

Reformasi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

¹Risa Miliarh, ²Yulia Kusuma

¹Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia; risamiliarh@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Malang; yuliakusumaminho@gmail.com

Abstract

Bureaucratic reform is a renewal process by using the transformation of the system or bureaucratic order in a better direction. The practice of implementing public services must build public trust for public services carried out by public service providers, and public services are also activities that must be carried out in accordance with the expectations and demands of all citizens and residents of Indonesia, so that efforts to emphasize the rights and obligations of every citizen and population, and the realization of the responsibility of the state and companies in the implementation of public services is needed. The implementation of public services must prioritize norms in accordance with service standards. However, the facts show that the practice of public services in this country has not yet referred to the norms in accordance with service standards, so it is not surprising that in practice it tends to be unfair and corrupt. This is confirmed by data on public complaints regarding public services submitted to the Ombudsman of the Republic of Indonesia, that the problem of poor service is largely due to the unclear service standards that are the reference in the delivery of public services, such as: unclear requirements, service completion period, procedures and service charge. In this study using secondary data collection method where this method collects data by examining books, scientific papers and documents which are certainly related to the problem of the researcher. The results of research on the impact of declining performance on government organizations show that in 2010-2014 it has the same level every year, while for 2015-2019 it has increased in 2016.

Keywords: Public Service, Bureaucratic reform, Good governance

Pendahuluan

Indonesia sebagai sebuah negara merdeka dan berdaulat mempunyai peranan yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan negara ditentukan lewat membangun kemampuan atau kompetensi sumber manusia daya (SDM) serta mengembangkan aparatur sipil negara. Aparatur negara dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya lewat terus menjaga kinerjanya sebagai pengabdian untuk masyarakat serta budaya organisasi yang selalu berpatokan kepada layanan yang berkualitas kinerja termasuk menurut pelayanan publik yang dapat dikur lewat sikap, prilaku, moral, netral dan bertanggungjawab atas kinerja pelayanan untuk masyarakat. Selain itu kemajuan teknologi yang sangat pesat menuntut agar rezim pemerintah perlu melaksanakan agenda reformasi sesuai dengan perkembangan globalisasi.

Birokrasi, bisnis dan masyarakat merupakan tiga pilar utama dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik, yang dikenal dengan konsep “good governance”. Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat oleh peraturan perundang-undangan, memiliki kompetensi sesuai dengan jabatan atau kewenangannya, semangat pelayanan publik, pemisahan yang jelas antara milik organisasi dan individu serta sumber daya organisasi yang tidak lepas dari pengawasan eksternal. Jika kondisi ini dapat terpenuhi, harapan terwujudnya cita-cita dan tujuan negara demokrasi akan membawa kebaikan bagi negara dan bangsa. Oleh karena itu, birokrasi harus dapat diakses, melalui peran dan kemampuannya, untuk mendukung terselenggaranya sistem pemerintahan, baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hakikat salah satu syarat pekerja profesional adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik), sehingga cita-cita, prakarsa, dan upaya perlu diarahkan agar memiliki harapan pelayanan publik. Birokrasi hadir sebagai ciptaan penguasa untuk memberikan pelayanan kepada penguasa, dengan tujuan memperluas dan memperluas serta mempertahankan kekuasaan. Dengan reformasi yang dilakukan, konsep pelayanan pun berubah, dari orientasi pelayanan menjadi sesuai dengan orientasi pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu sorotan yang diarahkan kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun tidak mengalami perubahan yang berarti. Respon masyarakat cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami penurunan, yang antara lain ditandai dengan adanya penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut. Sistem dan prosedur yang berbelit-belit serta sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan juga menjadi aspek pelayanan publik yang menjadi sorotan.

Di bidang pelayanan publik telah dilakukan upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, murah dan transparan. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati oleh masyarakat. Hal ini terkait dengan penerapan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang, berbelit-belit, lambat, tidak efektif dalam merespon pelanggan, dan lain-lain merupakan rangkaian atribut negatif yang dikenakan pada birokrasi. Bahkan, untuk meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik, pemerintah telah membentuk pembentukan Komisi Pelayanan Publik (KPP) independen yang berada di tingkat pusat dan daerah. Namun nyatanya komisi ini tidak dimanfaatkan oleh masyarakat dan justru menimbulkan masalah tersendiri, terutama para komisioner yang sibuk mengurus gaji yang tidak kunjung turun.

