



Road map reformasi birokrasi pada pemerintah daerah dan korelasinya dengan dokumen RPJMD

OCKY MULYA SOMANTRI^{1*}

¹ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, Jawa Timur, 60118, Indonesia

* Korespondensi: Ockymulyas@yahoo.com

Diterima:

Disetujui: 20 Desember 2023

ABSTRAK

Latar Belakang: Penulisan ini dilatarbelakangi oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 96 Tahun 2013 tentang Penetapan Daerah Proyek Percontohan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 37 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan Roadmap Reformasi birokrasi pemerintah daerah serta kaitannya dengan rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD). Dalam peraturan menteri tersebut ditunjuk beberapa daerah sebagai *pilot project* reformasi birokrasi dan daerah yang ditunjuk tersebut harus membuat *road map* reformasi birokrasi untuk jangka waktu beberapa tahun ke depan. **Metode:** Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. **Temuan:** Dokumen RPJMD dengan *road map* reformasi birokrasi di daerah menyebabkan seperti berjalan sendiri-sendiri. **Kesimpulan:** Setelah menulis tentang kurangnya sosialisasi baik secara internal maupun universal, maka disusunlah reformasi birokrasi.

KATA KUNCI: birokrasi, pemerintah daerah, reformasi, *road map*, RPJMD.

ABSTRACT

Background: This writing is prompted by the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation Number 96 of 2013 concerning the Designation of Areas for Bureaucratic Reform Pilot Projects in Regional Governments, supported by Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation No. 37 of 2013 concerning Guidelines for the Preparation of the Roadmap for Bureaucratic Reform in Regional Governments and its relation to the regional medium-term development plan (RPJMD). In this ministerial regulation, several regions are appointed as pilot projects for bureaucratic reform, and these designated regions must create a roadmap for bureaucratic reform for the next few years. **Methods:** The basic method used in this research is a descriptive-analytical method with a qualitative approach. **Finding:** RPJMD documents with bureaucratic reform roadmaps in regions tend to progress independently. **Conclusion:** After writing about the lack of internal and universal socialization, bureaucratic reform is then formulated.

KEYWORDS: bureaucracy, local government, reform, roadmap, RPJMD.

1. Pendahuluan

Birokrasi pemerintah terutama dikembangkan untuk membantu pemerintah dalam penyediaan dan penyelesaian tugas untuk memenuhi persyaratan layanan sehingga aparat birokrasi memiliki tanggung jawab untuk menjadi pelayanan demi kepentingan

Cara Pengutipan:

Somantri, O. M. (2024). Road map reformasi birokrasi pada pemerintah daerah dan korelasinya dengan dokumen RPJMD. *CRSUSF: Critical Issue of Sustainable Future*, 1(1), 39-48. <https://doi.org/10.61511/crsusf.v1i1.722>.

Copyright: © 2024 dari Penulis. Dikirim untuk kemungkinan publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan dari the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



masyarakat. Pelayanan administrasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, seperti yang dinyatakan sebelumnya. Bahkan, pejabat pemerintah memiliki jabatan pegawai negeri dan para abdi negara memikul tanggung jawab yang sangat baik untuk memberikan layanan yang masuk akal bagi masyarakat. Faktanya adalah benar. Masyarakat harus bertoleransi, bukan menjadi hamba keinginan pejabat pemerintah.

Gerakan Reformasi 1998 harus menjadi landasan bagi reformasi birokrasi Indonesia di tingkat tertinggi. Hampir mustahil untuk disadari. Banyak keterbatasan dan kesulitan yang muncul. Reformasi birokrasi masih menjadi topik pembahasan, bahkan jika dilakukan dengan sangat baik. Sebagian, pada kenyataannya, birokrasi Indonesia masih berurusan dengan kompleksitas reformasi. Tidak ada tarikan kelembagaan atau politik. Institusi birokrasi tidak jarang berubah menjadi arena pertarungan kepentingan politik para Pihak. Selanjutnya, gerakan Reformasi birokrasi juga menghasilkan format kebijakan. Ada pluralisme birokrasi. Negara memiliki monopoli; salah satu tandanya adalah kemungkinan untuk memengaruhi kebijakan pemerintah dan tanggung jawab relatif meningkat, mulai dari masalah birokrasi hingga masalah sosial serta tekanan teman sebaya.

