

BAB II

Konsep Birokrasi dalam Pelayanan Publik

A. Pengertian Birokrasi Dan Fungsi Dalam Layanan Publik

Birokrasi merupakan fenomena yang telah ada sejak abad kesembilan belas serta memainkan peran penting dalam peradaban umat manusia. Ketika golongan masyarakat ditanya berkaitan dengan organisasi apa yang paling dibutuhkan dalam hidup, hampir dari semua orang akan menjawab: Birokrasi. Sejak dari orang itu sebelum lahir hingga orang itu meninggal, karena setiap individu yang hidup di setiap zaman pasti akan terus berinteraksi dengan lembaga pemerintah yang kita sebut birokrasi.¹

Secara etimologi, kata birokrasi itu sendiri memiliki arti yang berbeda-beda tergantung dari bahasa yang digunakan dalam sebuah bahasa tersebut. Contohnya dalam bahasa Yunani, kata birokrasi berasal dari kata *Kratein* yang artinya mengatur. Sedangkan dalam bahasa *Perancis*, kata birokrasi disamakan dengan kata *bureau* yang artinya kantor. Adapun dalam bahasa inggrisnya, kata birokrasi disebut *bureaucracy*, dimana akar katanya tersusun atas kata “*bureau*” dan “*cracy*”. Kata *bureau* artinya meja dan kata *kratia* (*Kratein*) artinya pemerintahan. *Bureaucracy* diartikan suatu organisasi dengan rantai komando berbentuk piramida dimana bagian

¹ Muhammad, (2018). “Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance), Unimal Press 53, no. 9. Hlm.1-2

puncak piramida dihuni oleh sedikit orang, sedangkan dibagian bawah dihuni oleh banyak orang. Secara lebih sederhana, birokrasi dalam bahasa Inggris diartikan kekuasaan (*cracy/kratein*) berada pada Orang-Orang yang duduk dibelakang meja (*bureau*).

Birokrasi adalah sistem pengorganisasian negara yang kompleks, maka dari itu membutuhkan implementasi dari sistem manajemen pemerintahan yang terstruktur. Sayangnya, efektivitas dari rutinitas pekerjaan yang dilakukan oleh sebagian aparat birokrasi terkadang dapat menimbulkan problem baru, seperti keadaan birokrasi yang makin hari makin berdampak pada statis dan tidak peka terhadap perubahan globalisasi. Bahkan, kondisi ini acapkali dapat memunculkan potensi praktek maladministrasi yang mengarah kepada kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, baik dari pemerintah pusat maupun dari daerah melakukan reformasi birokrasi dan pengetahuan secara menyeluruh didalam pengurusan paspor agar pemerintah dan masyarakat dapat memahami secara bersama aturan yang telah ditetapkan.²

Para ahli birokrasi memberikan penjelasan lebih detail dan konkret, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Birokrasi ialah salah satu bentuk organisasi yang pengaplikasiannya berkaitan dengan suatu tujuan yang

² Yudi Rusfiana and Cahya Supriatna, (2021), "Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan," *Alfabeta Bandung*, Hlm. 1-3.

ingin dicapai, atau dengan kata lain, birokrasi merupakan suatu operasional sistem otoritas yang dikembangkan secara hukum oleh berbagai macam peraturan untuk mengatur tata kelola dan tata kerja yang dilakukan oleh suatu organisasi.³

2. Istilah Birokrasi adalah salah satu jenis organisasi yang dimaksudkan untuk membantu tercapainya Tugas-Tugas administratif dengan cara mengatur pekerjaan sejumlah anggota organisasi secara sistematis.⁴
3. Birokrasi juga dapat diartikan sebagai rekonsiliasi antara kepekaan masyarakat dan pemerintah. Dan perhatian peran demokrasi sebagai jembatan antara negara dan golongan masyarakat. Pemerintah perlu menjunjung tinggi kebaikan bersama. Di sisi lain, semua golongan masyarakat yang mewakili keprihatinan khusus tentang kepentingan umum. Karena perannya sebagai alat pemerintah, demokrasi hanya perlu memiliki kerendahan hati dan kemandirian.⁵

Definisi-Definisi birokrasi yang diungkapkan oleh para tokoh diatas, setidaknya mewakili tentang pengertian birokrasi terdapat beberapa komponen penting yang terlibat,

³Muhammad, “Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance).” Hlm.3

⁴Hadi Prabowo, *Birokrasi & Pelayanan Publik, Bandung Barat :Bimedia Pustaka Utama*, 2022. Hlm. 2-3

⁵Pramusinto, Agus dan Agus Purwanto, Erwan. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 110

yaitu: pemerintah/pejabat/birokrat (sebagai pelaksana birokrasi), rakyat (sebagai objek dari birokrasi), Kepentingan-Kepentingan, tujuan yang ingin dicapai, dan organisasi. Birokrasi juga melibatkan aturan-aturan yang harus diikuti oleh pemerintah dan rakyat, serta sistematika fungsional yang harus diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, birokrasi juga perlu mengikuti prosedur di dalam pembagian tugas dan wewenang pada suatu struktur organisasi yang terdiri dari berbagai tingkatan.

Dengan adanya komponen-komponen ini, birokrasi diharapkan dapat diimplementasikan secara efektif dan efisiensi sehingga diharapkan mampu mencapai tujuan yang telah diatur oleh pemerintah. Sebagai contoh, dalam sebuah birokrasi pemerintahan, aturan dan prosedur harus diikuti oleh pegawai pemerintah dan warga negara untuk memastikan tercapainya tujuan seperti pelayanan masyarakat yang baik. Selain itu, pembagian tugas dan tanggung jawab yang transparan antara pejabat tingkat atas dan bawahan juga diperlukan agar setiap bagian dari biro.

Bagaimana birokrasi di Indonesia? Tidak jauh berbeda dengan istilah dari definisi-definisi yang sudah dijelaskan diatas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dikutip oleh Aras Solong, birokrasi adalah pelaksanaan administrasi pemerintahan dijalankan secara Hati-Hati melalui prosedur kerja yang mengedepankan pelayanan

memenuhi kebutuhan masyarakat secara professional dan tidak Membeda-Bedakan satu komunitas dengan yang lainnya. Dalam definisi ini, yang menjadi pelaksana administrasi pemerintahan, yaitu pejabat Negara/Pegawai Negeri.