Pelayanan publik sering kali menjadi ukuran yang paling mudah dicapai sejauh mana kinerja pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah selain pengaturan, perlindungan dan pemerataan. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari keinginan masyarakat terhadap pemerintah atau dengan kata lain keinginan untuk sedapat mungkin menghindari dan bersama pemerintah ketika menghadapi masalah.

Fenomena “biaya tinggi” ketika berhadapan dengan pemerintah merupakan keniscayaan yang harus diterima. Kondisi tersebut banyak dijumpai pada semua tingkatan organisasi publik yang memberikan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai masih jauh dari optimal. Pemahaman terhadap fakta kelemahan dilihat dari sejauh mana kemampuan mengaktualisasikan fungsi pemerintahan, yang meliputi sejauh mana pelayanan publik dapat dilaksanakan. Artinya, sejauh mana pemerintah mampu dan mampu berperilaku secara transparan, akuntabel, dan demokratis akan berdampak pada sejauh mana pelayanan publik akan dan telah dilaksanakan.

Area publik, meskipun telah mengalami beberapa transfigurasi lewat dibangunnya mall reparasi umum serta beragam upaya peningkatan nilai reparasi, tetap mengembangkan area transfigurasi yang mendukung. Gejala bakti kemasyarakatan, khususnya kepemerintahan kedaerahan Kabupaten/Kota sebagai ujung tombak reparasi umum, terhadap peraturan konstitusi di bidang publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masih kurang baik. juga penilaian Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) tahun 2018 serta 2019 masih sangat sedikit departemen dan negara daerah yang menerapkan sumber daya manusia (SDM) lewat baik. Reparasi umum terkait mentalitas aparatur sipil negara (ASN) bahkan belum konkret

dalam strategi dan gaungnya. Kemampuan dan kepaduan ASN belum dipertanyakan banyak mengambang. Menurut bidang perubahan terkait kelembagaan dan rezim (dalam hal ini *electronic government*) serta hasil evaluasi. Salah satu temuan evaluasi penerapan *e-government* di Indonesia adalah masih rendahnya tingkat keterhubungan antar sistem *e-government*, baik dalam satu kementerian, lembaga, daerah, apalagi antar kementerian, lembaga, dan daerah. Wilayah perubahan peraturan konstitusi dan pengawasan masih mengembangkan wilayah yang paling memprihatinkan.

Masalah lain di luar delapan bidang perubahan yang juga menjadi masalah besar di Indonesia adalah soal egoisme sektoral antar kementerian, lembaga, dan daerah. Bahkan, egoisme sektoral terjadi menurut satu kementerian, satu instansi negara, dan satu organisasi perangkat daerah tertentu. Masalah ini sering dikenal lewat mentalitas silo. Padahal, menurut data yang ada, masih ada lebih dari 100 daerah di Indonesia yang belum melaksanakan strategi Pembaruan sama sekali.

Dalam hal ini kita ketahui sendiri bahwa dalam agenda reformasi perlu adanya langkah perubahan yang sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat seperti: (1) merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, (2) sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas negara, (3) perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan (4) perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan public (Li, Dor, Deyo, & Hughes, 2017).

Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015; Kettl, 2015; Ostrom, 2015). Maka dalam hal ini, selama adanya birokrasi ini selalu diidentikan lewat kinerja yang rumit, struktur yang terlalu besar, adanya korupsi dan nepotisme, serta tidak adanya standar yang pasti. Jadi dari semua permasalahan birokrasi tersebut menjadi suatu hambatan yang sangat berpengaruh dalam rangka mewujudkan pembaruan. Atas dasar hal inilah yang menjadikan birokrasi yang ada di Indonesia belum bisa dikatakan *good governance*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis agenda reformasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur. Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti menggunakan data sekunder, yaitu dengan cara menelaah sejumlah buku, karya ilmiah dan dokumen/ arsip yang berhubungan lewat masalah yang diteliti. Data sekunder ini berupa buku-buku tentang teori perpustakaan, teori psikologi pendidikan, dan buku sejenis lainnya yang berkaitan dengan reformasi birokrasi. Hal ini dilakukan dengan mempelajari referensi buku, artikel, dan browsing internet, serta tinjauan literatur yang berkaitan dengan analisis sistem. Pengumpulan data dengan memanfaatkan kepustakaan ini adalah untuk lebih mendukung objek penelitian dengan cara membandingkan teori yang ada dengan praktik yang ada di lokasi sumber data.

