

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Reformasi birokrasi adalah satu agenda utama pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia. Reformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat akuntabilitas, serta menciptakan birokrasi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, upaya reformasi birokrasi telah dilakukan melalui berbagai kebijakan dan program yang diharapkan dapat memperbaiki kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

Birokrasi adalah sistem administrasi yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertentu, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya *Max weber* (1864-1921). Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan (termasuk sebagai penyelenggara pelayanan publik) diberi kesan yang seakan akan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintah (*Hidayat* 2023).

Birokrasi pelayanan publik masih menjadi salah satu sumber permasalahan birokrasi dikarenakan perilaku negatif yang ditunjukkan oleh aparatur negara yang secara langsung dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat. Perilaku Kinerja aparatur yang menjadikan mental birokrasi dipandang lambat, berbelit-belit, malas, tidak peka, tidak inovatif sehingga mendorong terciptanya citra negatif birokrasi yang berbanding terbalik dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang tak bisa dipisahkan dari birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), reformasi birokrasi adalah upaya strategis untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan aspek kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur.

Tujuannya adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintahan yang profesional, berintegritas, akuntabel, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan Reformasi Birokrasi menurut, KemanPAN-RB no 25 tahun 2020, yaitu :

- Meningkatkan Efektifitas dan Produktifitas Birokrasi: Agar birokrasi menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- Mewujudkan tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*): Melalui pengurangan hambatan struktural dan prosedural yang mengganggu pelayanan publik.
- Mengoptmalkan Kualitas Layanan Masyarakat : Memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang cepat, tepat, murah, dan berkualitas.
- Meningkatkan Kepercayaan Publik: Dengan menciptakan birokrasi yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Serta Output pelaksanaannya yaitu :

- Terwujudnya pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi.
- Pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- Aparatur negara yang profesional, kompeten, dan berintegritas.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan reformasi birokrasi melalui regulasi seperti Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menargetkan peningkatan pelayanan publik berbasis profesionalisme, efektifitas serta efisiensi. Di tingkat daerah, termasuk Kecamatan Pasar Minggu, implementasi reformasi birokrasi menjadi krusial dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Menurut *Dwight Waldo* (1948) dalam teori administrasi publik, reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Reformasi birokrasi bertujuan untuk memperbaiki kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien, terciptanya birokrasi yang profesional, netral, terbuka, demokratis, mandiri, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara, pemerintah yang bersih (*Clean Government*), serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya (*Lijan Poltak Sinambela, dkk*),2011.

Kinerja berhubungan dengan hasil kerja dan peran masing-masing yang telah sesuai dengan struktur tersebut. Kinerja adalah bagaimana seorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif.

Kinerja ASN merupakan faktor krusial dalam menentukan efektivitas pelayanan publik. ASN yang berkualitas dan profesional akan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, sementara kinerja yang buruk dapat berakibat pada rendahnya kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Prinsip kinerja Menurut (*Denhardt and Denhardt 2000*), terdapat beberapa prinsip kinerja pelayanan publik dalam melayani masyarakat yaitu,

1. Melayani, Bukan Mengarahkan (*Serve, Not Steer*):ASN tidak hanya berperan sebagai pengarah kebijakan (*steering*) tetapi lebih sebagai pelayan masyarakat. Tugas utama ASN adalah memenuhi kebutuhan masyarakat, bukan sekadar mengejar tujuan organisasi pemerintah.
2. Berfokus pada Kepentingan Publik (*Focus on the Public Interest*): *Denhardt dan Denhardt* menekankan bahwa ASN harus bekerja untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara kolektif. Kepentingan

publik menjadi prioritas utama, bukan keuntungan individu atau kelompok tertentu.