Di Indonesia, reformasi birokrasi dilakukan secara bertahap berdasarkan bidang kelembagaan, efisiensi administratif, dan kebijakan publik, baik di tingkat nasional maupun daerah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005–2025 mengatur bahwa pengajaran dan pembinaan aparatur negara harus dilakukan melalui reformasi birokrasi guna meningkatkan profesionalisme aparatur nasional dan menjamin kinerja pemerintahan yang baik, baik di tingkat daerah maupun di tingkat-tingkat nasional..⁶

Sesuai dengan pernyataan dari politikus Ramlan Surbakti, beliau guru besar pada bidang politik terkemuka di Universitas Airlangga, fenomena birokrasi di Indonesia dapat dijelaskan dengan mengatakan bahwa birokrat mempunyai kewenangan yang sangat besar, artinya hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat diatur secara ketat. dipengaruhi oleh birokrasi. Emosi yang lebih kuat seperti ini menyebabkan

⁶ Wakhid, Ali Abdul. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. Lampung: IAIN Raden Intan Lampung. Hlm.127-128

demokrasi lebih berfungsi sebagai alat untuk menciptakan undang-undang dibandingkan sebagai alat untuk menegakkan undang-undang, sehingga semakin mengikis kemauan masyarakat. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika demokrasi di Indonesia sering kali dianggap sebagai permasalahan atau hambatan bagi masyarakat, dan bukannya sebagai solusi terhadap permasalahan yang muncul.

Di negara mana pun, penguasa atau pemerintah beserta ulama dan seluruh staf pengajar biasa disebut dengan komunitas abdi dan bangsa abdi. Rencana ini diharapkan dapat berhasil melalui terlaksananya berbagai jenis dukungan yang dibutuhkan seluruh lapisan masyarakat. Pada tingkat nasional, pemerintahan suatu negara terdiri dari banyak departemen dengan berbagai jabatan, seperti departemen, Direktorat Jenderal, Biro, dan sebagainya, masing-masing dengan satu departemen yang membawahi suatu wilayah negara.

Selain itu, lembaga ini dikenal sebagai aparatur pemerintah daerah, yang mencakup berbagai wilayah seperti provinsi, kabupaten, kelurahan, dan desa. Melalui pelaksanaan berbagai jenis sosialisasi yang wajib dilakukan oleh setiap anggota masyarakat, upaya pemerintah dalam memajukan pengembangan organisasi diharapkan dapat berhasil. Di tingkat nasional, pemerintah terdiri dari banyak departemen, departemen, direktorat jenderal, biro, dan

organisasi lain yang mempunyai satu atau lebih jabatan di setiap wilayah kekuasaan negara. Selain itu, pejabat pemerintah daerah yang mewakili berbagai provinsi, kabupaten, kelurahan, dan desa mempunyai peran penting dalam memulai sosialisasi kepada masyarakat umum. Misalnya, Kementerian Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia melalui fasilitas kesehatan yang mudah diakses, kuburan massal, dan pusat kesehatan yang tersebar di seluruh tanah air. Selain itu, Pemerintah Kabupaten juga harus memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat luas melalui sekolah-sekolah dan sarana pendidikan lainnya.⁷

Di saat melaksanakan fungsinya sebagai aparatur negara pada bentuk implemementasi pelayanan publik, petinggi aparatur negara perlu memahami kebijakan yang mengatur perihal pelayanan publik. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pegawai negeri dan masyarakat umum. Apa pun yang terjadi, aparatur pemerintah juga harus menyadari kewajibannya berdasarkan undang-undang untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, sementara masyarakat juga harus menyadari bahwa apa pun

⁷ Dwinanta Nugroho, Hani Subagio, and Hari Rachmadi, (2023). "Birokrasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Adaptive Dalam Bingkai Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta" 3. Hlm.61-64.

yang dilakukan pemerintah adalah hak mereka. Mengenai maksud dari undang-undang, hal tersebut dapat dilihat atau tercermin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dalam ketentuan pada pasal 4 menyebutkan hal ini:

1. Memuat pedoman dan kesepakatan yang transparan dan jelas mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, dan perasaan semua pihak yang terlibat dalam pengambilan kebijakan publik.
2. Efektivitas sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum pemerintahan dan tata kelola pemerintahan yang telah ditetapkan.
3. Penegakan iklan layanan masyarakat secara ketat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pentingnya perlindungan hukum dan ketaatan masyarakat dalam pengelolaan publik dan pelayanan publik.⁸

Fungsi birokrasi dalam layanan publik pun dapat berbeda-beda di setiap negara, namun terdapat beberapa elemen umum yang sering ditemukan dalam banyak birokrasi pemerintah di seluruh dunia. Salah satu elemen umum tersebut adalah adanya aturan dan prosedur yang jelas dalam setiap proses pengambilan keputusan. Hal ini berguna untuk memvalidasi bahwasanya semua keputusan yang diambil didasarkan dengan pertimbangan yang objektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi.

⁸ Muhammad, Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance). Hlm.115-116.

Selain itu, struktur birokrasi juga dapat meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan serta meminimalkan risiko konflik kepentingan di dalam organisasi. Pengaturan yang baik dalam birokrasi khususnya yang ada di Indonesia akan membawa manfaat yang lebih besar bagi kemajuan dan keberlanjutan organisasi.

Oleh karena itu, kerja sama pemerintah dengan seluruh cabang dan aparat pemerintah tidak hanya terbatas pada satu organisasi yang berkomitmen penuh dalam melaksanakan berbagai proyek pembangunan nasional. Namun dalam praktiknya, seluruh kebijakan dan praktik pemerintah cukup dominan.