Hasil dan Pembahasan

Strategi Pembaruan yang telah dilaksanakan pada tahun 2010 lewat terbitnya Penetapan Kepala Negara Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi (GDRB) Tahun 2010-2025. Grand Design Pembaruan 2010-2025 kemudian dibuat *Road Map*

Pembaruan 2010-2014 fase 1 dan *Road Map* Pembaruan 2015-2019 fase 2 dibuat. Menurut tahun 2020, Pembaruan akan memasuki fase ke-3, yakni menurut tahun 2020-2024. Tahap 1 di bawah supremasi Presiden SBY dan tahap 2 dan 3 di bawah supremasi Presiden Joko Widodo. Misi pembaruan sesuai lewat GDRB 2010-2025, yaitu mewujudkan good governance lewat birokrasi rezim yang profesional, berintegritas tinggi, menjadi abdi kemasyarakatan, dan abdi negara. Birokrasi seperti ini diharapkan dapat menghasilkan fitrah nyata bagi pencapaian kinerja rezim dan pembaharuan, serta daerah. Pembaruan di atas bertujuan untuk mewujudkan visi Pembaruan 'tercapainya rezim kelas global'.

Dalam rangka melaksanakan strategi Pembaruan dalam dua fase yang sedang berlangsung, ditetapkan delapan bidang transformasi, yakni karakter Aparatur Sipil Negara, pengamatan, responsibilitas, aturan, manajemen, penetapan perundang-undangan, serta reparasi umum. Penilaian keberhasilan Pembaruan tahap utama serta tahap berikutnya menurut delapan bidang transformasi membuktikan pandangan dengan berbeda-beda. Melainkan, masih membuktikan perubahan yang rusak signifikan yang ada. Pembaruan menurut responsibilitas negara melalui sistem responsibilitas kinerja instansi negara adalah mengembangkan perubahan yang substansial di lapangan. Lingkungan umum, meskipun telah mengalami beberapa transformasi lewat pembangunannya mall reparasi umum serta beraneka upaya peningkatan keutamaan reparasi, masih mengembangkan area perubahan yang mendukung.

Hal yang membuat kinerja birokrasi menjadi lemah adalah mekanismenya yang sangat hierarkis. Hal ini terlihat dari budaya kerja bahwa setiap pekerjaan/usaha harus menunggu instruksi, perintah, dan persetujuan dari atasan. Akibatnya kreativitas, inisiatif dan kemandirian para birokrat kurang berkembang. Perubahan struktur politik di era reformasi dan lemahnya dukungan politik bagi birokrasi. Perubahan struktur kepemimpinan tidak serta merta membuat kinerja birokrasi menjadi lebih baik bahkan cenderung sebaliknya. Sebagai contoh, aparat birokrasi yang sejak awal tidak memiliki netralitas politik kemudian menjadi semacam penghambat dari dalam terhadap kinerja birokrasi di bawah kepemimpinan baru.

Peran dominan dan monopolistik pemerintah dalam bidang pelayanan publik tidak banyak berubah dalam meningkatkan kapasitas optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan ketidakfleksibelan dan ketanggapan organisasi pemerintah dalam menawarkan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini terkait dengan minimnya institusi pemerintah yang didesain sedemikian rupa sehingga mampu merespon dinamika masyarakat informasi yang terus berkembang. Artinya, perspektif regulasi pemerintah yang kaku harus mulai diperhatikan dan mempertimbangkan perubahan menuju organisasi yang tidak terkotak-kotak.

Peran memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Namun, menguatnya iklim demokratisasi di Indonesia saat ini berimplikasi pada menguatnya kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih baik dari pegawai. Keadaan ini sebagian besar dilatarbelakangi oleh kesadaran akan hak sebagai konsumen yang telah melaksanakan kewajibannya dalam hal ini membayar pajak. Kesadaran akan hak tersebut diwujudkan dalam bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, diharapkan pelayanan publik semakin cepat, murah dan cepat, semakin murah dan semakin baik.