Reformasi birokrasi di Indonesia sangat penting karena birokrasi di tingkat pusat maupun daerah masih kerap kali tidak profesional dan kurang netral. Jika kondisi ini diabaikan, akan berdampak negatif pada masa depan Indonesia, mengingat birokrasi memiliki peran krusial sebagai pelaku dan pelaksana pembangunan. Ketidadaan profesionalisme dan netralitas dalam birokrasi menghambat kemajuan yang seharusnya dapat dicapai. Reformasi birokrasi bertujuan untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada dalam tubuh birokrasi.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025 menetapkan arah dan kebijakan reformasi birokrasi nasional dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Grand Desain ini menjadi panduan bagi berbagai instansi pemerintah dalam melaksanakan reformasi birokrasi selama periode 2010 hingga 2025. Sebagai langkah operasional, Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 menjabarkan langkah-langkah konkret yang perlu diambil dalam periode tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam Grand Desain. Implementasi oleh Kementerian dan Lembaga reformasi birokrasi pemerintahan daerah dimulai pada 2012.

Untuk menjamin terlaksananya reformasi birokrasi pada pemerintah daerah, perlu dibuatkan payung hukum, yaitu dibentuknya *pilot project* percontohan pada pemerintah daerah yang melaksanakan reformasi birokrasi di daerah. Bersamaan dengan itu pula, kepala daerah yang bukan merupakan *pilot project* tetap menjalankan reformasi birokrasi di daerahnya masing-masing. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 96 Tahun 2013 tentang Penetapan Pilot Project Reformasi Birokrasi pada Pemerintahan di Daerah merupakan landasan hukum penting bagi pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkat kabupaten dan kota. Peraturan ini memberikan dasar dan pijakan bagi pemerintah daerah untuk menerapkan program reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam peraturan ini, telah ditetapkan sebanyak 33 pemerintah kabupaten/kota sebagai *pilot project* reformasi birokrasi.

Sejalan dengan hal tersebut, sesuai dengan Rencana Strategis Daerah yang disebut juga dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), terlihat bahwa pembangunan daerah akan berlangsung selama lima tahun ke depan. RPJMD menguraikan cara untuk mencapainya dan strategi serta langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan ini selama periode lima tahun tersebut. RPJMD menekankan pentingnya menerjemahkan secara bijak visi, misi, dan agenda kepala daerah ke dalam sasaran, tujuan, strategi, dan kebijakan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) di tingkat kabupaten/kota biasanya menjadi tugas dan fungsi dari Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappeda). Bappeda membuat peraturan tentang rencana strategis yang akan dilakukan di daerah tersebut selama lima tahun ke depan. Aturan tersebut dibuat dengan berdasarkan landasan hukum yang lebih tinggi, salah satunya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Review atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

2. Metode

Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif analitis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan. Hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan untuk penentuan lokasi penelitian adalah dengan pemilihan tempat secara purposif atau sengaja. Pengambilan sampel dilakukan dengan sengaja karena terdapat suatu alasan tertentu dan sudah disesuaikan sehingga dapat sesuai dengan maksud dari penelitian. Pemilihan ini berdasarkan sebagai pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti menentukan lokasi atas dasar berbagai pertimbangan diantaranya adalah adanya *case* (kasus) di lokasi yang diteliti.

Metode pengambilan populasi dan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampling bertujuan, yaitu teknik pengambilan sampel di mana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus atau kriteria sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab persoalan penelitian. Metode ini memiliki kelebihan yaitu biasanya sampel yang diambil mudah ditemui atau didekati oleh peneliti.

Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan kunci. Data yang didapat dari informan kunci berupa hasil wawancara kepada kepala desa secara langsung. Sementara itu, data sekunder itu berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Data sekunder diartikan juga sebagai data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, misalnya, dalam bentuk tabel atau diagram. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah literatur yang dipilih baik dari internet, perpustakaan, dan Badan Pusat Statistik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Birokrasi dan pelayanan publik

Teori birokrasi Weber yang dikenal sebagai bentuk ideal birokrasi rasional telah banyak digunakan dalam pengelolaan administrasi publik di berbagai negara maju dan berkembang hingga saat ini. Model birokrasi ideal Weber mencakup beberapa ciri unsur pokok (Tjiptoheryanto & Manurung, 2010), khususnya, yaitu sebagai berikut.