Untuk meningkatkan partisipasi dan kepedulian berbagai kelompok masyarakat, aparat pemerintah harus menyusun kebijakan yang krusial. Selain itu, untuk menjalankan fungsi yang disebutkan di atas, mereka juga perlu melakukan *rekonsiliasi* antara jumlah harian dan jumlah keuangan yang relevan, sehingga pemerintah birokrasi dapat menjadi instrumen yang tidak memihak, berpengetahuan luas, dan ahli. Hal ini penting untuk memastikan kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam seluruh kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Selain itu,

transparansi dan akuntabilitas juga harus dijunjung tinggi agar tercipta good governance yang efektif dan efisien.⁹

Birokrasi pemerintahan juga dapat menjadi mitra yang handal bagi masyarakat dalam upaya mencapai pembangunan nasional yang berkelanjutan. Dengan adanya standar dan prosedur yang jelas, serta pelatihan yang terus-menerus bagi para pegawai pemerintah, diharapkan bahwa birokrasi dapat beroperasi dengan baik sehingga dapat mengimplementasikan pelayanan yang efektif untuk masyarakat. Selain itu, penegakan hukum dan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran etika dan kode etik di lingkungan birokrasi juga sangat diperlukan untuk memastikan integritas dan profesionalisme dari para pegawai. Pemerintah dapat menjaga kepercayaan masyarakat dan membangun hubungan yang harmonis dengan semua pihak dalam rangka mencapai kemajuan dan kesejahteraan bersama.

Dalam mengakomodasi pelayanan publik, bentuk demokrasi biasanya menggunakan standar yang seragam dan tidak boleh memberikan norma pelayanan sepihak, seperti ketika memberikan bantuan yang hanya berfokus pada tugas individual yang dikenal. Hal ini juga dapat memicu yang menyebabkan penyalahgunaan kewenangan dan tidak adanya akuntabilitas dalam proses pelayanan publik.

⁹ Muhammad, Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance). Hlm.137-138.

Implementasi kode etik dan etika yang ketat dalam lingkungan birokrasi akan memberikan arah yang jelas kepada setiap aparatur pegawai dalam memberikan pelayanan yang transparan, adil, dan berkualitas serta mendapatkan suatu kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang dapat ditingkatkan, sehingga dari pelayanan yang sempurna akan tercipta kerja sama yang harmonis untuk mencapai kemajuan bersama. Karena dengan adanya kode etik dan etika yang ketat, para pegawai akan semakin terdorong untuk bertindak secara profesional dan bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini juga dapat mengurangi potensi terjadinya penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik akan menjadi lebih efisien dan efektif, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan kemajuan yang berkelanjutan.

Hubungan relasi antara pemerintah dan masyarakat serupa dengan hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah berperan sebagai produsen dan masyarakat sebagai konsumen. Oleh karena itu, tanggung jawab pemerintah sendiri adalah memastikan keselamatan masyarakat berfungsi dengan sebaik-baiknya sehingga masyarakat luas mendapatkan bantuan yang lebih optimal.

Kewajinan akan tanggung jawab dalam pengadaan pelayanan publik harus mengacu pada suatu ukuran yang menunjukkan beberapa skala dari tingkat kepatuhan pengadaan publik terhadap norma atau skala eksternal yang ada di masyarakat atau yang dianut oleh pihak yang mengelola pengadaan publik. Dengan adanya akuntabilitas dalam implementasi pelayanan publik, diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai kemajuan yang berkelanjutan. Akuntabilitas juga menjadi indikator yang menggambarkan sebaik apa pelayanan publik sesuai dengan nilai atau norma yang ada dalam masyarakat atau yang diharapkan oleh para pemangku kepentingan. Sebagai contoh, program pemberian bantuan sosial yang transparan dan akuntabel akan memastikan bahwa dana yang digunakan benar-benar sampai kepada masyarakat yang membutuhkan, tanpa adanya penyelewengan. Dengan adanya pertanggung jawaban yang jelas, pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan kebijakan publik yang dijalankan. Sebaliknya, ketika program tersebut tidak transparan dan akuntabel, misalnya terjadi penyalahgunaan dana atau korupsi, hal ini akan merusak kepercayaan

masyarakat terhadap pemerintah dan menimbulkan keraguan terhadap keberlanjutan program tersebut. Dampak buruk dari kurangnya akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kualitas hidup mereka.

B. Ciri-Ciri dan Struktur Birokrasi Pemerintah

Kemudian untuk pembahasan selanjutnya, kita akan mampu memahami mengenai ciri-ciri serta struktur dari birokrasi pemerintah. Pada dasarnya Birokrasi pemerintah memiliki karakteristik dan struktur yang khas, penting untuk memahami bagaimana sistem ini berfungsi dalam pelayanan publik. Menurut *Max Weber*, dia menjelaskan tentang ciri birokrasi adalah sebagai berikut:

1. Jabatan administratif terorganisasi secara hirarkis: Struktur organisasi terdiri dari tingkatan yang jelas, di mana setiap jabatan memiliki posisi tertentu dalam hierarki.
2. Setiap jabatan memiliki wilayah kompetensi sendiri: Masing-masing posisi dalam birokrasi ditugaskan untuk menangani area spesifik sesuai dengan keahlian yang diperlukan.
3. Pemilihan calon pegawai negeri atau aparatur negara ditentukan berdasarkan kualifikasi yang ditetapkan. Perekrutan pegawai negeri dilakukan berdasarkan kualifikasi sesuai standar yang divalidasi melalui ijazah

dan struktur ujian, bukan melalui pemilihan melainkan pegawai negeri diangkat, bukan dipilih, berdasarkan kualifikasi teknis yang ditentukan melalui ijazah atau ujian.