Oleh karena itu, orientasi pelayanan pegawai harus diubah. Dari orientasi pelayanan kepada penguasa, ke orientasi pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan pada pelanggan, yang sebenarnya pelanggan dalam hal ini masyarakat luas. Kemampuan memberikan pelayanan yang lebih baik dapat dilakukan jika pemerintah mampu menilai secara cermat apa sebenarnya kebutuhan pelanggannya. Dengan demikian, pegawai Indonesia saat ini harus dirumuskan kembali, yaitu kembali ke paradigma mengelola pelayanan kepada publik.

Reorientasi kepada daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik tetapi untuk menangani permasalahan pelayanan secara keseluruhan tidak dapat dilakukan oleh pemerintah daerah.

Selain itu, kecepatan teknologi telah membawa perubahan yang sangat cepat. Teknologi informasi juga telah mengubah perkembangan global yang jauh berbeda sebelum era teknologi informasi lahir. Setiap peristiwa di belahan bumi mana pun di belahan bumi mana pun dapat disaksikan pada saat yang sama di belahan bumi lainnya. Era teknologi informasi yang begitu cepat menunjukkan bahwa informasi menjadi sesuatu yang sangat penting. Kondisi penguatan teknologi informasi telah memberikan ruang hidup tersendiri bagi karyawan yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya. Teknologi informasi telah membawa kehidupan dunia yang semakin tak terbatas.

Informasi yang cepat diterima akan memberikan makna pada informasi tersebut. Informasi tentang pemerintahan dan pemerintahan di suatu negara, maka akan memunculkan gambaran yang baik tentang pemerintahan tersebut. Kondisi ini terkait secara lebih luas dengan persepsi bangsa, kualitas, politik, dan lain-lain. Padahal, informasi yang diterima oleh warga dunia akan berimplikasi pada sejauh mana warga dunia merespon investasi, sejauh mana keamanan dapat tumbuh dan sejauh mana suatu pemerintahan dipercaya oleh warga negara. dunia. Dalam perkembangan selanjutnya, kinerja diukur dengan indikator yang sama dengan karyawan di tempat lain.

Ketersediaan TI untuk mendukung metode dan mekanisme kerja seperti: e-government, e-procurement, e-business, e-audit, atau ketersediaan TI untuk mendukung kerangka hukum dan kebijakan cyberlaw, telecoirt, dan sebagainya. bentuk upaya menuju sistem pelayanan publik yang lebih komprehensif. akuntabel dan transparan.

Terkait kondisi seperti ini, Indonesia berpeluang untuk dapat mendongkrak kinerja pemerintah dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk semaksimal mungkin menyerap informasi dari pelanggan (masyarakat) secara cepat dan murah. Pengetahuan yang tepat dan kebutuhan pelanggan pada dasarnya diharapkan dapat meningkatkan kemauan, kemampuan untuk menggali potensi baru dan cara-cara untuk meningkatkan daya saing, atau melakukan aliansi strategis sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Dalam penataan dan penguatan organisasi lewat menggunakan analisa beban kerja, berdasarkan hasil dari rekapitulasi analisis beban kerjamenurut tahun anggaran 2014 di 10 unit kerja eselon 1 (pusat dan UPT) dan sekertariat dewan kelautan indonesia di lingkungan kementerian kelautan dan perikanan:

1. Jumlah beban kerja sebesar 16.984.888,81 jam.
2. Jumlah kebutuhan pejabat/pegawai sebanyak 13.065 orang.
3. Jumlah pejabat/pegawai yang ada sebanyak 11.709 orang.
4. Jumlah kekurangan pejabat/pegawai sebanyak 1.356 orang.
5. Tingkat efektivitas unit sebesar 1,12 lewat prestasi unit A (sangat baik).

Menurut data adanya dampak dari berkurangnya kinerja menurut organisasi rezim sebesar 0.366 karena perubahan sebuah manajemen SDM hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik yang mengalami kenaikan dan penurunan. Adapun SDM sebanyak 11 orang yang memiliki tingkat kemampuan kinerja sebesar 57.89%. Sedangkan 15,79% mengembangkan tingkat SDM yang tinggi yang mempunyai kinerja yang bagus. Maka lewat adanya hal tersebut tingkat kinerja masih rendah.

