

REFORMASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

**Alexander H Badjuka¹, Alfiyya Vansolang², Jihan Aprilia Dai³, Delvina Oktafiani
Kasim⁴, Fikram Madinah⁵**

abadjuka@ung.ac.id¹, ayavansolang@gmail.com², jihandai27@gmail.com³,
delaksm111@gmail.com⁴, fikrammadina10@gmail.com⁵

Universitas Negeri Gorontalo

ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan upaya strategis pemerintah untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Artikel ini bertujuan menganalisis konsep reformasi birokrasi, pelayanan publik, serta dampaknya terhadap kualitas layanan di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelaah berbagai literatur, buku, dan penelitian terdahulu. Hasil kajian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang didasarkan pada prinsip-prinsip Weberian—seperti struktur organisasi yang jelas, sistem merit, aturan formal, dan profesionalitas aparatur—berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai perbaikan seperti penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan, dan peningkatan kapasitas aparatur telah membuat pelayanan lebih cepat, transparan, dan responsif. Namun demikian, implementasi reformasi birokrasi masih menghadapi tantangan seperti resistensi internal, keterbatasan sumber daya, serta maraknya praktik korupsi dan kolusi yang menghambat keberhasilan reformasi. Secara keseluruhan, reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Public, Tata Kelola Pemerintahan, Prinsip Weberian.

ABSTRACT

Bureaucratic reform is a strategic government initiative aimed at improving governance in order to realize effective, efficient, and accountable public services. This article analyzes the concept of bureaucratic reform, public service, and its impact on service quality in Indonesia. The study employs a qualitative approach through library research by reviewing relevant literature, books, and previous studies. The findings indicate that bureaucratic reform grounded in Weberian principles—such as clear organizational structure, merit-based recruitment, formal rules, and professional staff—significantly contributes to enhancing public service quality. Improvements such as simplified procedures, service digitalization, and increased bureaucratic capacity have resulted in faster, more transparent, and more responsive public services. However, several challenges persist, including bureaucratic resistance, limited resources, and widespread corruption and collusion, all of which hinder the success of reform efforts. Overall, bureaucratic reform plays a crucial role in establishing high-quality, integrity-based public services that effectively meet the needs of society.

Keywords: *Bureaucratic Reform, Public Services, Governance, Weberian Principles.*

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi menjadi agenda strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik. Secara teoretis, konsep birokrasi rasional Max Weber menekankan pentingnya struktur organisasi yang jelas, aturan yang tertulis, profesionalitas aparatur, serta netralitas dalam pelaksanaan tugas. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar bagi proses reformasi birokrasi di Indonesia, terutama melalui penataan struktur kelembagaan, penyusunan SOP, dan penerapan sistem merit. Upaya tersebut dilakukan untuk memastikan setiap proses layanan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, dan etis, sehingga birokrasi dapat berfungsi secara rasional, teratur, dan profesional.

Namun dalam praktiknya, birokrasi di Indonesia selama ini masih menghadapi berbagai permasalahan seperti prosedur yang panjang, kinerja aparatur yang kurang responsif, serta stigma negatif seperti pelayanan yang lambat dan tidak profesional. Dari sisi masyarakat, birokrasi sering dianggap berbelit-belit dan menyulitkan. Sementara dari sisi pemerintah, terdapat dorongan kuat untuk memperbaiki citra aparatur sipil negara yang selama ini diidentikkan dengan sikap sewenang-wenang, kurang disiplin, bahkan koruptif. Oleh karena itu, reformasi birokrasi dirancang sebagai kebijakan untuk mengubah kultur, pola pikir, serta proses administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai produk utama birokrasi sangat bergantung pada keberhasilan implementasi reformasi tersebut. Berbagai studi dan temuan menunjukkan bahwa reformasi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan melalui penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan, serta peningkatan kompetensi aparatur. Masyarakat kini menuntut pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, birokrasi dituntut tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi menciptakan nilai layanan yang responsif sesuai kebutuhan warga sebagaimana ditegaskan oleh Dwiyanto, Sinambela, dan Moenir.

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur (Kemempn RB, 2009). Namun demikian, dalam implementasinya reformasi birokrasi seringkali membawa konsekuensi yang tidak diinginkan. Reformasi baru yang diilhami oleh Manajemen Publik, dengan maksud untuk melemahkan birokrasi elit yang kuat, dapat secara ironis justru menghasilkan augmentasi birokrasi. Alasan utama untuk ini adalah karena biasanya birokrat sendirilah yang merancang dan mengelola proses reformasi administrasi. Birokrat elitlah yang mendefinisikan, mengoperasionalkan, dan mengimplementasikan langkah-langkah reformasi khusus (Akbar & Rulandari, 2021).