4. Aparatur Negara wajib menerima gaji tetap yang sesuai dengan pangkat atau kedudukan mereka. Disebut dengan *Civil servants receive fixed salaries according to rank*.
5. *Jobdesk* sebagai pegawai negeri adalah karir yang bersifat permanen, atau setidaknya menjadi pekerjaan utama mereka, *“The job is a career and the sole, or at least primary, employment of the civil servant”*.
6. Pejabat pemerintahan tidak memiliki ruangan pribadi, *“The official doesn't own his or her office”*.
7. Pejabat pemerintahan berada di bawah pengawasan dan disiplin, *“The official doesn't own his or her office”*.
8. Kenaikan Pangkat dilandaskan dengan penilaian objektif pada kemampuan yang melebihi rata-rata oleh atasan, *“Promotion is based on superiors' judgments”*.¹⁰

Sedangkan Birokrasi pemerintahan pada umumnya memiliki hierarki yang jelas, dengan jabatan-jabatan yang terstruktur mulai dari tingkat terendah hingga tertinggi. Selain itu, proses pengambilan keputusan dalam birokrasi pemerintah cenderung bersifat formal dan terdokumentasi dengan baik. Dengan memahami ciri-ciri dan struktur

¹⁰ Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), Hlm.158-159.

birokrasi pemerintah, diharapkan para rakyat mampu berpahaman dengan lebih baik terkait bagaimana kebijakan-kebijakan yang telah dibuat dan di implementasikan dalam pelayanan publik. Birokrasi memiliki beberapa karakteristik yang menonjol Berikut adalah penjelasan mengenai ciri-ciri pada birokrasi pemerintah:

1. Struktur Hirarkis

Jabatan-jabatan dalam birokrasi diorganisasikan dalam suatu sistem hierarki yang jelas, sebagaimana pada setiap level memiliki hak dan tanggung jawab dan yang terdefinisi. Karena pada setiap jabatan memiliki tugas dan fungsi yang spesifik, serta dilengkapi dengan prosedur-prosedur yang harus diimplementasikan agar mencapai tujuan yang transparan. Dengan adanya hierarki yang jelas, pengambilan keputusan menjadi lebih terstruktur dan efisien, sehingga kebijakan aturan yang diciptakan dapat memberikan manfaat yang efektif sehingga optimal bagi masyarakat. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi pemerintah juga menjadi lebih terjamin karena proses-proses yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.¹¹

Adapun contoh dari struktur hirarki, seperti yang ada di dalam sebuah instansi pemerintah, seorang pejabat level

¹¹ Manotar Tampubolon, Nelson Simanjutak, dan Fernando Silalahi. (2023). *Birokrasi & Good Governance*. PT.Global Eksekutif Teknologi: Sumatera Barat. Hlm. 12.

atas memiliki tanggung jawab untuk merumuskan kebijakan dan arahan yang strategis, sementara pejabat level bawah, ia bertanggung jawab untuk mengimplementasikan suatu kebijakan tersebut sesuai dengan prosedur aturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, di setiap unit kerja harus dapat berjalan secara efisien dan terkoordinir supaya dapat berjalan dengan baik.

2. Kompetensi Jabatan

Setiap posisi diisi oleh individu yang memiliki keahlian dan kompetensi spesifik, memastikan bahwa tugas-tugas yang diemban dapat dilaksanakan dengan baik. Tugas dan tanggung jawab yang jelas memastikan bahwa setiap langkah yang dilakukan oleh setiap pegawai dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Dengan adanya pembagian tanggung jawab yang jelas antara pejabat level atas dan pejabat level bawah, semua kegiatan yang ada pada instansi pemerintah agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan organisasi. Dengan demikian, bahwa kinerja dari setiap unit instansi kerja agar dapat dievaluasi dan ditingkatkan kembali secara berkelanjutan. Seperti halnya pada keahlian dan kompetensi yang dimiliki oleh setiap individu juga bakal menjamin bahwa setiap tugas dan kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif, sehingga dapat mencapai tujuannya dengan optimal.

3. Penentuan PNS Berdasarkan Kualifikasi.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) direkrut berdasarkan kualifikasi yang relevan, menjamin bahwa mereka memenuhi syarat untuk menjalankan tugas pemerintahan. Kesesuaian antara pejabat level atas dan bawah sangat penting dalam mencapai efektivitas dalam menjalankan kegiatan di instansi pemerintah. Dengan koordinasi yang baik, setiap unit kerja dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan birokrasi secara efisien. Selain itu, perekrutan PNS berdasarkan kualifikasi yang relevan juga memastikan bahwa pegawai tersebut memiliki kemampuan yang sesuai untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Dengan demikian, terjagalah integritas dan kualitas dalam menjalankan pemerintahan untuk mencapai hasil yang optimal.¹²

4. Gaji dan Tunjangan Sesuai Jabatan

PNS menerima gaji dan tunjangan yang sesuai dengan jabatan mereka, mencerminkan tanggung jawab dan peran yang diemban dalam organisasi. Dengan adanya penghargaan yang sesuai atas kinerja yang baik, PNS akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam menjalankan tugasnya. Hal ini akan membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja di lingkungan pemerintah.

¹² Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1). Hlm.158.

Integritas dan kualitas pada pelayanan publik dapat terus terjaga dan mencapai hasil optimal untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Karena PNS yang bertanggung jawab dan berdedikasi akan memastikan bahwa setiap tugas yang mereka emban dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Dengan demikian, pemerintahan akan dapat berjalan dengan lancar dan efisien, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan dan kemajuan. Melalui sistem insentif yang adil dan transparan, PNS akan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus meningkatkan kinerja mereka demi kebaikan bersama. Semua ini akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

5. Tanpa Kantor Pribadi

Para pejabat tidak memiliki ruang kerja pribadi, yang menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif. Karena dengan adanya keterbukaan dan kolaborasi ini akan mendorong terciptanya ide-ide inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, dengan tidak adanya ruang kerja pribadi, pejabat akan lebih mudah diakses oleh masyarakat dan rekan kerja, sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

Dengan adanya lingkungan kerja yang transparan dan terbuka, penyalahgunaan wewenang dan korupsi dapat diminimalisir, sehingga pemerintahan yang bersih dan berintegritas dapat terwujud. Semua ini merupakan pondasi yang kuat bagi terwujudnya pemerintahan yang baik dan berdaya saing.