Pertama, pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dan formal sehingga dapat ditetapkan batasan wewenang atau peran masing-masing unit organisasi. Kedua, ada hierarki tanggung jawab dan kontrol atas kelompok bawahan melalui otoritas oleh unit

atasan. Perintah dan kontrol formal, metodelis, jelas, dan ringkas. Ketiga, manajemen operasi dan pertukaran antar perusahaan pembentukan unit organisasi didasarkan pada dokumen resmi properti hubungan birokrasi formal dan impersonal. Keempat, pembagian tugas dan pengisian jabatan diformalkan atas dasar musyawarah dan kompetensi teknis agar terhindar pertimbangan kronisme atau paternalisme. Kelima, personel birokrasi dituntut bekerja penuh waktu dan secara umum jumlah waktu yang diperpanjang. Keenam, birokrat melakukan atau memainkan peran berdasarkan aturan tertentu. Ketujuh, birokrasi tidak memihak atau dipolitisasi tidak penting.

Birokrasi Weber memiliki beberapa aspek yang menguntungkan. Birokrasi Weber siap mendukung aktivitas kehidupan masyarakat modern dan demokratis yang bersifat metropolitan, inter-rasial, dan sarat muatan dengan berbagai peraturan formal dan struktur yang semakin kompleks. Jenis Birokrasi yang sempurna seperti itu seharusnya ada. Birokrat memiliki tingkat kemantapan yang tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor secara objektif dan di bawah perlindungan kekuasaan mereka (Tjiptoheryanto & Manurung, 2010). Namun, ada tiga elemen yang memengaruhi implementasi konsep birokrasi Weber di Indonesia menurut Dwiyanto (2011). Kinerja birokrasi terdiri dari tiga komponen: struktur birokrasi, lingkungan, serta budaya dan nilai.

Konsep birokrasi Weber tidak dapat dilaksanakan akibat pengaruh ketiga variabel tersebut. Kenaikan yang lebih tinggi diperkirakan terjadi di Indonesia. Secara khusus, patologi atau penyakit birokrasi adalah kelebihan keuangan, paternalisme, prosedur berlebihan, dan fragmentasi birokrasi. Kondisi ini berdampak signifikan terhadap kinerja birokrasi.

3.2 Pelayanan publik

Indonesia dikenal sebagai negara yang memiliki beragam layanan dan perusahaan yang membantu menyiapkan atau mengurus berbagai kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, layanan bisa diartikan sebagai sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, yang bisa diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan swasta. Oleh karena itu, layanan dalam bahasa Inggris memiliki konotasi yang lebih jelas daripada layanan dalam bahasa Indonesia. Layanan adalah aktivitas atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. Layanan ini dapat diberikan oleh pemerintah maupun bisnis swasta.

Istilah "publik" memang memiliki berbagai definisi, yang meliputi komunitas luas hingga negara. Dalam konteks layanan publik, istilah ini mengacu pada tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Ini bisa dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta. Sektor publik sering dilihat sebagai entitas yang bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat umum. Layanan publik ini mencakup berbagai bentuk inisiatif yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat, serta menjaga ketertiban demi tercapainya tujuan bersama.

Max Weber, seorang sosiolog Jerman, merumuskan konsep birokrasi yang ideal dengan tujuan menciptakan organisasi yang efisien, rasional, dan objektif. Menurut Weber, birokrasi harus diatur oleh aturan dan prosedur yang jelas, hirarki yang tegas, dan pembagian kerja yang spesifik untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan adil. Namun, seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011), model birokrasi Weber tidak luput dari kekuatan dan kelemahannya.

Pertama, formalitas aturan dan prosedur merupakan aspek krusial dalam administrasi publik dan pelayanan birokrasi. Dengan adanya aturan dan prosedur yang formal, pejabat birokrasi memiliki panduan yang jelas dalam pengambilan keputusan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, konsisten, dan adil. Namun, formalisasi norma dan prosedur ketika diterapkan secara ketat menciptakan hambatan untuk berubah. Kedua, hierarki yang panjang; hierarki organisasi sangat diperlukan bagi atasan birokratis untuk mengelola dan mengendalikan personel anggotanya. Hirarki juga membutuhkan otoritas. Birokrasi mengoordinasikan operasi agar bisa berjalan beriringan.

