan sesuai dengan prosedur dan juga hukum yang berlaku. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Prasajo dan Teguh(2008:02) bahwa kebijakan harus diciptakan berbagai kebijakan yang mendorong birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga, kepastian hukum, batas waktu, prosedur, partisipasi, pengaduan dan gugatan. dan kebijakan sudah dilakukan melalui pembagian tugas pada bidang masing-masing

dan sudah dijalankan melalui pelayanan kepada masyarakat, Dan akan lebih baik lagi apabila dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat diperlukan adanya serangkaian tindakan terarah yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan dan juga perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan dan perlu dikembangkan lagi pendidikan yang sudah ada sehingga dapat mencapai peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi. Kebijakan yang dilakukan sudah cukup baik namun perlu diadakan pengawasan agar pegawai tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan bagi masyarakat. Dan sudah dilaksanakan sesuai dengan intruksi atasan.

2. Organisational

Organisational dilakukan melalui perbaikan proses rekrutmen berbasis kompetensi, pendidikan dan latihan yang sensitif terhadap kepentingan masyarakat, Penciptaan Standar Kinerja Individu, Standar Kinerja Tim dan Standar Kinerja Instansi Pemerintah (E Prasjo dan Teguh 2008:02). Organisasi merupakan sekelompok orang yang terdiri dari dua orang atau lebih yang secara formal dipersatukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama, dalam mencapai suatu tujuan tentu perlu diikuti dengan adanya kerjasama antar anggota dalam suatu organisasi dimana sebagai alat yang mengerakkan atau yang menjalankan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Didalam suatu organisasi tentu adanya umpan balik antara individu yang satu dengan individu yang lainnya dan saling bertukar pendapat untuk mewujudkan tujuan bersama, Maka didalam organisasi perlu adanya struktur organisasi dan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh yang dapat menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas dan fungsi dalam organisasi, dan merupakan dampak yang sangat signifikan terhadap cara setiap orang dalam melaksanakan tugasnya dalam suatu organisasi, dan menentukan arahan dan strategi yang telah ditetapkan maka yang perlu diperhatikan bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing maka akan dapat terpenuhinya tujuan organisasi yang diinginkan.

Faktor pendidikan dan latihan sangat penting dalam pemenuhan pelayanan publik. dan perlu diterapkan kepada setiap pelaksanaan birokrasi sehingga dapat meningkatkan pengetahuan maupun keahlian setiap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan proses kinerja setiap individu dalam pelaksanaan pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan adanya pendidikan dan latihan dapat membantu untuk meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

3. Operasional

Operasional, dilakukan perbaikan melalui peningkatan service quality meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (E Prasjo dan Teguh 2008:02). Operasional merupakan pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan dan acuan birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan /kepentingan masyarakat itu sendiri dan harus terciptanya kepuasan masyarakat dan adapun tindakan harus mengacu pada kebutuhan dan juga kepentingan masyarakat dan

setiap pegawai harus mampu memberikan solusi pelayanan yang tidak mengecewakan dan mempersulit masyarakat apa lagi sampai merugikan masyarakat itu sendiri.

Untuk itu sebelum melakukan suatu pekerjaan perlu adanya SOP agar pekerjaan yang dilakukan bisa berjalan dengan baik, setelah adanya SOP maka harus dilengkapi juga dengan prasarana yang memadai untuk mempermudah proses pekerjaan. Pelayanan publik sangat perlu demi peningkatan pelayanan yang lebih baik, dari segi komunikasi, tanggapan dalam memberi pelayanan sampai saat ini cukup baik. Hal ini sesuai dengan dikemukakan (E Prasjo dan Teguh 2008:02). Bahwa dilakukan perbaikan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Namun harus ditingkatkan lagi rasa kesadaran dan perlu dikembangkan lagi pendidikan yang sudah ada demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik, sebagaimana bahwa operasional itu dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan selain ditingkatkan lagi pelatihan dari birokrasi tersebut keperluan yang lain juga harus diperhatikan. Dengan adanya prasarana yang lengkap dapat membantu proses terlaksananya aktivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga tidak terjadinya penumpukan tugas yang akan membuat masyarakat menunggu lama dengan kebutuhan yang mereka inginkan pelayanan publik sangat perlu demi peningkatan pelayanan yang lebih baik, dari segi komunikasi, tanggapan dalam memberi pelayanan sampai saat ini cukup baik.