6. Promosi Berdasarkan Kemampuan

Proses promosi dalam birokrasi didasarkan pada penilaian terhadap kemampuan dan keterampilan individu, memastikan bahwa pengembangan karir berorientasi pada prestasi dan kualitas kerja.

Sistem meritokrasi dapat terwujud di lingkungan birokrasi, di mana setiap individu dihargai dan dihormati berdasarkan prestasi yang telah dicapai. Hal ini akan mendorong motivasi kerja yang tinggi dan inovasi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan. Dengan demikian, pemerintahan yang efektif dan efisien dapat terwujud, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari pelayanan publik yang berkualitas.¹³

Selanjutnya mengenai Organisasi birokrasi yang mencerminkan pola perilaku dan melibatkan hubungan hierarkis, bersifat impersonal, serta interaksi yang tidak melibatkan emosi antara atasan dan bawahan. Interaksi ini

¹³ Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), Hlm.651-652.

dapat terjadi secara horizontal maupun vertikal. Struktur organisasi terdiri dari tiga tingkatan: tingkat atas yang berfokus pada pengambilan keputusan, tingkat menengah yang berkaitan dengan perencanaan, dan tingkat bawah yang menangani pelaksanaan. Semua tingkatan ini dipengaruhi oleh struktur organisasi.¹⁴

Struktur ini umumnya mencakup tiga komponen utama: otoritas, tanggung jawab dan relasi kerja antara bagian dan unit kerja, sebagai berikut:

1. Otoritas

Otoritas adalah hak atau kekuasaan terbaik untuk mengatur atau mengendalikan sesuatu atau individu. Dalam konteks birokratis, posisi atau pangkat seorang pengamat biasanya berkaitan dengan afiliasinya dengan suatu organisasi. Dengan demikian, semakin tinggi jabatan seseorang, semakin besar pula tingkat otoritas yang dimilikinya. Didalam unsur otoritas, dalam kerangka demokrasi, pengamat bertanggung jawab untuk menyampaikan pendapat, memberikan bimbingan, dan menegakkan aturan terhadap individu atau kelompok lain dalam kerangka tersebut.

Otoritas juga dapat berasal dari pengetahuan, keahlian, atau pengalaman seseorang dalam suatu bidang tertentu. Dengan adanya otoritas yang jelas dan kuat, proses

¹⁴ Andhika, L. R. (2018). Bureaucracy Innovation: Hybrid Theory Perspective. *J Borneo Adm*, 14(2). Hlm.129-131.

pengambilan keputusan dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Namun, otoritas juga harus diimbangi dengan akuntabilitas dan transparansi agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan. Dengan demikian, pemahaman yang baik tentang konsep otoritas sangat penting dalam memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dapat memberikan manfaat yang terbaik bagi semua pihak yang terlibat.

2. Tanggung Jawab

Individu pada posisi tertentu mempunyai kewajiban atau tugas yang harus diselesaikan. Tanggung jawab biasanya bervariasi tergantung pada jenis tugas yang diemban. Semakin besar kedudukan seseorang maka semakin besar pula jumlah tanggung jawab yang ditanggungnya. Dalam konteks birokrasi, tanggung jawab mencakup beberapa aspek, antara lain pelaksanaan tugas, pemenuhan kewajiban, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Rasa tanggung jawab yang kuat dalam pelayanan publik sangat penting dalam mengembangkan kepemimpinan dan manajemen yang efektif dalam lembaga pemerintah atau organisasi publik. Hal ini juga memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan berorientasi pada kepentingan umum.

Tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga integritas dan profesionalisme dalam bekerja. Seorang birokrat harus mampu menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak terpengaruh oleh kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Pemenuhan kewajiban juga merupakan bagian dari tanggung jawab seorang birokrat, dimana setiap tugas yang diberikan harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi. Akuntabilitas juga menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan, dimana setiap tindakan yang dilakukan harus dapat dipertanggungjawabkan dan transparan kepada publik.

3. Hubungan Kerja

Interaksi dan kerjasama tim antar berbagai anggota organisasi terdapat pada setiap departemen atau unit kerja. Meskipun setiap departemen atau unit memiliki tantangan yang berbeda-beda, namun semuanya perlu bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih ambisius.

Dalam konteks demokrasi, hubungan kerja selalu bersifat formal dan diatur oleh undang-undang dan prosedur yang telah ditetapkan. Komunikasi biasanya dilakukan melalui komunikasi tertulis maupun lisan, seperti surat atau memo, dan keputusan diambil

berdasarkan proses hierarki yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun struktur birokrasi itu adalah susunan hierarkis dalam suatu lembaga pemerintah atau perusahaan yang terdiri dari berbagai tingkat jabatan atau posisi. Adapun struktur pada Birokrasi pemerintah yang terdiri dari berbagai elemen dan saling berhubungan, sebagai berikut:

1. Pemerintahan Pusat

Struktur pada pemerintah pusat seperti rancangan yang ada pada Bagan 1.1 yang terdiri dari kepala negara (presiden), legislatif (DPR), dan badan eksekutif (kementerian). Setiap kementerian memiliki tanggung jawab atas sektor tertentu seperti kesehatan, pendidikan, dan ekonomi.



Bagan 1.1. Struktur Organisasi Pemerintah Pusat

2. Pemerintahan Daerah

Memiliki otonomi untuk mengelola urusan pemerintahan di tingkat lokal, dengan struktur yang mencakup kepala daerah (gubernur/bupati/wali kota) dan legislatif daerah (DPRD). Hal ini penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh pemerintahan lokal dapat lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan adanya struktur yang jelas dan otonomi yang memadai, diharapkan pemerintahan daerah dapat menghasilkan kebijakan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga dapat memperkuat legitimasi pemerintahan daerah.

3. Koordinasi Antar Kementerian

Penting untuk memastikan kesinambungan antara kebijakan di antara berbagai kementerian, agar program-program pemerintah dapat berjalan secara efektif. Oleh karena inilah, koordinasi yang efektif antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah sangatlah urgent. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik juga merupakan hal yang krusial dalam memastikan keberlangsungan pemerintahan yang baik. Dengan demikian, pemerintahan yang efektif dan berdaya

saing dapat terwujud, mendorong pembangunan yang berkualitas dan berkelanjutan bagi masyarakat.