3. Menghormati Warga Negara sebagai Pemilik Kepemerintahan (*Respect Citizens as Owners of the Government*): Warga negara dipandang sebagai pemilik sah dari pemerintahan, sehingga ASN harus menghormati, mendengarkan, dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat adalah inti dari pelayanan publik.
4. Berorientasi pada Nilai-Nilai Demokrasi (*Think Strategically, Act Democratically*): ASN perlu bekerja secara strategis dengan mempertimbangkan nilai-nilai demokrasi seperti transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Setiap keputusan yang diambil harus mencerminkan nilai-nilai tersebut.
5. Membangun Hubungan Komunitas (*Build Collaborative Relationships*): ASN harus berperan dalam membangun kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta. Pendekatan kolaboratif ini memungkinkan pelayanan yang lebih inklusif dan efektif.
6. Mengakui Kompleksitas Akuntabilitas (*Recognize Accountability Complexity*): Akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya kepada atasan, tetapi juga kepada masyarakat, hukum, dan nilai-nilai etika. ASN harus mampu mengelola berbagai dimensi akuntabilitas ini dengan baik.
7. Melayani dengan Integritas dan Kepercayaan (*Serve with Integrity and Trust*): ASN harus menjalankan tugas dengan penuh integritas dan membangun kepercayaan masyarakat melalui tindakan yang jujur, adil, dan bertanggung jawab.
8. Mendorong Partisipasi Publik (*Encourage Public Participation*): Denhardt dan Denhardt menekankan pentingnya melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Dengan partisipasi yang luas, kebijakan yang dihasilkan akan lebih relevan dan diterima oleh masyarakat.

9. Peningkatan Mutu Layanan (*Promote Quality Service*): ASN harus terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan aksesibilitas layanan.

Oleh sebab itu prinsip – prinsip kinerja Aparatur Sipil Negara menjadi dasar yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kinerja pegawai aparatur sipil negara bekerja secara efektif, efisien, dan berorientasi pada hasil agar memberikan output yang baik terhadap kinerja layanan terhadap masyarakat. Kinerja Pelayanan ASN yang optimal sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks ini, penting untuk mengidentifikasi dampak dari reformasi birokrasi, terutama dalam hal peningkatan kinerja ASN dan bagaimana hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kecamatan Pasar Minggu, sebagai salah satu unit pemerintahan di Jakarta Selatan, menjadi objek penelitian yang layak untuk diteliti. Oleh karena itu berikut adalah Struktur organisasi di Kecamatan Pasar Minggu, berdasarkan PERGUB 57 tahun 2022, struktur organisasi Kecamatan menunjukkan hierarki jabatan dan pembagian tugas yang sistematis. Camat, sebagai pimpinan tertinggi di tingkat kecamatan, bertanggung jawab atas pengelolaan pemerintahan di wilayahnya. Dalam menjalankan tugasnya, Camat dibantu oleh Sekretaris Kecamatan yang mengoordinasikan berbagai bagian, seperti Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Perencanaan dan Anggaran, serta Sub Bagian Keuangan. Selain itu, terdapat beberapa seksi yang bertanggung jawab atas berbagai aspek pelayanan publik, seperti Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban, Seksi Kesejahteraan Rakyat, Seksi Ekonomi dan Pembangunan, serta Seksi Dinas Kecamatan yang berperan dalam mengoordinasikan layanan administrasi pemerintahan.

Dengan tupoksi dan fenomena yang terjadi. Berikut adalah tupoksi Kecamatan Pasar Minggu :

a. Visi

Mewujudkan Wilayah Kecamatan Pasar Minggu yang Nyaman serta Masyarakat yang Sejahtera, Bermartabat dan Berbudaya.

b. Misi

- Meningkatkan *Profesionalisme* dan Mutu Pelayanan Masyarakat.
- Mempertahankan wilayah Kecamatan Pasar Minggu sebagai Daerah Resapan Air, yang dihuni oleh Masyarakat yang Sejahtera, Bermartabat dan Berbudaya.

c. Tugas Pokok

Tugas pokok kecamatan adalah mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Kecamatan Pasar Minggu, terdapat permasalahan pelayanan yakni tumpang tindihnya pekerjaan pegawai serta banyak nya kegiatan lapangan seperti rapat atau peninjauan dilapangan menyebabkan kualitas pelayanan publik tidak optimal, karena pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut hanya menerima berkas yang masuk saja tetapi bagi staff pegawai Seksi Pemerintahan yang menangani pelayanan staff seksi pemerintahan akan mundur dari jadwal penyelesaian sekitar 1 sampai 2 hari dari keseluruhan. Serta kurangnya SDM pegawai staff di pemerintahan yang seharusnya ada 2, jikalau 1 yang berkegiatan diluar 1 lagi memback up dikantor. Dan kurangnya sosialisasi bagi warga yang ingin membuat Surat kepengurusan Kependudukan Kependudukan, serta surat izin usaha mikro, serta surat menyurat lainnya.