Maka lewat adanya pembaruan dari tahun 2010-2020. menurut tahun 2010-2014 memiliki tingkatan yang sama di setiap tahunnya. Sedangkan untuk tahun 2015-2019 mengalami peningkatan menurut tahun 2016. menurut tahun 2018 mengalami penurunan. Sedangkan menurut tahun 2019 sedikit mengalami peningkatan. Karena sering mengalami penurunan maka hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat pembaruan.

Indonesia menghadapi populasi global yang mobilitasnya meningkat pesat, serta pertumbuhan penduduk yang signifikan. Indonesia tertinggal dalam hal kesejahteraan rakyatnya, terutama di bidang pendidikan dan kesehatan. Hingga saat ini, negara belum bisa membuat regulasi terkait penyelesaian masalah taksi. Untuk itu, kami membutuhkan karyawan yang berkualitas, didukung oleh profesionalisme, ketangguhan, produktivitas, dan integritas yang prima.

Lalu, apa strategi Update yang harus dibangun untuk Update tahap ke-3? Pertama, sesuai dengan tujuan Reformasi yang tertuang dalam Grand Plan Reformasi 2010-2015, yaitu mewujudkan good governance. Oleh karena itu, negara harus melakukan berbagai hal untuk mengubah pola pikir melalui manajemen perubahan. Birokrasi Indonesia telah bergerak melalui paradigma lama yang sering disebut dengan paradigma lama administrasi publik. Meskipun telah terjadi perubahan-perubahan dalam administrasi publik Indonesia, namun terjadi tanpa kesadaran akan perlunya perubahan cara berpikir (paradigma) dalam mengelola negara dan rezim.

Melalui kegiatan manajemen perubahan yang signifikan, orientasi birokrasi dapat diaktifkan. Dari orientasi kekuasaan ke arah memberikan pelayanan publik yang prima. Dari orientasi bekerja sendiri (melalui anggapan bahwa negara mengetahui segalanya) hingga orientasi bekerja melalui berbagai komponen masyarakat (stakeholder). Paradigma baru ini mengubah cara kita bekerja melalui apa yang dikenal sebagai rezim jaringan, tata kelola kolaboratif. Negara tidak lagi mampu bekerja dan menyelesaikan masalah publik sendiri.

Kedua, ruang lingkup Update. Delapan bidang perubahan dalam reformasi Indonesia saat ini terlalu luas atau terlalu fokus. Ini adalah kementerian/lembaga, terutama daerah. Negara-negara dapat mengurangi delapan bidang perubahan yang ada untuk menjadikan Reformasi lebih fokus dan diprioritaskan. Karena target negara menurut 2019 (reformasi tahap kedua) adalah birokrasi yang berorientasi kinerja, pekerjaan rumah utama yang harus diselesaikan adalah area perubahan yang akan mendorong terwujudnya target pegawai yang berorientasi kinerja. Untuk itu, pembenahan terkait sistem pertanggungjawaban kinerja lembaga negara (SAKIP), penganggaran berbasis kinerja, organisasi berbasis kinerja, dan sistem sumber daya aparatur yang berorientasi kinerja harus menjadi prioritas utama.

Jika hal ini dilakukan dengan baik dan benar, akan lebih mudah untuk mereformasi pelayanan publik yang baik. Area Update selanjutnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan integritas dan pengawasan. Dengan cara ini, delapan bidang perubahan dikelompokkan kembali menjadi 3 kelompok. Aspek penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam strategi Pembaruan di Indonesia adalah rasa memiliki seluruh kementerian/lembaga dan daerah terhadap strategi Pembaruan. Banyak organisasi negara yang melihat dan merasakan bahwa Pembaruan adalah strategi Kementerian PAN dan RB (Kemenpan-RB) yang dipercayakan kepada mereka. Rendahnya rasa memiliki terhadap strategi Pembaruan dari berbagai pihak menjadikan pelaksanaan Pembaruan menjadi beban, bukan keharusan. Juga, dilaksanakan 'setengah hati'. Inilah salah satu hal penting yang harus dimasukkan dalam manajemen perubahan Pembaruan.