4. Pengawasan dan Evaluasi

Pemerintah pusat juga bertanggung jawab untuk mengawasi kinerja pemerintahan daerah guna memastikan kepatuhan terhadap kebijakan nasional. Pemerintah pusat perlu memastikan bahwa pemerintah daerah menjalankan program-program sesuai dengan arahan yang telah ditetapkan, untuk mencapai tujuan bersama dalam pembangunan. Selain itu, kolaborasi yang baik antara pemerintah pusat dan daerah merupakan kunci keberhasilan dalam menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, seperti penanggulangan bencana alam atau krisis ekonomi. Dengan adanya kerjasama yang harmonis antara kedua pihak, maka pembangunan yang merata dan berkelanjutan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat terwujud dengan lebih efisien.¹⁵

Terhubung dengan organisasi pemerintahan, terdapat tiga jenis otoritas yang menjadi landasan legitimasi bagi pemerintah, yaitu:

a. Otoritas Tradisional

Otoritas ini berstatement bahwa legitimasi berdasarkan keaslian dan kekuasaan yang diwariskan secara turun-

¹⁵ Manotar Tampubolon, Nelson Simanjutak, dan Fernando Silalahi. (2023). *Birokrasi & Good Governance*. PT.Global Eksekutif Teknologi: Sumatera Barat. Hlm.19-20.

menurun, yang mengklaim dianggap ada dan berlaku hingga saat ini. Hal ini menciptakan hubungan pribadi yang intens antara atasan dan bawahan.

b. Otoritas Kharismatik

Otoritas ini bersifat sangat individual dan berasal dari kualitas person yang dimiliki sejak lahir, sehingga dapat menarik kesetiaan dari para followersnya. Dalam konteks otoritas kharismatik, tidak ada aturan hierarki dan formalitas yang ketat, kecuali adanya keinginan mendasar untuk setia kepada pemimpin kharismatik.

c. Otoritas Legal Rasional

Otoritas ini muncul dari kebutuhan akan organisasi sosial yang stabil namun tetap memberikan ruang untuk perubahan dari perkembangan zaman. Sifat otoritas rasional ini yang berkembang dalam situasi kharismatik dan penggunaan kekuasaan personal dalam sistem tradisional membuka jalan bagi otoritas impersonal yang berlandaskan pada peraturan.¹⁶

Sifat otoritas pribadi yang berkembang pesat dalam konteks kharismatik, serta penggunaan kekuasaan personal dalam sistem tradisional, membuka jalan bagi munculnya otoritas impersonal yang berlandaskan pada peraturan pemerintahan.

¹⁶ Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 7(2), Hlm.130.

C. Kebijakan Hukum Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

Lembaga negara terutama pada negara yang berkembang, adapun sebabnya termasuk kedalam birokrasi yang memainkan peran krusial dalam pembangunan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan tersebut. Banyak lembaga internasional menunjukkan perhatian terhadap cara membangun birokrasi yang efektif, yang mengarah pada reformasi pegawai negeri.

Menurut para akademisi, terdapat tiga faktor yang memperkuat posisi birokrasi. Pertama, hukum menjadi sumber kekuatan paten bagi birokrasi, karena memberikan dasar bagi keberadaannya yang termasuk kekuasaan dan yurisdiksi. Terutama pada masyarakat yang melihat birokrat sebagai wakil hukum negara, sehingga tindakan mereka sering dianggap sah oleh publik.

Kedua, sumber daya material juga merupakan sumber kekuatan bagi birokrat. Mereka memiliki kontrol atas anggaran dan sumber daya modal lainnya, sehingga kekuatan politik mereka seringkali lebih besar dibandingkan dengan lembaga lain, termasuk Dewan Perwakilan Rakyat.

Ketiga, dalam hal sumber daya organisasi dan strategi, Susi menyatakan bahwa birokrasi memiliki beberapa sumber daya penting yang memberikan posisi lebih kuat dibandingkan aktor pemerintahan lainnya. Birokrasi juga

memonopoli layanan publik, yang menciptakan ketergantungan tinggi dari masyarakat terhadapnya.

Kebijakan hukum birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi telah menjadi kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan publik dan mendorong iklim investasi. Hal ini diatur dalam berbagai undang-undang, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kedua undang-undang ini berfungsi sebagai perangkat perlindungan hukum yang bertujuan mencapai pemerintahan yang baik dan menciptakan keadilan serta kepastian hukum bagi seluruh warga negara.¹⁷

Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik telah menjadi kunci dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dari lembaga pemerintah. Dengan adanya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif, diharapkan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik yang berkualitas tanpa adanya hambatan birokrasi yang berbelit-belit. Selain itu, upaya untuk memperbaiki sistem

¹⁷ Saputra, W. (2018). Kebijakan Hukum Pidana dalam Penanggulangan Korupsi Birokrasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Wajah Hukum*, 1(1), Hlm.86-88.

penyelenggaraan pelayanan publik juga melibatkan peran aktif dari seluruh elemen masyarakat, baik itu dari sektor swasta maupun lembaga kemasyarakatan, untuk bersama-sama menciptakan lingkungan yang kondusif bagi investasi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan dan mempercepat pembangunan nasional. Namun, tantangan dalam mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah, mengingat masih banyaknya masalah korupsi, birokrasi yang lambat, serta kurangnya koordinasi antarlembaga pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan kerja sama yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk bersama-sama menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

Sebagai contoh, di beberapa negara terdapat praktik korupsi yang merajalela di berbagai tingkatan pemerintahan, yang dapat membuat lingkungan investasi tidak kondusif dan menghambat pertumbuhan ekonomi. Selain itu, kurangnya koordinasi antarlembaga pemerintah seringkali menyebabkan kebijakan yang tidak konsisten dan tidak efektif dalam menciptakan pembangunan nasional yang berkelanjutan.