Prinsip hierarki dalam birokrasi seringkali menyebabkan ketergantungan yang besar dari pejabat bawahan terhadap atasan mereka. Dalam sistem hierarki ini, setiap pejabat hanya memiliki satu atasan yang bertanggung jawab atas evaluasi kinerja mereka. Akibatnya, bawahan cenderung sepenuhnya bergantung pada bos mereka untuk arahan, pengambilan keputusan, dan penilaian kerja. Akibatnya, seorang bawahan akan melakukan apa pun untuk menyenangkan atasannya agar rejeki dan kariernya meningkat. Hierarki organisasi memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan karena mengatur arus informasi dan penugasan wewenang secara vertikal. Dalam struktur hierarkis, keputusan cenderung mengalir dari tingkat atas ke bawah, yang berarti bahwa informasi dan instruksi diberikan oleh atasan dan dilaksanakan oleh bawahan.

Ketiga, Spesifikasi pekerjaan dan spesialisasi memang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi organisasi. Spesialisasi juga dimungkinkan. kompetensi birokrat sebagai dasar untuk meningkatkan profesionalitasnya. Namun, gagasan spesialisasi dapat menghasilkan entitas birokrasi yang banyak dan tersegregasi sehingga menghasilkan layanan administrasi dan publik yang beragam, panjang, dan berliku. Prosedur administratif dan layanan publik seperti ini menantang. Oleh karena itu, spesialisasi terkadang dapat berkontribusi pada mentalitas individualistis. Birokrasi hanya mementingkan tugas dan tanggung jawabnya sendiri. Tugas rekan kerja lainnya serta kepentingan dan misi perusahaan dapat diabaikan.

Keempat, kurangnya kepribadian personal impersonal dapat memotivasi aparatur birokrasi untuk beroperasi dengan baik dan benar. Dalam memberikan pelayanan publik, seseorang harus tidak memihak dan netral. Namun, penerapan prinsip-prinsip impersonal yang kaku menyebabkan aparatur birokrasi berubah menjadi robot yang tidak berakal. Birokrasi juga akan menderita. Selanjutnya, penerapan prinsip impersonal berpotensi menimbulkan kerugian nilai kemanusiaan yang sangat penting untuk mengelola proses birokrasi. Fakta itu tidak boleh diabaikan oleh birokrasi pemerintah.

Teori birokrasi Max Weber memang memiliki dampak yang signifikan dalam studi administrasi publik dan manajemen organisasi. Definisi Weber tentang birokrasi mengandung elemen positif dan negatif, yang mana telah diakui secara luas dalam literatur akademis dan praktik pemerintahan. Upaya reformasi birokrasi modern cenderung berfokus pada bagaimana mengatasi kekakuan dan inefisiensi yang diidentifikasi dalam model Weber, sambil mempertahankan elemen-elemen positif seperti rasionalitas, impersonalitas, dan struktur hierarkis yang jelas. Inovasi seperti manajemen kinerja, pelayanan publik yang responsif, dan penerapan teknologi informasi adalah beberapa cara untuk meningkatkan model birokrasi Weber agar lebih adaptif terhadap tantangan zaman. Setiap warga negara memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda tentang keberadaan birokrasi pelayanan publik. Siapa pun bisa masuk yang sederhana untuk birokrasi.

3.3 Reformasi birokrasi pemerintah daerah

Perubahan birokrasi pemerintahan daerah tidak dapat dihindari. Hal ini bukan hanya keinginan, melainkan juga kebutuhan. Pada era reformasi masyarakat di negara manapun, persepsi masyarakat terhadap birokrasi pada umumnya menyedihkan. Itulah yang berusaha dihindari oleh masyarakat terlepas dari kenyataan bahwa mereka harus berurusan dengan masalah birokrasi (Setiyono, 2012). Reformasi birokrasi pemerintah pusat menjadi penting karena keberhasilan kinerja birokrasi sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dan pembangunan negara secara keseluruhan. Menurut temuan Dwiyanto dkk. (2006), birokrasi pemerintah masih menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan dalam hal akuntabilitas dan efisiensi layanan publik.

Effendi & Taufik (2007) mendefinisikan reformasi birokrasi sebagai (1) pergeseran pola pikir, gaya berpikir meliputi pola pikir, pola sikap, dan pola perilaku; (2) penguasa diubah menjadi pelayan; (3) mengutamakan peran otoritas; (3) tidak mempertimbangkan hasilnya, (4) modifikasi manajemen kinerja; serta (5) keberhasilan pemantauan

percontohan (praktik terbaik) dalam mencapai hasil yang luar biasa, pemerintahan yang baik, sehat, transparan, akuntabel, dan profesional dan bebas dari KKN; serta (6) penggunaan rumus “awal dari akhir dan akhir dari awal”.