Reformasi birokrasi dilaksanakan berdasarkan beberapa kebijakan, yakni : Undang-undang no 17 Tahun 2007 tentang RPJM 2005-2025, Perpres No. 5 Tahun 2010 tentang RPJMN 2010-2014,, Perpres no. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Peraturan Menteri PAN RB no. 20 tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014, dan beberapa peraturan menteri PAN RB tentang Pedoman Pelaksanaan RB seperti peraturan menteri PAN RB No. 7 – No. 15 tahun 2010; peraturan menteri PAN RB no. 1 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; Peraturan Menteri PAN RB no. 30 tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah; dan Peraturan Menteri PAN RB no. 31 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi secara Online (Wibowo & Kertati, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penyusunan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan studi kepustakaan (library research). Untuk memperoleh data, peneliti mengumpulkan, menganalisis, mengorganisasi, sumber dari artikel, buku, penelitian terdahulu tentang kajian Pustaka (Surahman, 2020: 49-58). Kemudian peneliti menyimpulkan dan menyajikan hal-hal yang berkaitan dengan kajian pustaka secara sederhana (Artikel, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Reformasi Birokrasi

Sebagaimana telah dijelaskan, konsep birokrasi rasional Max Weber menekankan pentingnya struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang formal, rekrutmen berbasis kompetensi, aturan kerja yang tertulis, serta netralitas pegawai. Dalam implementasinya, reformasi birokrasi berupaya menyesuaikan praktik penyelenggaraan pemerintahan dengan prinsip-prinsip Weberian tersebut. Misalnya, melalui penyusunan SOP yang lebih terstandarisasi, penataan struktur kelembagaan, serta peningkatan profesionalitas aparatur melalui pelatihan dan sistem merit. Penataan ini bukan hanya memperbaiki kualitas kinerja pegawai, tetapi juga memastikan setiap proses layanan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan hukum. Dengan demikian, reformasi birokrasi menjadi sarana untuk menata kembali birokrasi agar lebih rasional, teratur, dan mampu bekerja sesuai prinsip profesionalitas sebagaimana landasan teori Weber.

Reformasi birokrasi merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas. Birokrasi terjadi manakala kondisi ril yang ada mengharuskan diadakan perubahan-perubahan tanpa merusak sistem yang ada. Reformasi birokrasi berdasarkan teori Max Weber adalah “ upaya-upaya strategis dalam menata kembali birokrasi yang sedang berjalan sesuai prinsip-prinsip span of control, division of labor, line and staff, rule and regulation, and professional staff yaitu prinsip-prinsip rentang kendali, pembagian kerja, lini dan staf, aturan dan regulasi, dan staf profesional(Sholihah et al., 2023)

Saat ini birokrasi sangat di perlukan dalam rangka perbaikan kualitas aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sudut pandang masyarakat, birokrasi selama ini di anggap sebagai sesuatu yang menyulitkan, berbelit-belit, dan tidak profesional. Dari sudut pandang pemerintah sendiri mulai merasa tidak nyaman dengan kualitas aparatur sipil negara yang mempunyai predikat sewenang-wenang, koruptif, dan tidak melayani. Pemerintah menghendaki adanya peningkatan pencitraan birokrasi di mata masyarakat.(hertati, 2024)

Reformasi birokrasi merupakan sebuah kebijakan yang dibuat untuk mengubah atau membuat suatu perbaikan dalam birokrasi pemerintahan di indonesia saat ini. Perubahan atau perbaikan yang ingin dilakukan dalam reformasi birokrasi mencakup struktur dan proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta pada mindset dan culture pegawai. Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk memperbaiki proses administrasi di birokrasi pemerintah.

Pelayanan publik

Pelayanan publik telah didefinisikan oleh berbagai ahli. Dwiyanto(2006:136) mendefinisikannya sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga. (Moenir, 2008)menekankan aspek pemberian bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Sinambela (2008) lebih lanjut mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai aturan dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Maksud pengguna adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, IMB, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan sebagainya (Abbas & Sadat, 2020). Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Menurut (Abbas & Sadat, 2020), saat ini kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan oleh birokrasi pemerintah adalah melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “yang dilayani” pada posisi yang sesungguhnya. (Wibowo & Kertati, 2022)