Sebelum adanya Undang-Undang Pelayanan Publik, citra pelayanan pemerintah sering kali negatif, ditandai dengan praktik birokrasi yang lambat dan tidak kompeten. Untuk

memperbaiki situasi ini, berbagai kebijakan dan reformasi telah diterapkan, termasuk pengesahan Undang-Undang Pelayanan Publik pada tahun 2009. Namun, meskipun undang-undang tersebut telah disahkan, tingkat kepatuhan terhadapnya masih rendah di beberapa daerah. Penelitian menunjukkan bahwa banyak satuan kerja perangkat daerah belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.¹⁸

Kebijakan hukum birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan transparansi dalam proses administrasi. Salah satu aspek penting adalah penerapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang mengatur tentang sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Birokrasi publik di Indonesia juga berupaya untuk menginternalisasi reformasi dalam pelayanan publik, yang mencakup berbagai kebijakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Hal ini sejalan dengan tujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah sistem pengaduan yang diciptakan oleh Pemerintah Indonesia sebagai bentuk komitmen untuk

¹⁸ Saputra, W. Kebijakan Hukum. Hlm.88-90

mendukung prinsip pemerintahan yang transparan serta meningkatkan kualitas layanan publik.

Selain itu, hukum administrasi negara memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mengatur interaksi antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil harus sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan akuntabilitas dan transparansi dalam setiap aspek pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan mengajukan pengaduan jika diperlukan.

Hal ini penting dalam memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan keputusannya, serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat jika terjadi pelanggaran atau penyalahgunaan kekuasaan. Dengan adanya kerangka kerja yang jelas ini, diharapkan akan tercipta good governance di tingkat administrasi negara, yang akan membawa manfaat bagi seluruh warga negara. Dengan demikian, hukum administrasi negara menjadi landasan yang kuat dalam menjaga keadilan, keberlanjutan, dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.¹⁹

Dalam konteks ini, penting bagi setiap individu untuk memahami hak-hak dan kewajiban mereka sebagai warga

¹⁹ Permen PAN & RB. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

negara, serta untuk menggunakan mekanisme yang telah disediakan untuk melindungi kepentingan mereka. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan memahami prosedur yang harus diikuti dalam mengajukan pengaduan terhadap tindakan atau keputusan pemerintah yang dianggap merugikan.

Dengan demikian, partisipasi aktif dari masyarakat dalam mengawasi pemerintah dapat membantu mewujudkan good governance dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu, keberadaan hukum administrasi negara yang kuat juga dapat menjadi penjamin bagi keadilan dan perlindungan bagi semua warga negara. Sebagai contoh, jika seorang warga merasa bahwa keputusan pemerintah yang mengenai hak propertinya tidak adil, maka dia dapat mengajukan pengaduan melalui mekanisme yang telah ditetapkan untuk melindungi hak-haknya.²⁰

Dengan adanya mekanisme pengawasan yang efektif, diharapkan penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisir dan good governance dapat tercipta secara lebih konsisten. Selain itu, memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa negara benar-benar berupaya untuk melindungi hak-hak warga negaranya secara adil dan proporsional.

²⁰ Permen PAN & RB. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

D. Birokrasi Pemerintahan Sebagai Mesin Negara Pada Efisiensi Pelayanan

Fungsi ideal birokrasi pemerintahan adalah mesin negara dalam mencapai tujuannya. Termasuk di sini yaitu menjalankan Fungsi-Fungsi dan Tugas-Tugas negara sebagaimana yang dicanangkan. Pelayanan pemerintah pada umumnya direncanakan oleh kinerja birokrasi. Kinerja birokrasi yang buruk dapat dilihat dari adanya inefisiensi di sektor dan pemerintah dan masih terjadinya ekonomi biaya tinggi. Sebaliknya, birokrasi yang baik akan menyajikan pelayanan yang rendah atau bebas biaya, cepat, dan efisien. Itulah pentingnya birokrasi pemerintahan sebagai mesin negara.

Secara konsep ideal, birokrasi adalah organisasi yang di tujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi. Tentang hal ini, Sayre memberikan Ciri-Ciri birokrasi, antara lain: spesialisasi, Tugas-Tugas, hierarki otoritas, badan Perundang-Undangan, sistem pelaporan, dan personel dengan keterampilan dan peranan khusus. Lebih detail lagi ciri birokrasi diungkapkan oleh Weber, sehingga ia menyebut birokrasi sebagai organisasi paling rasional. Dengan pandangan ini, birokrasi pemerintah seharusnya aku tidak menjadi buruk dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Sebagai alat negara, birokrasi tidak saja bertanggung jawab atas jalannya dan tercapainya tujuan negara. Tetapi

juga menjadi penting dalam hal pemberian peksanaan publik. Dalam konteks pelayanan ini, birokrasi adalah mesin Negara yang berperan mengatur layanan pada masyarakat (publik).

Apa itu pelayanan publik? Definisi pelayanan publik terdapat dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masih dalam Undang-Undang yang sama, terdapat pada pasal 4, bahwa asas pelayanan publik itu ada 12, yakni: kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, serta kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan.

Jika mengacu pada Perundang-Undangan tentang pelayanan publik tersebut, khususnya 12 asas pelayanan publik, maka pemerintah sebagai birokrasi sejatinya adalah pelayanan bagi masyarakat (publik). Birokrasi bukan bertujuan untuk memenuhi atau mencapai kepentingan

parikular (pemerintah) sebagaimana konsep birokrasi Karl Marx, tetapi untuk memenuhi kepentingan general (masyarakat). Karena itu, birokrasi yang baik akan menjadi mesin Negara yang mencerminkan pelayanan yang Sebaik-Baiknya kepada masyarakat.

Hadyaningrat membedakan pelayanan menjadi dua macam, yakni pelayanan masyarakat dan pelayanan umum. Pelayanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberi Jasa-Jasa dan Kemudahan-Kemudahan kepada masyarakat. Adapun pelayanan umum adalah pemberian pelayanan untuk kepentingan publik (umum) secara efisiensi, efektivitas, dan penghematan baik pada bidang distribusi atau produksi serta jasa vital.