Perpres Nomor 81 Tahun 2010 memang menjadi landasan penting untuk reformasi birokrasi di Indonesia, termasuk di tingkat pemerintah daerah. Tujuan reformasi birokrasi berdasarkan *grand design* berkembang menjadi birokrasi pemerintah kaliber tertinggi dengan kepribadian, etika, dan kinerja yang mudah beradaptasi tinggi, bersih, bebas KKN, mumpuni netral, kaya, serta berdedikasi untuk membantu masyarakat dan mengikuti keyakinan, kode dasar, dan etika aparatur negara.

Rencana besar itu terdengar ambisius dan penting untuk kemajuan pemerintahan. Transformasi dalam semua aspek yang disebutkan akan mengarah pada pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dengan demikian, road map reformasi birokrasi 2010-2014 menjadi pedoman yang penting dalam upaya perbaikan birokrasi di Indonesia. Melalui Permen PAN Nomor 20 Tahun 2010, pemerintah menetapkan langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan reformasi birokrasi tersebut. Hal ini tidak hanya berlaku untuk kementerian dan lembaga pemerintah pusat, tetapi juga untuk pemerintah daerah. Tujuan utama dari reformasi birokrasi ini adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kualitas, konsistensi, integrasi, institusionalisasi, dan keberlanjutan pelayanan publik.

3.4 Reformasi pelayanan publik

Pentingnya pelayanan publik dalam mengukur efektivitas pemerintah tidak bisa dilebih-lebihkan. Pelayanan publik dapat digunakan untuk menilai kinerja pemerintah secara riil. Masyarakat umum dapat langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diberikan diterima karena menyangkut kualitas pelayanan. Semua kementerian dan lembaga terbuka untuk umum. Aspek krusial harus segera dilaksanakan dan ditingkatkan. Dalam UU 25 Tahun 2009, disebutkan layanan prima menyediakan layanan yang cepat, sederhana, pasti, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berbagai upaya harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik, antara lain, dengan mengikutsertakan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, mengembangkan standar pelayanan, melakukan survei kepuasan pelayanan publik, dan sebagainya. Keluhan, pujian, dan keluhan semuanya dapat diterima. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat akan didorong membantu peningkatan standar pelayanan yang telah dibuat (Aini dkk., 2023).

Untuk mencapai tujuan tersebut, para pembuat kebijakan di daerah harus mengkaji konsep paradigma baru pelayanan publik sebagai paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintah daerah (Thoah, 2010). Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di bawah gagasan ini didasarkan pada teori demokrasi yang diajarkan adanya kesetaraan dan egalitarianisme di antara warga negara. Menurut paradigma baru, landasan teoritis untuk kebijakan pelayanan publik yang optimal adalah pemerintah memberikan nasihat tentang kualitas kepribadian serta menerima berbagai kepentingan dan cita-cita dalam masyarakat. Pada kasus ini, birokrasi pemerintah bertugas merundingkan dan mengembangkan berbagai kepentingan. Warga dan organisasi masyarakat ini menyiratkan karakter dan nilai itu seperti yang ditentukan dalam kebijakan layanan. Publik harus menahan kecenderungan nilai-nilainya.

Selain itu, sebagai landasan teoretisnya, filosofi demokrasi yang menjamin kesetaraan antar warga negara mensyaratkan bahwa pelayanan publik dalam arti pelayanan publik yang baru harus tidak diskriminatif terlepas dari negara asal suku, ras, suku, agama, dan kebangsaan. Artinya, selama prasyarat terpenuhi, warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan pelayanan. Hubungan yang telah terjalin antara pejabat pemerintah dan warga negara dihindari karena itu adalah

hubungan impersonal. Nepotisme dan primordialisme adalah dua istilah yang menggambarkan hal yang sama.

3.5 Standar pelayanan dan kepuasan masyarakat

Salah satu komponen penting dalam mewujudkannya layanan berkualitas adalah bagian dari budaya yang menghargai layanan berbasis minat. Akibatnya, birokrasi pemerintah daerah dituntut untuk merespons keinginan dan harapan pengguna jasa. Oleh karena itu, pelayanan publik di daerah harus memperhatikan prinsip, norma, pola pelaksanaannya, biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pelaksana pelayanan publik dievaluasi.