Dampak Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan publik

Pelayanan publik sebagai produk utama birokrasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana reformasi dilaksanakan secara konsisten. Temuan dalam studi kepustakaan menunjukkan bahwa implementasi reformasi birokrasi memberikan dampak signifikan pada peningkatan kualitas layanan. Penyederhanaan prosedur melalui SOP baru, digitalisasi layanan, serta peningkatan kapasitas aparatur telah membuat pelayanan lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Hal ini konsisten dengan pendapat Dwiyanto, Sinambela, dan Moenir yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang hanya dapat berjalan efektif ketika birokrasi mampu mengelola sumber daya secara efisien dan responsif. Dengan adanya reformasi, birokrasi tidak lagi sekadar menjalankan prosedur, tetapi diharapkan mampu menciptakan nilai pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Di Indonesia, reformasi birokrasi adalah rencana untuk memperbaiki pelayanan publik dan mengatasi berbagai masalah yang telah lama ada dalam sistem pemerintahan. Reformasi birokrasi bertujuan untuk membangun birokrasi yang responsif, akuntabel, dan profesional dalam memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Proses administrasi yang lebih cepat dan efisien berkat digitalisasi layanan publik akan mengurangi beban masyarakat (BKD Cilacap, 2024). Birokrasi yang kaku dan kurang inovatif tidak hanya menghambat kinerja organisasi, tetapi juga dapat memicu inefisiensi, penurunan produktivitas, dan bahkan korupsi. Reformasi birokrasi menjadi solusi strategis untuk mengatasi masalah ini. Dengan menyederhanakan prosedur, meningkatkan akuntabilitas, dan memberdayakan pegawai, reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, pelaksanaan reformasi birokrasi menghadapi tantangan yang kompleks, seperti resistensi dari birokrasi, kurangnya dukungan politik, dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, diperlukan kepemimpinan yang kuat, partisipasi aktif seluruh stakeholder, dan upaya berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan reformasi birokrasi. Upaya reformasi birokrasi dilakukan untuk mencapai perubahan mendasar dalam cara kerja pemerintah, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Reformasi birokrasi di Indonesia, meski telah menunjukkan kemajuan, masih menghadapi tantangan kompleks, salah satunya adalah maraknya korupsi dan kolusi. Praktik-praktik ini tidak hanya merugikan keuangan negara, tetapi juga mengikis kepercayaan publik dan menghambat pembangunan, terutama dalam proses pengadaan barang dan jasa yang minim transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, pemberantasan korupsi menjadi prioritas utama dalam upaya reformasi birokrasi.

KESIMPULAN

Reformasi birokrasi merupakan langkah strategis pemerintah untuk menata kembali sistem penyelenggaraan pemerintahan agar lebih rasional, profesional, dan akuntabel. Melalui prinsip-prinsip Weberian seperti pembagian kerja yang jelas, aturan formal, sistem merit, serta peningkatan kapasitas aparatur, reformasi birokrasi diarahkan untuk memperbaiki kualitas tata kelola dan mendorong terciptanya birokrasi yang efektif dan

berintegritas.

Perbaikan pelayanan publik menjadi tujuan utama reformasi birokrasi karena pelayanan merupakan produk langsung dari kinerja aparatur. Penerapan SOP yang lebih sederhana, digitalisasi layanan, serta penataan kelembagaan terbukti memberikan dampak positif berupa layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Temuan literatur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya dapat tercapai ketika birokrasi mampu mengelola sumber daya secara efisien dan responsif.

Meskipun demikian, reformasi birokrasi tidak terlepas dari berbagai hambatan, seperti resistensi perubahan dari internal birokrasi, kurangnya dukungan politik, serta keterbatasan sumber daya manusia. Tantangan terbesar adalah masih maraknya praktik korupsi, kolusi, dan penyalahgunaan kewenangan yang menghambat terwujudnya pelayanan publik yang bersih serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dengan demikian, keberhasilan reformasi birokrasi sangat bergantung pada komitmen pemerintah, integritas aparatur, serta kolaborasi seluruh pemangku kepentingan. Reformasi yang konsisten, berkelanjutan, dan berorientasi pada transparansi dan akuntabilitas diharapkan mampu mewujudkan birokrasi yang lebih profesional, pelayanan publik yang berkualitas, serta pemerintahan yang semakin dipercaya oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, G. G., & Rulandari, N. (2021). Reformasi Birokrasi Di Indonesia , Sebuah Tinjauan Literatur. 4(2), 187–199.
- Artikel, I. (2021). Literature Review is A Part of Research.
- hertati, diana. (2024). Reformasi Birokrasi Tataran Pemerintahan.
- Sholihah, L., Pemerintahan, I., & Negeri, D. (2023). (Reposisi dan Penerapan E-Government) Administrative Reforms: Country Profiles of Fve Asian Countries . United Nations Sementara Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Wibowo, A., & Kertati, I. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. 03(01), 1–12.