Lantas, apakah birokrasi sebagai mesin Negara sudah menjalankan perannya dengan baik? Tentang masalah ini, tampaknya birokrasi yang berlangsung di berbagai Negara di dunia masih jauh dari Cita-Cita ideal birokrasi dalam wacana di atas.

Sebab faktanya, ternyata birokrasi masih dipandang “negatif” oleh banyak orang. Birokrasi dipandang terkesan memihak kepada pemerintah (sebagaimana teori Karl Marx), dibandingkan bersikap netral (sebagaimana pendapat Hegel). Akibatnya masyarakat (awam) merasa enggan berurusan dengan birokrasi yang terkesan berbiaya mahal (pungli), Berbelit-Belit, mempersulit, dan berbagai stigma negatif

lainnya. Dan ini adalah tugas bagi Negara-Negara modern dalam mengubah tatanan birokrasi agar birokrasi Benar-Benar menjadi mesin Negara yang ideal dan rasional untuk mencapai tujuan negara.

Di Indonesia, tujuan Negara yang ingin dicapai tercantum dalam alinea ke-4 pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, yang berbunyi: “Kemudian dari itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negeri Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial...”.

Jika birokrasi masih jauh dari Cita-Cita ideal, maka untuk mencapai tujuan negara sebagaimana di atas, merupakan sesuatu yang mustahil. Dibutuhkan sebuah konsep birokrasi baru untuk menggantikan konsep birokrasi lama yang sudah “usang”. Di Indonesia, perbaikan terhadap kinerja birokrasi dilakukan diberbagai sektor era reformasi, yang disebut reformasi birokrasi.

Dengan bergulirnya reformasi birokrasi, pemerintah Indonesia sudah melangkah untuk menuju yang namanya good governance. Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk merombak sistem birokrasi yang sudah terlanjur korup, lamban, dan tidak efisien. Melalui reformasi birokrasi,

diharapkan birokrasi dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Selain itu, reformasi birokrasi juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, diharapkan tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum dan keadilan sosial dapat tercapai dengan lebih baik melalui birokrasi yang lebih efektif dan efisien. Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat sehingga tercipta keadilan sosial yang diinginkan.²¹

Dengan bergulirnya reformasi birokrasi, pemerintah Indonesia sudah melangkah untuk menuju yang namanya good governance. Good governance merupakan konsep penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia, dimana pemerintah memiliki kewajiban untuk menjalankan negara dengan baik dan bersih.

Birokrasi pemerintahan berfungsi sebagai mesin negara yang vital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Meskipun sering dipandang lambat, birokrasi yang terorganisir dengan baik dapat memberikan dampak positif

²¹Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).

terhadap efektivitas layanan kepada masyarakat. Salah satu peran utama birokrasi adalah menetapkan standar dan prosedur yang konsisten dalam pelayanan publik. Dengan adanya struktur yang jelas, setiap instansi pemerintah dapat mengikuti pedoman yang sama, sehingga memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan perlakuan yang adil dan setara.

Birokrasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan tata kelola yang jelas, alokasi sumber daya dan tugas dapat dilakukan secara lebih terstruktur, memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih cepat dan efektif. Hal ini mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan.

Transparansi dan akuntabilitas juga merupakan aspek penting dari birokrasi. Dengan adanya aturan dan prosedur yang harus diikuti, setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Ini menciptakan kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan publik dikelola secara baik dan terbuka. Karena Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana dana publik dikelola oleh birokrasi.²²

²² Kusuma, T. P., Setyadi, D. S., Andaru, I. W., & Roziqin, A. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Aspek Efisiensi Dan Transparansi Pada Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Kota Batu. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), Hlm.9.

Tanpa adanya transparansi dan akuntabilitas yang menjadi kunci untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan efisien. Reformasi birokrasi tidak hanya tentang struktur dan proses, tetapi juga tentang menciptakan budaya kerja yang lebih mengutamakan integritas dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan itu, maka di negara Indonesia akan dapat memperbaiki citra birokrasinya dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahannya.

Melalui sistem birokrasi yang efektif, pemerintah dapat terus memperbaiki kualitas layanan publik. Evaluasi dan pemantauan secara rutin memungkinkan instansi pemerintah untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Karena penggunaan teknologi juga akan dapat membantu meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan publik. Dengan adopsi sistem digital, instansi pemerintah dapat mempercepat proses administrasi dan meminimalkan potensi kesalahan manusia. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan data dan informasi juga dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat atas layanan yang diberikan oleh pemerintah.²³

²³ Satispi, E., Izzatusholekha, I., Rahman, A., Habibi, F., & Selvira, R. (2024). Optimalisasi Efisiensi Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah di Indonesia. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 5(1), Hlm.54.

Birokrasi yang efisien juga memberdayakan pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan pelatihan dan pengembangan keterampilan, pegawai dapat meningkatkan kompetensi mereka, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat pun meningkat. Karena pada hal ini, akan memberikan dampak positif bagi reputasi pemerintah serta akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dan dengan adanya birokrasi yang efisien, proses pengambilan keputusan di tingkat instansi pemerintah juga menjadi lebih cepat dan tepat.

Oleh karena itu, kesenjangan antara kebijakan yang dihasilkan dengan kebutuhan masyarakat dapat diminimalisir, sehingga pemerintah dapat lebih responsif terhadap aspirasi masyarakat. Melalui upaya-upaya ini, pelayanan publik dapat menjadi semakin baik dan berkualitas, memberikan dampak positif bagi kemajuan negara secara keseluruhan. Secara keseluruhan, birokrasi pemerintahan berperan sebagai mesin negara yang sangat penting dalam mencapai efisiensi pelayanan. Implementasi sistem birokrasi yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Maka demikian, reformasi dan inovasi dalam birokrasi harus terus dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik untuk kedepannya.

Birokrasi memiliki peran yang krusial dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagai mesin negara, birokrasi harus mampu memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak-haknya secara adil dan merata. Selain itu, birokrasi juga harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif kedepannya.