Daerah yang lebih berkualitas dan terukur harus diarahkan oleh standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 dalam rangka pelayanan birokrasi pemerintah dan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Pasal 11 Ayat (4) UU Pemerintahan Daerah Nomor 32 Tahun 2004 menyebutkan bahwa pelaksanaan urusan pemerintahan wajib standar pelayanan minimal (SPM) dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah. Pemerintah kemudian menyelesaikan UU Nomor 32 Tahun 2004 dengan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan. Pasal 1 Ayat (6) dalam Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 menyatakan bahwa tingkat pelayanan minimum (SPM) adalah persyaratan untuk jenis dan kualitas pelayanan dasar yang harus disediakan untuk apa setiap orang memiliki hak untuk minimal. Pemerintah daerah diwajibkan oleh peraturan ini untuk memiliki standar pelayanan minimal.

Selanjutnya, mengemudi dengan akselerasi dipertimbangkan. Penggunaan SPM di pemerintahan kota didasarkan pada surat edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri Nomor 100/1023/SJ pada 26 Maret 2012 tentang Percepatan Pelaksanaan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di daerah di mana bahan dominan adalah sebagai berikut. Pertama, salah satu kebijakan prioritas nasional adalah percepatan implementasi SPM, yang memerlukan perhatian dan pengawasan. Kedua, bupati atau wali kota dalam urutan menaik melaporkan kemajuan pelaksanaan dan pencapaian SPM pada tahap sosialisasi, perhitungan, dan aplikasi keuangan SPM dalam penganggaran dan perencanaan daerah di SPM. Implementasi SPM dapat dilakukan oleh pemerintah daerah sebagai metrik untuk mengukur kinerja pemerintah daerah berdasarkan kualitas dan jenisnya.

Pemerintah daerah minimal dapat memberikan nasihat tentang beberapa konsep penyusunan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam penetapan standar pelayanan. Dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, masa pelayanan minimal pemerintah dan instansi pemerintah daerah menetapkan standar untuk menjamin akses dan kualitas pelayanan dasar bagi masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks administrasi, kriteria layanan minimum harus ditetapkan oleh pemerintah dan berlaku untuk semua orang. Penggunaan SPM oleh pemerintah kota dilarang dalam komponen pelayanan dasar nasional Standar pelayanan minimal, kritis, sederhana, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memiliki batas waktu pencapaiannya. Terakhir, prioritas dengan perkembangan kebutuhan dan kemampuan daerah keuangan nasional *as well as multi-tasking capabilities* and persona daerah dalam bidang bersangkutan.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat digunakan untuk menyusun rekomendasi penyelenggaraan pelayanan pemerintah daerah di masyarakat. Masyarakat memiliki hak dan kesempatan untuk menilai dan memberikan pelayanan. Komentar tentang kualitas layanan didapat dari instansi pemerintah daerah. Pemerintah

daerah juga terpengaruh dengan cara ini, yang mungkin menilai kinerjanya dalam memberikan layanan masyarakat yang sesuai dengan reaksi pengguna layanan.

3.6 Rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD)

RPJMD merupakan dokumen resmi yang dimiliki oleh suatu daerah yang memuat tentang rencana pembangunan daerah dalam kurun waktu lima tahun mendatang yang menjadi visi dan misi kepala daerahnya. Sebagai dokumen kunci perencanaan, pemerintah daerah, DPRD, dan masyarakat harus berfokus pada pada (1) kualitas proses penyusunan dokumen RPJMD serta (2) surveilans, pemeriksaan, dan *review* secara berkala. RPJMD memberikan jawaban atas tiga pertanyaan mendasar: pertama, ke mana pembangunan akan diarahkan dan apa yang akan dicapai selama lima tahun ke depan?, kedua, bagaimana menuju ke sana?, ketiga, inisiatif strategis apa yang harus diambil untuk mencapai tujuan?

RPJMD menekankan pentingnya menerjemahkan visi, misi, dan rencana kepala daerah terpilih ke dalam sasaran, tujuan, strategi, dan kebijakan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta kesepakatan tentang tolak ukur kinerja untuk mengukur berhasil tidaknya pembangunan daerah selama lima tahun ke depan.