Aspek terakhir yang penting untuk diperhatikan dalam strategi Renewal adalah sistem penanganan strategi ini. Selama ini tanggung jawab dan beban pelaksanaan Reformasi hanya

ada pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Negara harus merancang tanggung jawab atas masalah dan tanggung jawab atas pelaksanaan berbagai kementerian dan lembaga terkait dan menjadi kunci keberhasilan strategi Reformasi. Misalnya, semua perubahan di bidang yang terkait dengan daerah harus melibatkan Kementerian Dalam Negeri. Untuk bidang-bidang yang berkaitan dengan sumber daya manusia, misalnya Tata Usaha Negara dan BKN harus dilibatkan. Untuk SAKIP dan penganggaran berbasis kinerja, Kementerian Keuangan dan Bappenas harus dilibatkan.

Untuk perubahan wilayah integritas dan pengawasan mengikutsertakan BPKP dan KPK. Partisipasi berbagai lembaga tersebut tidak bertanggung jawab untuk mengatur, tetapi juga bertanggung jawab atas hal-hal yang relevan melalui tugas dan fungsinya. Melalui paradigma ruang lingkup dan sasaran yang wajar serta manajemen reformasi yang baik, strategi reformasi dapat berjalan dengan baik.

Simpulan

Melihat kondisi birokrasi di Indonesia sejak beberapa tahun terakhir, siapapun akan memiliki pandangan pesimis bahkan sinis terhadap birokrasi. Hal ini terjadi mengingat kompleksnya permasalahan yang ada dalam birokrasi di Indonesia. Struktur organisasi yang terlalu gemuk dan tidak sesuai fungsinya, payung hukum yang kontradiktif dan ambigu, rekrutmen yang tidak objektif, maraknya korupsi, korupsi, integritas aparatur yang masih bermasalah, pelayanan publik yang tidak berkualitas dan transparan, kurang inovatif dan bekerja sistem dan budaya yang belum berkembang. Sebagai landasan dalam sistem pemerintahan, di dalam birokrasi terdapat aparatur yang menjalankan roda pemerintahan. Akan tetapi, birokrasi tidak bisa hanya dilihat dari segi aparturnya yang menjadi abdi negara, tetapi harus dilihat secara keseluruhan sebagai suatu sistem yang sangat kompleks sebagai motor penggerak roda pemerintahan. Pembaruan negara haruslah bercirikan good governance. Membangun birokrasi negara dalam perspektif ini setidaknya memerlukan penguatan partisipasi publik, supremasi hukum, transparansi dan responsibilitas publik. Yang mana strategi pemerintahan lewat pendekatan pembaruan di arahkan menurut dimensi sistem, sumber daya manusia, struktur, dan kultur, Lewat menerapkan prinsip utama good governance.

Referensi

- Anwas, O.M. (2015). *Pemberdayaan Masyarakat Di Era Global*, Bandung: Alfabeta.
- Dahlan., Hasim, D., Hamdan. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan menurut Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 4(2).
- Habib, F. (2020). Pemetaan Riset Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administratif*, 16(2).
- Hamirul. (2017). Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat Yang Bersifat Difungsional. *Jurnal Ilmu Rezim*, 7(1), April 2017
- Indrajit, W., Soiman. (2014). *Pemberdayaan Masyarakat & Pembangunan*. Malang: Intrans Publishing.
- Putra, S.A. (2015). Pembaruan Bidang Organisasi Dan Tata Laksana Di Kementrian Kelautan Dan Perikanan Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 4(1).

- Rakhmat. (2013). Pembaruan Publik Daam Perspektif Good Governance. *Jurnal Paradigma*, 2(1).
- Saiman. (2017). *Politik Perbatasan Hubungan Pusat dan Daerah dalam Pembangunan Infrastruktur Perbatasan Indonesia-Malaysia Pasca Reformasi*. Malang: Inteligencia Media.
- Putra, S.A. (2015). Pembaruan Bidang Organisasi Dan Tata Laksana Di Kementrian Kelautan Dan Perikanan Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1).
- Suharti, H., Insani, M.A. (2016). Manajemen Rezim Dalam Strategi Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Di Kota Bandung Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Rezim*, 2(2).
- Sartika, D., Kusumaningrum, M. (2017). Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Negara Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Borneo Administrasi*, 13(2).
- Suharti, H., Insani, M.A. (2016). Manajemen Rezim Dalam Strategi Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Di Kota Bandung Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Rezim*, 2(2).