Karena dengan adanya prasarana yang lengkap dapat membantu proses terlaksananya aktivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga tidak terjadinya penumpukan tugas yang akan membuat masyarakat menunggu lama dengan kebutuhan yang mereka inginkan

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban (Bintoro dalam Sinambela: 2016:48). Akuntabilitas merupakan kemampuan untuk menjelaskan kondisi yang dialami termasuk keputusan yang diambil dan berbagai aktivitas yang dilakukan dan tindakan yang harus dipertanggung jawabkan atas kinerja dan tindakan yang dilakukan oleh pelaksanaan pelayanan. Dalam pelayanan publik maka yang harus diutamakan adalah kepentingan masyarakat karena sebagai seorang yang melayani harus tahu apa yang dibutuhkan setiap masyarakat. Dan didalam pelayanan publik pertanggungjawaban sangat diharapkan karena sebagai seseorang yang melayani yang berhadapan langsung dengan masyarakat harus siap memberikan pertanggungjawaban.

Pertanggungjawaban atas kinerja yang dilakukan sangat perlu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dijalankan dengan baik dan selalu memberikan pertanggung jawaban atas pengambilan keputusan terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan (Bintoro dalam Sinambela 2016:48) bahwa kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban sangat perlu. Namun akan lebih baik lagi apabila didalam

proses pelayanan kita harus tahu dulu apa yang dibutuhkan masyarakat dan bertanggung jawab dengan tindakan maupun keputusan yang kita sampaikan kepada masyarakat dan lebih mengutamakan masyarakat demi memenuhi kepuasan setiap masyarakat.

Dan juga memberikan arahan dengan baik kepada masyarakat apa yang menjadi dasar dalam proses melayani masyarakat dan harus ditingkatkan lagi rasa tanggungjawab dan dijalani sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan maupun aturan yang ada demi meningkatkan pelayanan publik dengan baik.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kebijakan.
Dimana Aparat birokrasi sudah menjalankan kebijakan sesuai dengan pembagian tugas pada bidang masing-masing dan sudah diterapkan melalui pelayanan publik. Sebagaimana yang di tegaskan dalam Perda No 30 Tahun 2010 Tentang Tugas dan Fungsi Camat.
2. Organisational.
Dimana Aparat Birokrasi sudah melakukan perbaikan dengan menerapkan pendidikan dan juga pelatihan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan standar kinerja setiap individu cukup baik. Berdasarkan Prosedur Pelayanan Publik.
3. Operasional.
Dimana Aparat Birokrasi sudah melakukan perbaikan dengan meningkatkan kinerja menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada namun akan lebih baik lagi jika ditingkatkan pendidikan agar terjadinya peningkatan pelayanan publik yang lebih baik.
4. Akuntabilitas.
Dimana Aparat Birokrasi sudah melakukan kewajibannya dengan baik dan melakukan pertanggung jawaban sesuai dengan tindakan yang dilakukan dan diterapkan sesuai dengan aturan yang ada.

Saran

1. Diharapkan dalam pengambilan kebijakan harus disesuaikan dengan prosedur- prosedur yang sudah ada, sehingga dapat mendorong Birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga.
2. Diharapkan organisasi dapat berjalan dengan baik lagi dan standar kinerja birokrasi lebih di tingkatkan lagi dengan mengembangkan pendidikan yang sudah ada sesuai dengan tugas masing-masing demi tercapainya pelayanan yang lebih baik lagi dari yang sebelumnya.
3. Diharapkan SDM nya ditingkatkan dan prasarana yang lebih lengkap lagi sehingga dapat memudahkan segala aktivitas yang akan dilakukan. Lebih ditingkatkan lagi rasa tanggungjawab dan juga utamakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4. Selain itu, diperlukan juga sejumlah faktor penunjang seperti dukungan Kebijakan, ketersediaan teknologi, kemampuan pegawai, dukungan dan kesadaran warga, kecukupan anggaran, komitmen pegawai, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, dan pola pelayanan yang tepat.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Aneka Cipta
- Boediono. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha.
- LAN. Gibson 2007. *Public Sector Management*. New York:
- Martain. 2015. Dalam Jurnalnya yang berjudul *Reformasi Birokrasi dan Perwujudan Good Governance dalam Prespektif Pelayanan publik*.Jurnal Ilmu sosial MAHAKAM,Volume 4. No.1.
- Narimawati, Umi.2008.*Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori & aplikasi*. Jakarta:Agung Media
- Prasojo Eko dan Teguh Kurniawan, 2008, *Kasust Best Practices Dari Sejumlah Daerah di Indonesia*”.Tulisan ini di persentasikan dalam the 5 th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin.
- Sinambela,Lijan Poltak.2017.*Reformasi Pelayanan Publik*.Teori Kebijakan dan Implementasi
- Samin,Rumzi. 2011. Dalam Jurnalnya yang berjudul *Reformasi Birokrasi*, Jurnal FISIP UMRAH Vol.2. No.2
- Sedarmayanti. 2009.*Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci No 30 Tahun 2010. *Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Camat*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci NO13 Tahun 2000. *Tentang pembentukan kecamatan pembantu sungai tutung resmi menjadi kecamatan air hangat timur*.