Menurut data hasil penilaian SKP Pegawai di Kecamatan Pasar Minggu pada tahun 2024, terdapat beberapa aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan yaitu, “produk spesifikasi jenis layanan” mendapatkan skor terendah yaitu 67%, menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan terbilang kurang serta masih mengalami keterlambatan dibandingkan SOP contohnya (yaitu pada saat masyarakat membuat surat kependudukan kependudukan menurut sop hanya 3 hari kerja, namun realita pelaksanaannya mencapai 4 sampai 5 hari kerja, selanjutnya “sistem mekanisme dan prosedur”

mendapat skor 74%, yang mencerminkan kurangnya sosialisasi pegawai terhadap pemahaman masyarakat mengenai tata cara pengurusan dokumen tertentu contohnya, (pada saat mengurus surat izin usaha mikro) realita di lapangan masyarakat masih belum memahami atau mengetahui tata cara dalam pembuatan pengurusan dokumen. Sementara itu, kompetensi pelaksana memperoleh skor 77%, yang menunjukkan bahwa meskipun cukup baik, masih ada pegawai yang belum menguasai sistem informasi administrasi kependudukan.

Hasil penilaian SKP Pegawai serta fenomena yang terjadi di Kecamatan Pasar Minggu menunjukkan adanya kendala dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan Reformasi Birokrasi yang bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, responsif, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan tata kelola dan sistem mekanisme, serta peningkatan kompetensi SDM aparatur.

Untuk mencapai pelayanan publik yang lebih optimal, perlu dilakukan perbaikan melalui penerapan standar pelayanan sesuai SOP, digitalisasi layanan, serta peningkatan kompetensi pegawai. Dengan adanya Reformasi Birokrasi, diharapkan pemerintahan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Reformasi birokrasi di tingkat Kecamatan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja ASN, namun implementasinya sering kali menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang mendalam mengenai pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja ASN di Kecamatan Pasar Minggu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara reformasi birokrasi terhadap kinerja ASN di Kecamatan Pasar Minggu.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis bagi pengembangan birokrasi yang lebih baik, serta menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait dalam

merumuskan kebijakan yang lebih efektif serta efisien dalam meningkatkan kinerja ASN di Kecamatan pasar Minggu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan oleh peneliti maka peneliti dapat merumuskan masalah yang diajukan peneliti, yaitu :
Apakah terdapat pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Reformasi Birokrasi (X) terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Y), serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat berkontribusi signifikan dalam memperkuat teori mengenai dampak reformasi birokrasi terhadap kinerja ASN, khususnya di lingkungan 7 kelurahan dibawah Kecamatan Pasar Minggu. Dengan menganalisis hubungan antara reformasi birokrasi dan kinerja ASN, penelitian ini memperkaya literatur manajemen publik dan administrasi negara, serta memberikan landasan teoretis yang lebih kuat untuk memahami bagaimana kebijakan reformasi dapat secara efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat 7 Kelurahan di bawah Kecamatan Pasar Minggu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan melalui temuan penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya untuk memecahkan suatu permasalahan Reformasi Birokrasi dan Kinerja Pelayanan Aparatur Sipil Negara di 7 Kelurahan pada Kecamatan Pasar minggu.

1.5 Sistematis Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu pendahuluan, pembahasan dan penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu, tinjauan Pustaka yang dijadikan pedoman dalam penyusunan penelitian, serta konsep dan teori – teori yang dijadikan dasar pembahasan dalam menganalisis masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan metode penelitian, jenis penelitian, sumber data dan teknik pemilihan informan serta analisis data,

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan persoalan yang menjadi fokus utama dalam karya ilmiah serta temuan yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian. Dengan kata lain, kesimpulan tidak berisikan rangkuman dari bab – bab dalam penelitian. Bagian akhir terdiri dari : Daftar Pustaka, Lampiran.