3.7 Korelasi antara RPJMD dengan road map reformasi birokrasi daerah

Saat ini penerapan *good governance* sudah tidak bisa ditawar-tawar lagi, baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Masyarakat membutuhkan karya nyata dari pemerintah demi kelangsungan hidup dan kehidupannya pada masa yang akan datang, baik dalam hal sarana prasarana yang memadai, infrastruktur, maupun layanan publik yang cepat, tepat, dan transparan. Pada tingkat pemerintah daerah, penerapan *good governance* dapat dimulai dari penyusunan RPJMD di tingkat kabupaten/kota yang dalam hal ini dilakukan oleh Bappeda. Tahapan penyusunan RPJMD terdiri atas (1) pendataan dan informasi keadaan penyelenggaraan pemerintah daerah lima tahun, (2) penyusunan karakteristik daerah dan proyeksi ke depan dengan penelitian RPJMD bagi kepala daerah terpilih yang sedang dilakukan kajian visi, misi, dan program prioritas, (3) analisis keuangan daerah, riset RT, RW, dan desa, (4) menelaah RPJMD provinsi dan nasional, (5) jejaring aspirasi: isu dan harapan masyarakat, (6) invensi dokumen RPJMD draf pendahuluan RPJMD, (7) *focus group discussion* tiap topik pertemuan ranwal dengan SKPD, serta (8) penyusunan draf pendahuluan RPJMD untuk pembahasan di musrenbang RPJMD.

Seperti dibahas di atas, RPJMD ini sangatlah urgen karena menjadi pijakan akan dibawa ke mana pembangunan daerah ke depannya. Dengan demikian, pada saat penyusunan RPJMD sangat perlu dimasukkan *road map* reformasi birokrasi daerah sehingga akan berjalan secara bersama-sama antara tujuan dari reformasi birokrasi dengan rencana pembangunan di daerah tersebut.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa belum sinkronnya dokumen RPJMD dengan *road map* reformasi birokrasi di daerah menyebabkan seperti berjalan sendiri-sendiri. Padahal, jika diselaraskan antara keduanya, akan berdampak sangat signifikan atas kemajuan pembangunan di daerah dan kepuasan publik juga akan meningkat. Reformasi birokrasi pada pemerintah daerah juga harus selalu diterapkan oleh aparatur dan pemberi layanan. Pada saatnya nanti hal itu memberikan dampak kenyamanan dan rasa aman yang dirasakan oleh masyarakat dan penerima layanan. Pemerintah daerah juga perlu menetapkan standar layanan minimal yang jelas dan terukur kepada masyarakat. Masyarakat juga diberikan keleluasaan untuk memberikan kritikan dan masukan yang positif demi kemajuan pembangunan daerah tersebut.

Kontribusi Penulis

Penulis berkontribusi dalam penulisan artikel ini.

Pendanaan

Penelitian ini tidak menggunakan pendanaan eksternal.

Pernyataan Dewan Peninjau Etis

Tidak berlaku.

Pernyataan *Informed Consent*

Tidak berlaku.

Pernyataan Ketersediaan Data

Tidak berlaku.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Akses Terbuka

©2024. Artikel ini dilisensikan di bawah Lisensi Internasional Creative Commons Attribution 4.0, yang mengizinkan penggunaan, berbagi, adaptasi, distribusi, dan reproduksi dalam media atau format apa pun. selama Anda memberikan kredit yang sesuai kepada penulis asli dan sumbernya, berikan tautan ke lisensi Creative Commons, dan tunjukkan jika ada perubahan. Gambar atau materi pihak ketiga lainnya dalam artikel ini termasuk dalam lisensi Creative Commons artikel tersebut, kecuali dinyatakan lain dalam batas kredit materi tersebut. Jika materi tidak termasuk dalam lisensi Creative Commons artikel dan tujuan penggunaan Anda tidak diizinkan oleh peraturan perundang-undangan atau melebihi penggunaan yang diizinkan, Anda harus mendapatkan izin langsung dari pemegang hak cipta. Untuk melihat salinan lisensi ini, kunjungi: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Daftar Pustaka

- Aini, D., Farhaini, A., & Putra, B. K. (2023). Community Participation in Improving Health in Remote Areas: A Literature Review. *International Journal of Education, Information Technology and Others (IJEIT)*, 6(2), 27–43. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7798056>.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Universitas Gajah Mada Press.
- Setiyono, B. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Nuansa.
- Thoha, M. (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Media Group.
- Tjiptoheryanto, P. & Manurung, M. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. UI-Press.

Biografi Penulis

OCKY MULYA SOMANTRI, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945.

- Email: Ockymulyas@yahoo.com
- ORCID: -
- Web of Science ResearcherID: -
- Scopus Author ID: -
- Homepage: -